



## Le vendeur me refuse la garantie légale

-----  
Par rbr

BONJOUR marque de politesse

J'ai acheté un vélo fin juin dernier depuis le site Dxxxxxxxn.fr à l'un de leur partenaire lxxxxxxx. Je suis parti en vacances début juillet jusqu'à la fin du mois. Début août, en voulant faire un contrôle concernant la bonne fixation des vis et écrou du vélo (cette opération est indiquée comme faisant partie des gestes de maintenance du vélo).

C'est à ce moment que j'ai relevé un défaut de fabrication (un des deux filetages de la potence du guidon est défectueux). Etant donné que l'utilisation deviendrait dangereuse avec une seule vis pour tenir le collier de serrage de la potence j'ai arrêté d'utiliser le vélo. Comme indiqué sur le site Dxxxxxxxn.fr, j'ai contacté lxxxxxxxke le 5 août pour leur faire part du défaut et demander un retour contre remboursement dans le cadre de la loi de consommation, car ce genre de défaut est facilement détectable ce qui signifie qu'il y a un manquement dans la vérification de leurs produits avant de les mettre en vente

Lxxxxxxx a alors répondu qu'en vue du kilométrage réalisé avec le vélo je n'ai plus le droit au retour et ils ont nié la présence d'un défaut et m'ont demandé de prouver qu'il s'agit bien d'un défaut de fabrication via une expertise et à mes frais. J'ai répondu que je n'ai pas à faire ça compte tenu que le vélo est toujours couvert par la garantie légale. J'ai insisté sur le fait que j'ai droit à la protection dans le cadre de la garantie légale. Ils m'ont proposé de changer la pièce défectueuse par une neuve mais que ce sera à moi de m'occuper de trouver et payer un réparateur pour le faire. J'ai dû moi-même demander qu'ils prennent tout en charge c'est-à-dire l'envoi de la pièce et le fait qu'ils mandatent quelqu'un pour faire la réparation du vélo.

Ensuite un réparateur me contacte de la part de lxxxxxxx pour prendre un rendez-vous. Il s'est présenté à mon domicile, confirmé qu'il s'agit bien d'un défaut de fabrication et a essayé de changer le sens des vis pour serrer le guidon sans succès. Il m'a dit qu'il allait contacter lxxxxxxx afin qu'il lui envoie une nouvelle pièce pour remplacer celle qui est défectueuse. Plus aucune nouvelle de leur part, deux semaines plus tard je contacte lxxxxxxxxxxxxxxx pour avoir des nouvelles. Ils me répondent qu'ils allaient contacter le réparateur afin qu'il vienne réparer la pièce défectueuse au lieu d'envoyer une nouvelle pièce prétextant que cette dernière est réparable. Chose que j'ai refusé car ce n'était pas notre accord de départ mais aussi parce que le vélo est neuf et donc je n'acceptais pas qu'une pièce rafistoler soit montée dessus.

Etant donné qu'ils n'ont pas respecté les termes de notre accord et la qualité de mes échanges avec eux que je trouve malhonnête et aussi la difficulté à laquelle j'ai fait face pour faire valoir mes droits. J'ai contacté décathlon pour leur demander un retour contre remboursement du vélo car leur partenaire n'est pas fiable et ne respecte pas leur engagement. Une semaine plus tard, lxxxxxxxxxxx me contacte pour me faire savoir qu'ils m'envoient une nouvelle pièce de manière exceptionnelle car leur règlement est de réparer la pièce si leur « experts techniques » jugent que c'est réparable. Le colis est arrivé le mercredi 7 septembre mais j'ai refusé la réception du colis car ils ont dépassé le délai légal de 30 jours pour la mise en conformité.

Lorsque j'ai demandé le remboursement car le délai est dépassé. Lxxxxxxx s'est défendu en prétendant que c'est moi qui ai changé d'avis concernant notre accord initial et insiste sur le fait que ce délai s'explique par le fait qu'ils attendaient une validation de ma part pour procéder à la réparation et que moi de mon côté je n'ai réagi rapidement. Or il n'y avait rien à faire de mon côté et aussi ils ne m'ont aucune demande de validation ni contacté de quelque manière que ce soit pendant toute cette période.

Quand j'ai fait valoir ces arguments lxxxxxxx change d'argument et me dit que je n'ai pas droit au remboursement car le défaut est réparable et quand un défaut est réparable alors il est considéré comme mineur car il est facile à réparer.

Ils rejettent en bloc le fait que la qualification d'un défaut est liée à son impact sur l'utilisation d'un produit et non à la complexité de sa réparation.

Mon expérience avec le service client dxxxxxxxn a été aussi déplorable que celle avec lxxxxxxx. Mais celle-ci se résume à une répétition de la même conversation.

Je contacte le service client pour leur faire de mon litige avec leur partenaire. Je tombe sur un nouveau conseiller à chaque fois qui reprend le sujet depuis le début. Je suis obligé de lui réexpliquer la situation encore une fois. Finalement il me répond qu'il va étudier le dossier, contacter lxxxxxxxxxxx pour essayer de débloquer la situation rapidement et je serais contacter sous 72h. Les 72h passées aucune nouvelle de décathlon je rappelle et je repars de zéro à chaque fois. Samedi 10/09, ils m'ont raccroché au nez quand j'ai insisté sur le fait qu'ils devaient accélérer la résolution de ce litige.

