



Produit défectueux à plusieurs reprise, solutions ?

Par **joejulien**, le **02/06/2009** à **20:06**

Bonjour, tout d'abord merci beaucoup, de prendre le temps de me lire et de me répondre.

1/ Après l'achat, d'un appareil électrique d'une valeur importante, celui ci est tombé en panne deux fois et ma été repris par le vendeur et réparer les deux fois.

2/ Ce même appareil est de nouveau en panne :

Est-ce que le client peut refuser au revendeur de la marque (de l'appareil) un troisième échange ?

Et bénéficier à la place d'un avoir sur son magasin pour acheter un appareil plus performant (de meilleure marque) ?

(Le vendeur veux me repropocé une réparation, il me refuse un avoir)

Merci beaucoup pour vos réponses elles aiderons surement aussi beaucoup d'autres personnes dans mon cas.

Par **ardendu56**, le **02/06/2009** à **22:48**

joejulien, bonsoir

La garantie légale des vices cachés est basée sur les articles 1641 à 1648 du code civil. Elle protège tout acheteur.

Le vice/défaut caché doit être antérieur à la vente.

Qu'est ce qu'un défaut ?

Défaut = vice de la chose.

Il peut l'affecter sur son ensemble ou porter sur une partie de la chose. Il ne peut être retenu qu'un caractère matériel.

Que veut dire caché ?

Cela signifie que l'acheteur ne pouvait pas détecter le défaut lors de son examen.

Remarque : Défaut antérieur à la vente : Le moment de la vente est très difficilement reconnu

par la jurisprudence qui retient plutôt le moment de la livraison. Le défaut doit donc exister avant la livraison.

Dans quel cas cela peut-il intervenir ?

Cela peut intervenir après tout achat, que cet achat ait été effectué en neuf ou en occasion. Le vendeur est en effet responsable de ce qui est vendu et ne doit pas cacher un élément essentiel au bon fonctionnement, peut importe que cela soit de façon intentionnelle ou non. La première démarche consiste à aller voir le vendeur et en discuter avec lui.

S'il ne veut rien entendre, il est alors temps de lui envoyer un courrier en recommandé avec accusé de réception, le mettant en demeure de vous rembourser en application des articles 1641 à 1648.

S'il s'agit d'un professionnel, vous pouvez informer le service après-vente de la marque.

Art. 1641. - Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus."

"Art. 1642. - Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même."

"Art. 1643. - Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie."

"Art. 1644. - Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix telle qu'elle sera arbitrée par experts."

"Art. 1645. - Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur."

"Art. 1646. - Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente."

"Art. 1647. - Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur."

"Art. 1648, premier alinéa. - L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un bref délai, suivant la nature des vices rédhibitoires et l'usage du lieu où la vente a été faite."

Imaginons un lave-linge acheté neuf toujours en panne, vous souhaitez annuler la vente, car vous constatez par la suite des défauts graves, indépendants d'une erreur de manipulation de votre part.

Indépendamment de la garantie commerciale offerte par le vendeur, **vous bénéficiez de la garantie légale des vices cachés**. Vous pouvez exiger :

- l'annulation de la vente et le remboursement du prix payé (dans ce cas, vous rendrez la marchandise au vendeur),
- la restitution d'une partie de la somme versée tout en conservant l'objet acheté (articles

1641 et 1644 du Code civil).

Vous pouvez également invoquer la garantie légale de conformité (article L. 211-4 du Code de la consommation). Mais celle-ci vous permet de demander d'abord le remplacement ou la réparation du bien, puis, dans un second temps, éventuellement, l'annulation de la vente.

Selon l'article 1641 du Code civil, le vendeur est responsable des vices cachés de la chose vendue. Pour constituer un vice caché, le défaut ne doit être ni visible ni connu de l'acheteur au moment de la vente. Le défaut doit également rendre la chose impropre à sa destination ou diminuer tellement son usage que l'acheteur ne l'aurait pas achetée, ou alors à un prix inférieur. Si le vendeur n'accepte pas vos propositions, vous pouvez saisir les tribunaux.

Attention : l'action en garantie des vices cachés (article 1648 du Code civil) doit être exercée dans **un délai de deux ans** à compter de la découverte du vice. La garantie légale de conformité doit être intentée dans les deux ans qui suivent la délivrance du bien (article L. 211-12 du Code de la consommation).

Madame, Monsieur,

Je constate que le (indiquez l'objet concerné) que j'ai acheté dans votre magasin le (date de l'achat et numéro du bon de commande) présente le(s) défaut(s) suivant(s), inacceptable(s) pour une marchandise neuve (décrivez les défauts).

Conformément à l'article 1644 du Code civil,

- (1er cas) je demande l'annulation de la vente. Par conséquent, je vous prie de me rembourser le plus rapidement possible la somme que je vous ai versée, soit (...) euros.
- (2d cas) je souhaite conserver (le bien concerné) et vous demande donc de bien vouloir me rembourser une partie du prix que je vous ai payé, soit la somme de (...) euros.

Dans l'attente d'une réponse rapide de votre part, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Attendez la suite, à eux de faire le pas suivant.

Bien à vous.

Par **joejulien**, le **03/06/2009** à **11:57**

Merci beaucoup arden56 pour vos réponses très explicites, cela répond parfaitement aux questions que j'ai si dessus posé.

Par **Hugo**, le **03/06/2009** à **19:18**

Bonjour,

Pour de plus amples informations et conseils juridiques, je vous conseille de visiter mon site Internet à l'adresse suivante: www.lacombe-avocat.com

Cordialement.

