



SAV RueDucommerce : Iphone non réparé

Par **Rachid D**, le **12/09/2018** à **14:32**

Commande n° 1232786361

Bonjour

Aujourd'hui j'arrive à un point de desespoir dans ma communication avec RueDuCommerce.

Nous avons fait l'achat d' un iphone 6S chez Rue du commerce le 27/03/18 (n° de commande 1 232 786 361).

En mai 2018, je constate que le bouton d'empreinte digitale ne fonctionne plus. Je décide de le renvoyer durant sa période de garantie. (bon de retour du 26/05/2018 n°2380412) . Au bout de plus de 6 semaines (une moyenne selon RDC) , je reçois le colis non réparé. Le motif est que Apple devait prendre en charge la réparation. Je me déplace auprès du premier centre Apple et leur soumetts le probleme. Après analyse le technicien me dit qu'il ne remplacera pas l'écran sans frais car l'écran n'est pas d'origine. (Iphone 6S reconditionné par RDC). Cependant il me remet un devis et un rapport démontrant l'état impeccable du telephone.

Je décide de renvoyer le telephone (avec les informations soumis par Apple) le 23/07/2018 (n° du retour 2401360) . Durant tout ce temps je n'ai pas eu de retours du SAV RDC. Durant tout ce temps j'ai effectué plusieurs appels mais en vain. J'ai toujours la meme reponse : le délai de 6 semaines (une moyenne) n'est pas échu. Lors de ce second retour le produit a été reçu le 02/08/2018, et le délai arrive à echeance le 13 sep 2018 (selon RDC , une moyenne, mais peut être plus)

Je comprends que des délais existent et que des procédures gèrent le bon fonctionnement. Cependant je considère que mon iphone a passé plus de temps entre les mains du SAV qu'entre les miennes (4,5 mois / 12 mois de garantie au SAV, pour une utilisation de 1,5 mois)

Aujourd'hui mon iphone 6S est pris en otage chez RDC, et je ne sais pas quand je pourrais l'utiliser.

Je ne sais plus quoi faire pour faire bouger et j'espere que ce message m'aidera à trouver une solution.

Je souhaite voir mon achat remboursé.
Que puis je faire pour obtenir gain de cause ?

Je vous prie d'excuser la longueur de mon message

D'avance merci

Par **avis24**, le **12/09/2018 à 16:50**

Vous pouvez demander le remboursement du téléphone en vertu de la garantie légale de conformité.

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Garanties-commerciales-service-apres-vente>

Pour les biens achetés après le 18 Mars 2016, tous les défauts de conformité apparaissant pendant les 2 ans suivant l'achat, à l'exception des biens d'occasion dont le délai sera maintenu à 6 mois, sont présumés exister. Cette présomption opère un renversement de la charge de la preuve au bénéfice du consommateur ; c'est au professionnel de prouver que le défaut n'existait pas.

Le consommateur peut obtenir la résolution du contrat ou sa réfaction (réduction du prix du bien) si le défaut est majeur et que le délai de la solution choisie excède 1 mois à partir de la demande ; ou qu'aucun moyen n'est réalisable.

Par **Rachid D**, le **12/09/2018 à 18:27**

Merci pour cette information
Comment faire valoir ce droit ?

Par **avis24**, le **12/09/2018 à 20:05**

Tenter de prendre contact avec eux d'abord aimablement en leur disant que vous voulez faire jouer cette garantie. Il faudra envoyer un recommandé avec AR aussi pour justifier de la date de la demande.

Vous avez peut-être souscrit une assurance protection juridique avec l'assurance de votre habitation ou voiture ils peuvent vous aider. Vous pouvez aussi, si refus leur dire que vous allez saisir la dgccrf.

Par **Philp34**, le **13/09/2018 à 08:50**

Bonjour Rachid D,

Dans le cadre de la garantie de conformité que vous n'avez pas réclamée au vendeur, vous aurez pu avoir le choix entre la réparation de votre appareil et son remboursement.

Après quoi, c'est le vendeur qui choisit l'option en fonction du coût de l'opération, laquelle peut ne pas être vôtre.

En l'espèce, dans le cadre de la garantie commerciale et en bon droit, vous avez insisté auprès du vendeur pour qu'il prenne en charge la réparation de votre appareil, dès lors ce n'est que si celle-ci est impossible qu'il sera tenu de procéder à son remboursement.

C'est la raison pour laquelle, vous ne pouvez comme il est dit ci-dessus, faire appel maintenant à la garantie légale de conformité sans attendre, soit la réception de votre appareil réparé qui, normalement aurait déjà dû vous parvenir, soit une réponse du vendeur en cas de son impossibilité à sa réparation.

Le délai de réparation de 6 semaines soulevé par le vendeur doit être contractuel au contrat (bon de commande) , c'est-à-dire être mentionné en un de ses quelconques documents, autrement et par défaut, celui-ci est normalement d'un délai de 30 jours tout comme une durée de livraison. C'est la Loi.

En tout état de cause, si aujourd'hui ou demain qui est le terme de ce délai vous n'avez toujours pas reçu votre appareil, je vous suggère d'adresser un courriel factuel au service client du siège de la société, l'informant que vous êtes toujours en attente de la réparation de votre appareil, que vous entendez :

d'une part, invoquer l'article L217-16 du Code de la consommation afin que la période d'immobilisation supérieure à 7 jours soit reportée sur celle de la garantie commerciale,

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention » ;

Lui ajoutant, que sans sa réception par courriel tournant, et,

D'autre part, vous conformant aux dispositions de l'article 544 du Code civil qui entendent que :

« La propriété est le droit de jouir et disposer des choses de la manière la plus absolue, pourvu qu'on n'en fasse pas un usage prohibé par les lois ou par les règlements » ,

lui réclamer, une allocation en dommages-et-intérêts à titre de privation de jouissance d'un bien que vous avez très peu utilisé depuis son acquisition le 27/03/2018.

Concluant que, par défaut de toute autre manifestation positive de sa part, vous soumettrez ce dossier aux bons soins d'une association de défense des consommateurs pour la suite à donner à ce dossier.