Lundi j'ai discuté 45min avec une conseillère de chez lxxxxxxx pour essayer de leur faire entendre raison mais elle a campé sur ses positions prétextant que par la loi je n'avais pas le droit de demander un remboursement mais seulement une réparation et qu'elle allait voir avec sa direction s'ils peuvent quand même accepter le retour et le remboursement bien que je n'y ai pas droit selon eux.

Par suite de cette discussion j'ai envoyé le message suivant à décathlon :

« Je fais suite à ma conversation téléphonique avec lxxxxxxx. J'ai passé 45 min avec leur service client. Ils continuent à refuser de faire un remboursement en prétextant que selon la loi je n'y ai pas droit ce qui est faux bien évidemment. Ils essaient d'interpréter la loi de consommation de manière qui les arrange et non pas de la manière avec laquelle elle doit être interpréter. Sauf que les articles 1641 et 1644 de loi de consommation me donne droit à un remboursement et un retour du produit.

De même l'article de loi Article L217-14 me donne aussi droit à un remboursement d'abord parce que le défaut empêche l'utilisation du produit et donc il est considéré comme grave conformément à l'article 1641.

Lxxxxxxx continue de soutenir que le défaut n'est pas grave en vue du fait qu'il soit réparable alors que ce point ne rentre pas en compte dans le cadre de l'application de la garantie.

Ensuite toujours selon l'article de loi Article L217-14, le vendeur est tenu à mettre en conformité le bien dans un délai de trente jours à compter de la date à laquelle le client les notifie du défaut.

Là aussi, ils se dégagent de toute responsabilité à ce sujet prétextant qu'ils attendaient un retour de ma part alors qu'en réalité eux ils n'ont rien fait pendant 2 semaines après le passage du réparateur et ensuite ils ont changé d'avis concernant notre accord principale et de ce fait ils entièrement responsable du fait de ne pas respecter le délai légal de trente jours.

Comme je vous l'ai indiqué lors de nos échanges téléphoniques je demande à Dxxxxxxx de procéder au remboursement vu que votre partenaire refuse de se conformer à la loi et s'accroche à son interprétation erroné de celle-ci. »

Le lendemain, lxxxxxx me contacte en m'annonçant qu'ils acceptent exceptionnellement de procéder à un retour du vélo sous réserve qu'il soit retourné dans son emballage d'origine et de la vérification son bon état et avec les éléments qui ont été livré avec.

Encore une fois lxxxxxxx utilise des méthodes abusives en exigeant que le vélo soit retourné dans son emballage d'origine et qu'ils doivent vérifier son état avant de procéder au remboursement.

J'ai donc contesté ces conditions et indiqué à lxxxxxxx que conformément aux articles 1641 et 1644 de la loi de consommation de donne droit à un retour et un remboursement.

La réponse de lxxxxxxx est des plus inattendu. Ils déclarent que « Du fait du nombre de kilomètres parcourus avec votre Lxxxxxxx nous ne pouvons pas considérer qu'il s'agit d'un vice caché ou d'un défaut très grave. Ce genre de désagrément rend impropre à l'usage l'objet pour lequel il est destiné et de ce fait ne permettrait pas de parcourir autant de kilomètres avant que le problème soit visible. »

Et donc ils se justifient par le fait pour eux le défaut est de facto visible après quelques jours d'utilisation du vélo.

Ensuite cela j'ai encore contacté décathlon pour demander le retour du vélo encore une fois.

Il est clair pour moi que lxxxxxxx n'est pas commerçant de confiance et n'a pas cessé depuis le début de refuser à se conformer à la loi de garantie.

Le vélo est en panne depuis le 5 août, il est en ma possession et je n'y ai pas touché depuis le passage du réparateur il y a plus d'un mois.

Même si dxxxxxxx n'est qu'un intermédiaire dans cette vente via sa marketplace. Je les tiens pour responsable de cette situation. Les marketplaces sont censées vérifier leurs partenaires son digne de confiance.

J'avais confiance en dxxxxxxx et je pensais qu'ils faisaient ce qu'il faut pour la sélection de leur aujourd'hui je me rends compte que ce n'est pas le cas.

Décathlon refuse de prendre la responsabilité du retour même en sachant que j'ai été lésé par leur partenaire et aujourd'hui je suis dans l'impasse avec ces deux-là.

Pouvez-vous m'indiquer quelle démarche à suivre pour obtenir enfin justice.

MERCI marque de politesse

conditions générales du site: marques de politesse, ne pas citer de nom de marques

-----  
Par isernon

bonjour,

vous pouvez contacter une association de consommateurs mais, en principe, il faut être adhérent de cette association pour qu'elle s'occupe de votre dossier.

si vous avez une protection juridique, vous pouvez la solliciter.

vous pouvez également consulter un avocat spécialisé en droit de la consommation.

salutations

-----  
Par yapasdequoi

En complément signaler le litige à la DGCCRF :  
[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

-----  
Par rbr

Bonjour,  
Merci pour vos conseils.