



Matériel défectueux non repris

Par **jonathan92**, le **03/12/2010** à **12:05**

Bonjour,

Tout d'abord, un grand bravo pour la mise en ligne de ce site aidant nombre de personnes en détresse.

Voici mon problème:

j'ai commandé au mois de Juillet 2010 un téléviseur sur un site marchand sur le web.

Fin Juillet, réception du téléviseur s'avérant être en piteux état: rayures multiples, différents éclats sur le pieds et les contours, aucun film de protection dans le carton étant lui même endommagé, pas de facture...

je tiens à vous préciser que le site fait référence à des produits "neufs dont la qualité est contrôlée"

suite à un courrier avec AR et nombre coup de téléphone j'obtiens enfin un nouvel écran en guise de substitution COURANT SEPTEMBRE!!!

Le nouvel écran s'avère lui aussi en mauvaise état mais rien de semblable avec le précédent (et toujours aucune facture).

Je l'accepte, fatigué de batailler avec un service client désastreux.

Cependant la société, malgré mes demandes appuyées, n'a pas voulu récupérer l'ancien téléviseur lors de la livraison du second en prétextant le faire dans la semaine courante sans passer par leur transporteur mais en venant eux même directement (chargé client: "le transporteur ne récupérera pas l'ancienne télé, nous passerons nous même dans la semaine pour la reprendre) sans doute pour économiser les frais de transports pour l'enlèvement..

J'accepte en stipulant explicitement ne pas pouvoir conserver chez moi l'ancienne télé plus d'une semaine au vu de sa taille et de la taille de mon appartement.

je leur précise que si cela n'est pas réglé au plus tôt je jeterai le produit défectueux faute de place (chargé clientèle: cela sera fait sans problème)

2 mois plus tard... toujours sans facture et sans nouvelles je descend le téléviseur dans la rue pour les encombrants ne pouvant le garder plus longtemps.

Fin Novembre (donc 3 mois plus tard) la société refait surface et me rappelle en me laissant

des messages sur mon téléphone pour récupérer le produit défectueux.

Ayant la dent dur.. je ne répond pas..(certes ce n est pas correct mais après tant de déboire...).

Aujourd'hui, ils me déclare avoir porter plainte à la police à mon encontre !!

que puis je faire ?

Suis je en tort ?

Je n'ai jamais eu aucune facture.

J'ai explicitement stipulé que sans nouvelle d'eux dans une semaine je jetterai l'écran. J' ai attendu 2mois..

Je possède des photos de l'écran endommagé pour attester de son état ainsi que différents e-mails et l' AR du courrier envoyé pour la substitution de la télé.

Merci de votre aide.

Par **Domil**, le **03/12/2010 à 13:54**

Avoir jeté l'appareil vous met en tort évidemment.

Par **jonathan92**, le **03/12/2010 à 15:46**

Merci Domil pour cette réponse rapide.

Dans ce cas si la société décide de se manifester 5ans (j exagère pour l exemple bien entendu) plus tard le consommateur est obligé de conserver le bien à ses dépends ?

même si il y a eu prévention du consommateur et manquement au délais annoncés par la société ?

Merci de votre aide.

Par **jonathan92**, le **03/12/2010 à 15:48**

Si je suis en tort, quels sont les risques encourus ?

Merci

Par **Domil**, le **03/12/2010 à 15:49**

Il fallait déjà demander la reprise sans délai en LRAR

Ensuite relire le contrat de vente, car vous avez fait jouer la garantie (et non le vice caché) donc les frais de retour peuvent être à votre charge et il est possible qu'il vous appartenait de renvoyer l'appareil (quitte ensuite à demander remboursement des frais)