Image not found or type unknown

Vendeur propose avoir ou remplacement par produit de moins bonne qualité

Par **David59000x**, le **27/10/2022** à **05:00**

Bonjour,

Merci de votre temps pour lire ceci :)
J'ai acheté une souris (d'ordinateur) sur un site en janvier. J'ai signalé une panne au fabricant au bout de 4mois, j'ai réussi a fixé cette panne et utilisé l'objet 4 mois de plus avant un dysfonctionnement. Je renvoi l'objet.

La le vendeur me dit qu'il faut remplacer car impossible a réparer. Cependant cette souris n'est plus en "stock" donc il me propose 3 autres modèle dont la qualité et littérallement 2 fois inferieur a celle que j'avais.
Je refuse donc.
Il me propose un avoir donc je demande un remboursement.
Il refuse et me demande de moi choisir une souris.
Ce a quoi je lui dis que j'estime avoir droit à la même qualité que ce que j'avais, cela me semble "juste".

Le fond du problème est que j'avais une souris coutant dans les 100€ (obtenu en promo a 40)
Donc il me propose des trucs similaire a 40€ d'une qualité de 40€ parce que le commercant raisonne en euro mais moi le consommateur je raisonne en qualité de produit... dans l'histoire j'y perd grandement...
Ai je le droit de réclamer/obliger un remboursement OU un remplacement d'une qualité similaire ? Cela me semble tellement évident et normale mais bon je ne connais pas la loi.

Merci de vos lumières sur le sujet.
Bonne journée.
Cdlt.

Par **janus2fr**, le **27/10/2022** à **06:57**

Bonjour,

Un coup il s'agit d'une souris, un autre d'un clavier !

L'application de la garantie légale de conformité ne prévoit pas l'avoir.

[quote]
Vous devez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme. En cas de différence de coût évidente entre les 2 options, le vendeur peut imposer l'option la moins chère.

Vous pouvez vous faire rembourser intégralement (en rendant le produit) ou partiellement (en gardant le produit) si ces 2 options :

sont impossibles (par exemple si la fabrication a été arrêtée),
ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant votre réclamation,
ou vous créent un inconvénient majeur.

Vous pouvez aussi demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver. Par exemple, vous n'avez pas pu utiliser votre lave-linge.

[/quote]
Puisque le vendeur ne peut ni réparer, ni remplacer à l'identique, il doit rembourser.

Par **David59000x**, le **27/10/2022** à **11:17**

Merci de votre réponse !

Desolé pour la confusion j'avais acheté un ensemble d'accessoires mais chaque produit est bien distinct.

Bonne journée.

Par **David59000x**, le **27/10/2022** à **17:35**

Excusez moi mais suite logique... Si le marchand refuse ? Quel sont les recours possible ? Car il veut m'imposer un avoir et prétexte que le remplacement ne se fait qu'à partir de la valeur marchande + refus total de remboursement.

Par **miyako**, le **27/10/2022** à **22:47**

Bonjour,

https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/mediation-de-la-consommation

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Si le vendeur refuse ,il faudra lui envoyer une lettre LRAR ,le mettant en demeure de vous rembourser ,sous peine de saisir le médiateur de la consommation.Avant toute saisine du médiateur ,il faudra envoyer une lettre de mise en demeure au vendeur.

Cordialement

Par **David59000x**, le **28/10/2022** à **00:17**

Merci beaucoup de votre aide. Je pense pouvoir ainsi me débrouiller maintnant. J'essaye une deniere fois de contacter le revendeur avec diplomatie pour qu'on s'arrange a l'amiable mais je pense devoir faire cette LRAR malheureusement.

Bonne journée et continuation à vous.
Cdlt. David

Par **David59000x**, le **28/10/2022** à **17:40**

Désolé une dernière question car le vendeur me met le doute.

J'ai bien essayé d'envoyer un dernier message vraiment rempli de diplomatie et de tact et voila ce qu'il en résulte.

Ils m'ont dejà remis l'avoir sur le site sans mon consentement. Invoquant la "garantie commercial" et non garantie légale. Comment savoir dans quel cas je suis et quel différence entre les 2 ?

Ils tentent églement de m'imposer d'utiliser l'avoir sous 48 h sinon je perdrais celui ci (et donc perdrais mon argent , ca deviendrais du vol , non ?)

Au vu du contenu de leur réponse ainsi que des termes employés franchement je pense entamer plus de démarche même au vu d'une somme si ridicule, c'est triste d'en arriver la.

Par **janus2fr**, le **29/10/2022** à **13:45**

[quote]
Ils m'ont dejà remis l'avoir sur le site sans mon consentement. Invoquant la "garantie commercial" et non garantie légale. Comment savoir dans quel cas je suis et quel différence entre les 2 ?

[/quote]
Bonjour,

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

La seule garantie légale est la garantie légale de conformité. Le vendeur peut proposer une garantie commerciale mais elle vient en plus, elle ne se substitue pas à la garantie légale.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés