



Refus de garantie de la part d'un e-commerce

Par **Perplex**, le **26/08/2012** à **08:25**

Le 18 mai 2012, j'ai commandé un transfo pour alarme chez jr-international.fr (Toulouse).

Cet article de 15 Euros HT, payé 34.71 Euros tout compris, m'a été expédié après réception de mon chèque.

Le colis m'est parvenu assez vite et un peu défraîchi mais je n'y ai pas prêté attention, étant pris par mon métier.

En début d'été, j'ai déballé l'article et l'ai branché sur mon alarme, qui a de suite cessé de fonctionner. Des tests sur 2 multimètres ont montré que l'alimentation étiquetée 16V CC / 500ma délivrait en fait +/- 21 V CC (32% de plus que le voltage prévu).

L'alarme a repris son fonctionnement normal quand je l'ai rebranchée sur une alimentation variable d'emprunt, réglée sur 16V / 500ma. Cela confirmait la non conformité de l'article reçu.

J'ai envoyé quelques mails à jr-international, sans réponse.

Puis j'ai téléphoné. On m'a demandé de justifier le délai de 2 mois entre la réception du colis et le constat du problème. Après quoi j'ai été invité à réexpédier l'article à mes frais.

A ce stade, j'ai sollicité l'aide d'un ingénieur en électronique pour tester le matériel et archivé quelques pièces dont je ne dirai rien ici.

Pour ne pas rester avec un transfo inutilisable, je l'ai renvoyé par Colissimo, avec facture initiale et courrier explicatif.

Le 27 juillet, j'ai reçu par courriel un devis sur .pdf: mentionnant la reprise du produit renvoyé, il me demandait 10.98 Euros de plus pour un transfo d'un autre modèle (tension réglable, 3.8 A) + frais postaux.

Bien que je sois ouvert à la discussion, cette offre ne correspond pas à ma commande initiale et m'impose 5 Euros de frais fixes pour une 2e facturation, dont je ne vois pas la pertinence dans le cadre d'une garantie.

J'ai donc discuté le devis par mails polis mais de plus en plus insistants, évoquant le *Code de la consommation* (art. 211) comme le *Code civil* (art. 1641).

JR International refuse de me rembourser et persiste à me proposer le 2e devis, présenté comme un "geste commercial" - les frais de port étant pris en charge par l'enseigne. On me

permet de choisir un autre article que celui du devis mais pas d'en remettre en cause le principe.

On me dit aussi que l'article réexpédié n'est pas défectueux, ce que je conteste.

Bilan : j'ai pour l'instant déboursé plus de 40 Euros dans cette transaction et je n'ai rien en ma possession, hors la facture d'origine et un devis me demandant une douzaine d'Euros de plus.

Mon dernier mail pour contester cette situation, daté du 31 juillet, est resté sans aucune réponse.

Que faire? Merci.

Par **Perplex**, le **01/09/2012 à 11:20**

J'ai envoyé plusieurs autres courriels à JR INTERNATIONAL : toujours aucune réaction.

J'ai téléphoné chez JR-INTERNATIONAL: le service technique ne répond pas.

J.R. INTERNATIONAL est donc toujours en possession de l'argent que j'ai versé tandis que je n'ai rien en retour (sauf l'incitation à verser 12 Euros de plus évoquée ci-dessus, dans un devis qui me propose un "**échange**" là où je demande l'application d'une [s]garantie[/s]).

Face au récit de l'affaire, la DDPP de Haute-Garonne a évoqué les articles du *Code de la consommation* que j'avais déjà opposés au commerçant et m'a indiqué la marche à suivre auprès de la justice. Il semble symétriquement que jr-international parie sur mon découragement, eu égard à la faiblesse de la somme engagée, et comparativement à l'investissement temporel/financier que me demanderaient des poursuites.

On appréciera.

Par **Perplex**, le **01/10/2012 à 19:32**

Bilan, temporaire ou définitif.

En l'absence totale de réaction, j'ai haussé le ton, demandant si je devais saisir la justice.

On m'a alors répondu par mails. Contenu de ces derniers:

-l'explication technique qui m'avait été fournie dès mon premier appel téléphonique, et qui visait à me prouver que je m'étais trompé dans mon analyse;

-les mêmes propositions "commerciales" que précédemment, me demandant les mêmes frais supplémentaires.

J'ai consacré plusieurs heures à vérifier mes assertions antérieures sur la base de données archivées, puis rédigé de longs courriels, expliquant dans quelles conditions j'avais testé ou

fait tester l'article avant de le réexpédier comme défectueux.

En vain.

N'ayant pas le loisir de perdre plus de temps et/ou d'argent dans ce faux dialogue, j'ai renoncé à réclamer un remboursement partiel et demandé ma radiation du fichier clients. Cela même ne semble pas avoir été fait puisque ce soir, je pouvais toujours accéder à mon compte JR International.

Une dernière fois, on appréciera.

