

Litige consommation - réparation de matériel

Par **yvesf**, le **23/11/2006** à **21:04**

Bonjour.

J'ai un litige avec une société vendant du matériel électronique (je sais pas si les noms sont autorisés alors...). J'ai acheté un ensemble volant + pédalier pour jouer sur PC, 50 euros, et panne après 20 heures d'usage mais deux ans de temps donc plus de garantie.

Refus de réparer de la part du SAV. Je gueule, ils prennent donc le matériel en réparation pour devis: résultat, refus, ce serait "plus cher" que le matériel. Ceci est faux je m'y connais assez pour savoir qu'il ne s'agit que d'un petit composant à remplacer (mais introuvable dans le commerce). De toutes manières, comme il s'agit de deux parties indépendantes, en changer une reviendrait moins cher que de racheter les deux, il ne s'agit donc que d'une politique visant à me faire racheter un produit identique.

Avant de les menacer du tribunal d'instance par A.R., j'aimerais savoir s'ils ont obligation de réparer. Comme il me semble que pouvoir fournir des pièces détachées est obligatoire, cela semblerait logique mais bon... D'autre part, s'ils ont obligation de réparer, y a-t-il une loi fixant des critères de prix? Car sinon, rien ne les empêcherait de réclamer 200 euros pour le tout... Merci d'avance pour tout conseil.

Yves.

Par **Camille**, le **24/11/2006** à **08:27**

Bonjour,

[quote="yvesf":1jeib6o6]

mais deux ans de temps donc [u:1jeib6o6][b:1jeib6o6]plus de garantie[/b:1jeib6o6][u:1jeib6o6].

j'aimerais savoir s'ils ont obligation de réparer.

[/quote:1jeib6o6]

Légalement, non. D'ailleurs, le problème serait que le législateur risquerait de se heurter à la réalité technique. Comment forcer un fournisseur à réparer si c'est techniquement irréaliste ? La seule obligation, sans rentrer dans les détails, c'est soit de réparer soit d'échanger suivant que la réparation est possible ou pas et, bien évidemment, seulement dans le cadre de la garantie contractuelle.

Et c'est, bien évidemment, au fournisseur à décider si c'est réparable ou pas.

Il y a de plus en plus de produits, sur le marché, qui ne sont pas conçus pour être dépannés. (produits jetables ou "jetables").

[quote="yvesf":1jeib6o6]

Comme il me semble que pouvoir fournir des pièces détachées est obligatoire, cela

semblerait logique mais bon...

[/quote:1jeib6o6]

Et non. Ce serait évidemment logique si c'était obligatoire, seulement voilà, ce n'est pas obligatoire du tout. C'est une légende urbaine. A fortiori une fois la période de garantie terminée.

[quote="yvesf":1jeib6o6]

D'autre part, s'ils ont obligation de réparer, y a-t-il une loi fixant des critères de prix?

[/quote:1jeib6o6]

Les prix sont libres en France (sauf cas particuliers, les manettes de jeu vidéo n'en faisant pas partie...). Et de toute façon, ils n'ont pas l'obligation de réparer.

[quote="yvesf":1jeib6o6]

Car sinon, rien ne les empêcherait de réclamer 200 euros pour le tout...

[/quote:1jeib6o6]

Le cas échéant. Du moment qu'ils vous font signer un devis préalablement aux travaux...

[quote="yvesf":1jeib6o6]

comme il s'agit de deux parties indépendantes, en changer une reviendrait moins cher que de racheter les deux

[/quote:1jeib6o6]

Pas dit. Pour des raisons techniquement justifiables (et d'autres moins justifiables), les pièces détachées vendues séparément sont toujours plus chères (et parfois beaucoup plus chères) que leurs coûts bruts lorsqu'il est inclus dans l'ensemble complet vendu tout monté.

Et je ne parle pas du coût de la main-d'oeuvre de dépannage (déballage, recherche de panne, démontage, remplacement de la pièce, remontage, test de fonctionnement, emballage, fiche de réparation et... commande fournisseur si la pièce n'est pas en stock).

[quote="yvesf":1jeib6o6]

il ne s'agit donc que d'une politique visant à me faire racheter un produit identique.

[/quote:1jeib6o6]

C'est possible, mais ce n'est pas interdit par la loi.

Par **yvesf**, le **24/11/2006** à **10:34**

Bon ben.... tant pis. Merci quand même pour la réponse, je crois que je n'ai plus qu'à en racheter un en visant le moins cher possible... et en le renvoyant en réparation un mois avant la fin de période de garantie...

Merci.

Par **Camille**, le **24/11/2006** à **15:04**

Bjr,

Ou alors, beaucoup beaucoup plus costaud, c'est au choix...

:))

Image not found or type unknown