Image not found or type unknown

Produit reçu ne marche pas

Par **SEVERINE SCHALCKENS**, le **01/10/2018** à **08:51**

bonjour j'ai commander un ordinateur chez cdiscount d'un vendeur pro indiquant pays d'expedition france apres 1 semaine de retard sur la livraison je reçois l'ordinateur, je le branche et la rien je préviens le vendeur qui me demande de lui renvoyer la tour par le biais du transporteur fedex j'emballe la tour dans son carton avec les polystirene d'origine la je m'aperçois que cela part en angleterre? et la le vendeur me réclame de payer les réparations car il me dit que la carte mère a été endommagée lors du retour cela fait 1 mois que cela dur je ne veux pas payer car je n'ai jamais pu utiliser cet ordinateur et je ne sais pas si la carte mère n'était pas déjà defectueuse avant que je le' retourne. que puis je faire pour obtenir un remboursement ou obliger le vendeur a prendre en charge le changement de cette carte et a me livrer mon produit dans un état conforme merci de votre réponse

Par **Philp34**, le **01/10/2018** à **09:52**

Bonjour SEVERINE SCHALCKENS,

Le vendeur entend probablement se réserver à l'article L216-5 du Code de la consommation qui veut que lorsque le consommateur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur lors de la remise du bien au transporteur.

Si cela est le cas, vous pouvez répondre à ce vendeur qu'il devait à réception ou dans les délais requis soit refuser le colis pour un dommage apparent soit notifier au transporteur sa protestation motivée conformément aux dispositions de l'article L133-3 du Code du commerce :

« La réception des objets transportés éteint toute action contre le voiturier pour avarie ou perte partielle si dans les trois jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, le destinataire n'a pas notifié au voiturier, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée.
Si dans le délai ci-dessus prévu il est formé une demande d'expertise en application de l'article L. 133-4, cette demande vaut protestation sans qu'il soit nécessaire de procéder comme il est dit au premier alinéa.
Toutes stipulations contraires sont nulles et de nul effet. Cette dernière disposition n'est pas applicable aux transports internationaux ».

Au delà et au surplus d'une preuve non rapportée par le vendeur, faites valoir vos garanties

liées à l'achat de votre ordinateur à savoir, celles commerciales si elles existent, soit celle légale par laquelle il est tenu, du défaut de conformité du bien en invoquant l'article L217-4 du Code de la consommation ci-après :

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.
Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Et en ce cas, au vu du premier alinéa de l'article L217-9 du même Code qui entend que :
« En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien », par LRAR ou courriel, exigez du vendeur de s'appliquer à l'une de ces conditions.

Par **SEVERINE SCHALCKENS**, le **01/10/2018** à **12:33**

merci précision le transporteur a ete choisi par le vendeur
suite du litige le vendeur veux bien faire un remboursement mais pas intégral il veut me deduire les frais de la carte mère soit 64 livres?ordinateur acheté sur cdiscount en euro? et que je lui envoi le reste écran casque souris lecteur dvd...avant de me rembourser je trouve cela scandaleux pour un produit qui ne c"est jamais allumé vous trouvé cela normal et si je lui renvoi le tous et qui me dis que l'ecran c'est casse pendant le transport et me le facture egalement j'aurai payé pour un produit que je n'ai jamais pu utilisé!!!

Par **Philp34**, le **01/10/2018** à **13:08**

[citation]merci précision le transporteur a ete choisi par le vendeur [/citation]
Ce qui exclu ce risque pour vous.

Pour le reste, cela n'est pas scandaleux, cela est parfaitement illégal au sens du premier alinéa de l'article L217-10 du Code de la consommation :

"Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. ".

Faites-le savoir au vendeur, ajoutant qu'en cas de désaccord, vous remettrez ce dossier aux bons soins d'une association de défense de consommateurs.

Par **SEVERINE SCHALCKENS**, le **02/10/2018** à **11:24**

bonjour encore une petite question pensez vous que je peux faire annuler la transaction par cb j'ai effectué un paiement en 4 fois sans frais 2 mensualités sur 4 sont déjà débitées et je n'ai toujours pas pus utiliser mon ordinateur puisque j'ai retourné la tour je n'ai que les

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

accessoires si le vendeur ne veut pas me rembourser intégralement.

Par **Philp34**, le **02/10/2018** à **12:32**

Bonjour SEVERINE SCHALCKENS,

S'il a été prévu que le règlement du montant de l'achat de votre ordinateur s'effectuera en 4 fois par carte bancaire directement auprès du vendeur et non par l'intermédiaire d'un organisme de crédit, oui vous pouvez naturellement ne pas régler les deux dernières échéances.

Toutefois ce faisant, vous créez un litige et bien que ce n'est pas tant qu'il soit créé car en cas d'une demande de paiement par le vendeur vous avez matière à lui en donner la raison ; c'est plutôt que ce dernier vous bloquera votre ordinateur au lieu de le réparer ou le rembourser.

Actuellement, vous avez les cartes en mains pour obtenir gain de cause.

