



Droit de rétractation, vice caché d'un ordinateur?

Par Visiteur

Madame, Monsieur

J'ai récemment effectué l'acquisition d'un ordinateur portable d'une valeur de 2500? auprès d'un vendeur de matériel informatique.

Le produit en question n'étant pas disponible en magasin le 27/05/09, le revendeur a donc passé commande le même jour, tout en lui versant la moitié de la somme au titre d'un règlement et non d'un acompte (la facture en question précise cependant qu'il s'agit d'une commande).

Le produit a été livré au magasin le 05/06/09, j'ai donc réglé la deuxième moitié du prix ce même jour, le vendeur effectuant une deuxième facture attestant du versement de la totalité de la somme.

L'ordinateur présentant, et ce dès les premiers jours d'utilisation, plusieurs dysfonctionnements, j'ai contacté le magasin espérant un remboursement ou, tout de moins, un avoir. Le vendeur ayant refusé catégoriquement ces options au motif que ni lui, ni son réparateur ne sont responsables des problèmes du produit, m'enjoint de ramener l'ordinateur pour l'expédier au SAV d'ASUS (la marque du produit), moins d'une semaine après son achat.

Le vendeur ayant, de surcroît, ajouté que le prix de l'ordinateur lui empêche tout geste commercial; d'autant plus que c'est moi qui ai effectué une demande pour ce modèle précis. Visiblement, un consommateur ne peut pas se tromper même lorsqu'il ignore les problèmes dont souffre le produit...

Étudiant toute autre possibilité m'évitant d'avoir à me passer d'un ordinateur, pourriez-vous me conseiller sur la possibilité de faire valoir un droit de rétractation (le produit étant indisponible lors de la vente), ou d'espérer un remboursement ou un avoir aux motifs de l'existence de vis cachés ?

J'ajoute comme précision que les problèmes affectant le produit semblent connus, au vu des nombreux retours de consommateurs figurant sur internet ou les sites spécialisés.

Enfin, dans l'hypothèse où le droit de rétractation serait possible, l'absence d'informations sur ce sujet de la part du vendeur n'engendre-t-elle pas une prorogation à 30 jours du délai légal de 7 jours ?

En vous remerciant par avance pour votre réponse, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués

Par Visiteur

Cher monsieur,

Le produit en question n'étant pas disponible en magasin le 27/05/09, le revendeur a donc passé commande le même jour, tout en lui versant la moitié de la somme au titre d'un règlement et non d'un acompte (la facture en question précise cependant qu'il s'agit d'une commande).

A titre préliminaire, c'est nécessairement un acompte ou des arrhes dans la mesure où l'intégralité de la facture n'a pas été payée.

Étudiant toute autre possibilité m'évitant d'avoir à me passer d'un ordinateur, pourriez-vous me conseiller sur la possibilité de faire valoir un droit de rétractation (le produit étant indisponible lors de la vente), ou d'espérer un remboursement ou un avoir aux motifs de l'existence de vis cachés ?

Il n'y a pas de délai de rétractation dans la mesure où vous avez réalisé l'achat en magasin.

Conformément à l'article L211-9 du Code de la consommation, vous bénéficiez cependant d'un droit au remplacement du bien. Hormis le cas de la réparation ou du remboursement, vous n'avez pas la possibilité de demander un avoir ou un remboursement.

En effet, en vertu de l'article L211-10 du Code de la consommation, le remboursement n'est possible que si le remboursement ou la réparation est impossible.

Textes légaux:

Article L211-7 du Code de la consommation:

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L211-8 du Code de la consommation:

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L211-9 du Code de la consommation:

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L211-10 du Code de la consommation:

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Très cordialement.

Par Visiteur

A titre préliminaire, c'est nécessairement un acompte ou des arrhes dans la mesure où l'intégralité de la facture n'a pas été payée.

Rien ne l'indique sur la facture. Le champ "acompte" est vierge, le versement de la somme figure comme un règlement. Le vendeur m'a fait bénéficier d'un paiement en deux fois, l'acte de vente a donc été conclu lors de la commande, moment où le produit en question n'était pas disponible physiquement sur place.

Or, le droit de rétractation est impossible dans les magasins précisément parce que les produits sont physiquement présents lors de la conclusion de la vente.

La particularité de cette vente, conclue avant que l'ordinateur soit disponible en magasin, ne modifie-t-elle pas mes droits ?

Par Visiteur

Cher monsieur,

Or, le droit de rétractation est impossible dans les magasins précisément parce que les produits sont physiquement présents lors de la conclusion de la vente.

Non, en fait le droit de rétractation est impossible en magasin parce qu'à partir du moment où vous rendez dans une magasin, on présume que vous aviez bien l'intention réelle d'acheter un bien, à la différence de la vente à domicile ou le vendeur peut vous forcer la main et de la vente à distance, en raison du caractère "fictif" des transactions en ligne.

Donc non, il n'y a pas de droit de rétractation.

Très cordialement.