Pour terminer, il me paraît utile de faire connaître les CGV de l'enseigne, qui m'ont semblé après coup éclairer l'attitude... "inflexible" de mes correspondants:

<http://jr-international.fr/services.php?#1>

Par **Perplex**, le **15/12/2012** à **08:15**

Le temps a passé et les aléas de la vie m'ont distrait du litige ci-dessus évoqué. Les 40 Euros investis semblent définitivement perdus pour moi.

Afin d'éviter la même mésaventure à d'autres consommateurs, je tiens à souligner ce qui m'apparaît comme une CONTRADICTION entre la législation française et les conditions de garantie définies par JR International (<http://jr-international.fr/services.php?#1>).
Extraits ci-dessous. On appréciera.

JR International: « L'effet de notre garantie est strictement limité au remplacement des pièces présentant un défaut de fabrication nettement établi. »

COMMENTAIRE : Article L211-9 En savoir plus sur cet article...

Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

"En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien."

JR International: « Les frais de débours aller et retour en nos magasins demeurent à la charge du client ainsi que les frais d'intervention et déplacement s'il y a lieu. »

COMMENTAIRE : Article L211-11 En savoir plus sur cet article...

Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

"L'application des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur."

JR International: « En aucun cas, l'appareil sur lequel une pièce défectueuse sera à changer ne pourra être remplacé et son immobilisation ne pourra donner droit à une indemnité quelle qu'en soit la cause. »

COMMENTAIRE : Article L211-9 En savoir plus sur cet article...

Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

"En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien."

Article L211-11 En savoir plus sur cet article...

Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

"L'application des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts."

Par **jlpapin**, le **02/06/2014** à **16:50**

BONJOUR

j'ai un problème similaire sur un convertisseur 12v/220v 3000w/6000w ce dernier à griller au bout de quelques jours. sur ce JR Internationale me répond par téléphone que ce convertisseur n'est pas adapter à faire fonctionner un réfrigérateur.

JR Internationale m'informe qu'il fallait commander un convertisseur celluloïd pur.

Or à aucun moment ont nous signale lors de la commande que ce matériel n'est pas adapter pour le fonctionnement de réfrigérateur.

JR Internationale me propose de retourner le convertisseur à mes frais et d'essayer de le réparer toujours à mes frais.

Que faire?

Par **Richardfd**, le **07/12/2014** à **14:27**

J'ai commandé chez eux pour 236€ de matériel qui ne m'a jamais été envoyé. Ils n'ont jamais fourni la preuve de l'envoi et ont quand meme empoché mon argent

Depusi plus d'un an je tente de le récupérer sans succes pour le moment

Par **Claudy49**, le **08/07/2015** à **08:45**

Bonjour

Je vois que je ne suis pas seule à avoir été arnaqué et moi c'est pour une batterie E5372 pour un boîtier nomade on me dit que ce n'est pas la bonne ref: et on veut me faire régler 15e en plus pour un test qu'il ne peuvent pas faire sans acheter le boîtier correspondant et ma ref: est bien celle ci

Sinon leur proposition acheter une autre marchandise en plus pour que je récupère ma batterie quel vol manifeste!!!!

Même pas de réponse au mail !!

Par **monavis31**, le **01/02/2021** à **15:59**

JR International arnaqueur ! ne respecte pas la garantie des produits qu'il vend.

J'ai eu un problème avec un anti-taupes solaire. Tout d'abord lorsque j'ai téléphoné, il m'a été répondu qu'ils n'avaient jamais de problème ! il a fonctionné pendant 4 mois, puis s'est opacifié et n'a plus émis aucun son. Après avoir relancé le fournisseur, celui-ci m'a dit de retourner l'appareil pour le réparer.

Puis pas de réponse suite à mon envoi, j'ai rappelé 3 fois à chaque fois, ils n'avaient pas eu le temps puis la dernière fois, ils m'ont dit que le constructeur ne prenait pas en charge la garantie, alors que c'est au vendeur de l'assurer (à lui ensuite de régler son problème avec son constructeur !) au total j'ai payé l'appareil + des frais de port et d'autres frais de port pour le renvoyer et l'appareil ne m'a pas été retourné ! j'ai envoyé une lettre valant recommandé via leur site suite aux recommandations de "Que choisir" et toujours pas de réponse ! cela fait maintenant 45 jours, le délai légal est donc dépassé. Je vais porter plainte auprès du tribunal compte tenu que c'est pratique courante de ce fournisseur de ne pas respecter les garanties des produits qu'il vend.

Par **youris**, le **01/02/2021** à **16:18**

bonjour,

on dépose plainte en cas d'infraction supposée au code pénal ce qui ne semble pas être votre situation.

votre litige est un litige qui concerne le droit civil, plus précisément le droit de la consommation.

vous devez consulter les conditions générales de vente de ce fournisseur pour connaître ce qui est prévu dans ce type de litige.

généralement le tribunal judiciaire compétent est celui du défendeur qui est assigné.

salutations