En cas d'une quelconque difficulté, rapprochez-vous d'une association de défense des consommateurs.

Par **Visiteur**, le **02/10/2018** à **13:50**

Bonjour,
attention cependant ! Ce site étant situé hors de France, notre juridiction risque de ne pas s'y appliquer ?

Par **SEVERINE SCHALCKENS**, le **02/10/2018** à **14:20**

bonjour, je vous informe que j'ai commandé mon produit sur le site cdiscount en france et que le vendeur soit disant pro avait noté pays d'expédition france donc au depart je pensais que le produit était en france contrairement a un autre vendeur qui lui a pour pays d'expédition allemagne

Par **Philp34**, le **02/10/2018** à **14:20**

Bonjour,
[citation]attention cependant ! Ce site étant situé hors de France, notre juridiction risque de ne pas s'y appliquer ?[/citation]
Vente conclue en France.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Par **SEVERINE SCHALCKENS**, le **02/10/2018** à **14:34**

merci pour toute vos informations
j'ai une autre question comme j'ai commande sur cdiscount je dois me retourner contre eux ou contre le vendeur directement car pour l'instant cdiscount me demande d'attendre pendant qu'il règle soit disant le problème et combien de temps ais je pour engager une procédure si je n'obtient pas satisfaction encore merci pour vos réponse

Par **Philp34**, le **02/10/2018** à **14:40**

Le vendeur est celui auprès de qui le consommateur a passé commande.

Avant tout, une LRAR doit être adressée mettant en demeure le vendeur de procéder à la mise en jeu de la garantie lui donnant un délai généralement de 30 jours, l'avertissant que passé ce délai sans manifestation de sa part, vous saisirez le tribunal compétent pour faire valoir votre droit de consommateur.

Par **SEVERINE SCHALCKENS**, le **04/10/2018** à **09:29**

suite de l'affaire je vais téléphoner a une association de consommateur car voila ce que le vendeur répond à cdiscount :nous allons vous fournir un rapport d'expertise concernant le status de ce produit mais cela n'a rien avoir avec le fait que le produit est arrivé endommagé dans nos ateliers due a la negligence du client (qui n'a pas respecté les instructions d'emballage!) la garanite du client ne couvre pas les degats accidentels . la responsabilité du client est donc bien en cause ici. je reviens vers vous sous 48hrs avec ce rapport d'expertise.
cordialement,
vibox Ltd
je ne vois pas en quoi une expertise va prouver que la carte mère a été endommagée lors du renvoi elle a pu être endommagée lors de
la première livraison

Par **SEVERINE SCHALCKENS**, le **04/10/2018** à **09:55**

suite de l'affaire je vais téléphoner a une association de consommateur car voila ce que le vendeur répond à cdiscount :nous allons vous fournir un rapport d'expertise concernant le status de ce produit mais cela n'a rien avoir avec le fait que le produit est arrivé endommagé dans nos ateliers due a la negligence du client (qui n'a pas respecté les instructions d'emballage!) la garanite du client ne couvre pas les degats accidentels . la responsabilité du client est donc bien en cause ici. je reviens vers vous sous 48hrs avec ce rapport d'expertise.
cordialement,
vibox Ltd
je ne vois pas en quoi une expertise va prouver que la carte mère a été endommagée lors du

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

renvoi elle a pu être endommagée lors de
la première livraison

Par **Philp34**, le **04/10/2018** à **10:14**

Bonjour SEVERINE SCHALCKENS,

En effet, ce sont deux choses différentes et je pense que c'est votre revendeur qui a réclamé le statut du produit portant sur la panne, car son vendeur lui répond que cela n'aura rien à voir au fait que l'ordinateur soit arrivé endommagé dans leur atelier dû à votre négligence par défaut de respect des instructions d'emballage, ALORS QUE, cette panne existait avant son retour.

Par **SEVERINE SCHALCKENS**, le **04/10/2018** à **10:39**

merci philp donc de ce que je comprend c'est que cdiscount a demandé au vendeur une expertise et l'issue pour moi ça va donner quoi? vont-ils enfin me rembourser ou m'envoyer un produit conforme
vous pensez que cdiscount va régler le problème ou il vaut mieux que je contact tout de suite association consommateurs En tous cas j'aurai tiré une leçon ne plus commander sur internet sans vérifié toute les info sur le vendeur et en cas de doute s'abstenir de passer une commande
merci pour votre aide

Par **Philp34**, le **04/10/2018** à **11:09**

De toute façon cette "expertise" qui ne peut être à votre avantage (conflit d'intérêts) ne peut aller jusqu'à dire que la panne qui proviendrait de la carte mère HS de cet ordinateur est imputable à un défaut d'emballage correct mais probablement vous responsabilisera à cause de celui-ci par le prix de sa réparation.

Il vaut mieux maintenant attendre cette réponse pour vous rapprocher d'une association de défense des consommateurs car qui sait ? une proposition peut vous être soumise à votre approbation.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés