



## Livraison d'un téléviseur cassé

Par **AlexAz**, le **03/08/2015** à **21:57**

Bonjour,

Je suis dans une situation impossible et j'espère que vous pourrez m'éclairer sur le suite probable de mon affaire ainsi que sur les éventuelles voies de recours à emprunter. Il y a un peu plus de deux mois, j'ai acheté un téléviseur sur le site de la Fnac, j'ai été le chercher dans un point relais où il m'a été impossible de tester le bon fonctionnement de la marchandise (une épicerie) mais une fois arrivé chez moi, j'ai découvert que le produit était en réalité défectueux (écran cassé, pas d'image).

J'ai donc contacté la fnac, qui m'a mise en relation avec le vendeur (royal price). Celui-ci m'a transmis en étiquette de retour Chronopost, et j'ai donc posté le colis afin de me faire envoyer un téléviseur neuf.

Mon problème est le suivant : le vendeur (royal price) prétend que le colis n'est jamais arrivé à destination et que, dans cette situation, il lui est impossible de faire quoi que ce soit en attendant la conclusion d'une enquête chez chronopost afin de savoir où est passé le téléviseur défectueux.

Cela fait un moment maintenant que la Fnac, royal price et chronopost se renvoient la balle, que faire pour sortir de ce cercle vicieux ?

En espérant que vous sachiez me conseiller.

En restant à votre disposition si vous avez besoin d'informations complémentaires.

Bien à vous

Par **serge74**, le **03/08/2015** à **22:54**

voir <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F10037.xhtml> avec des lettres type en bas de page, à envoyé en recommandé.

"Le vendeur est seul responsable vis-à-vis de vous de la bonne exécution de la commande. Peu importe qu'il assure lui-même les commandes ou fasse appel à d'autres prestataires (transporteurs chargés de la livraison, compagnies aériennes sous-traitantes...). Cette responsabilité est automatique, sans que vous ayez à prouver une faute."

le vendeur doit donc renvoyer une marchandise en bon état sans attendre la conclusion de

l'enquete.

Par **AlexAz**, le **04/08/2015** à **00:20**

Merci pour la rapidité de la réponse, mais une question se pose pour moi : lorsque j'ai contacté la Fnac pour la première fois (après m'être rendu compte que le téléviseur expédié ne fonctionnait pas), l'agent du SAV m'a assuré que je devais traiter le problème avec le vendeur agréé (royal price) et non la Fnac.

Cependant, étant donné que j'ai contracté avec la Fnac, ne puis-je pas faire valoir mes droits auprès de celle-ci directement ?