

pbl avec cdiscount : droit de la consommation

Par **margarita**, le **12/06/2008** à **10:53**

Bonjour tout le monde !

J'ai un actuellement un différent qui se profile avec cdiscount et je ne sais pas trop à qui m'adresser ni vraiment quoi faire.

J'ai eu un cours de la consommation l'année dernière et je pense être dans mon bon droit. Cependant, mes démarches n'aboutissent pas et j'aurais aimé avoir votre avis sur ma "petite" histoire.

J'ai commandé un article sur cdiscount le 11 mars. Je l'ai reçu mais il ne fonctionnait pas. Je l'ai donc renvoyé, après confirmation de la panne par le SAV. Ils m'envoyèrent un mail une ou deux semaines plus tard me prévenant que mon article était effectivement défectueux et qu'il était transféré au service technique de la marque avec un délai de retour pouvant aller jusqu'à un mois. Trouvant ce délai long, je leur ai écrit pour les prévenir que conformément au code de la consommation, si le produit ne peut être réparé dans le mois, le consommateur peut demander un remboursement.

Après réception de cette lettre, cdiscount me renvoya mon article bien avant ce délai de un mois. A réception, je constata la même panne que la première fois. J'ai donc appelé le SAV qui confirma une seconde fois la panne mais qui me dit que, sur mon dossier, il était écrit qu'aucune panne n'avait été constatée par cdiscount la première fois! (en réalité, mon article me fut renvoyé tel quel, sans réparation je pense).

Je l'ai donc renvoyé une seconde fois, accompagné cette fois d'une lettre avec AR précisant que je souhaitais être remboursée dans la mesure où cela faisait deux mois que je n'avais toujours pas un article en état de marche. Je demandais également le remboursement des frais exposés pour renvoyer l'article, comme le prévoient les CGV.

Trois semaines plus tard, je reçois un mail me disant que mon article est réparé et m'est retourné. Je les appelle donc pour leur rappeler la lettre que j'avais envoyée, et rien n'y a fait. Selon les CGV, le remboursement n'est fait que si l'objet est irréparable, et la personne que j'ai au téléphone ne peut soit-disant rien faire pour moi et bien entendu elle ne peut pas me passer un responsable. Elle me conseille d'accepter le colis qui m'est retourner (et me dit en passant "il vaut mieux l'accepter car si vous le refuser et qu'il est renvoyé a cdiscount, il pourrait se perdre"...menace??) et de regarder s'il marche, et sinon de le renvoyer encore en demandant le remboursement. La question est : combien de temps ça va durer comme ça ? et elle de me répondre : "non mais cela est impossible qu'ils renvoient un article qui ne marche pas" et moi je lui réponds " ils l'ont déjà fait DEUX fois !!!" BREF

Je pense pourtant être dans mon bon droit en demandant le remboursement sachant que ça fait presque trois mois que j'ai passé commande et que l'article n'a pas été réparé. (d'autant

qu'il s'agit d'un modem..a fortiori, on en a besoin assez rapidement). Le code de la consommation est clair : le bien n'est pas réparé dans le mois,, le client peut demander le remboursement.

Je rajoute en plus que l'opératrice m'a dit que je ne pourrai pas obtenir le remboursement de mes frais exposés pour le renvoi de l'objet car je n'ai pas de reçu de la poste. Or les CGV disent que dans le cas d'absence de reçu, cdiscount rembourse en se basant sur les tarifs en vigueur de la poste...l'opératrice m'a dit de renvoyer une lettre avec AR pour demander le remboursement. Ca va faire la troisième, je ne vois pas pourquoi ça changerait quelque chose, d'autant que ça me coûte quatre euros à chaque fois.

en conclusion, pour un modem valant 30 euros j'ai déjà exposé plus de 60 euros de frais...Je viens de recevoir le colis que je ne suis pas encore allée chercher à la poste. Le problème c'est que je ne sais pas quoi faire. Dois-je aller le chercher et le renvoyer avec une nouvelle lettre avec AR ou le garder en attendant de faire une procédure judiciaire, ou alors regarder s'il marche et espérer que ce n'est pas le cas pour le renvoyer encore pour motif de panne et encore payer des frais....?Que dois-je faire? Puis-je considérer que j'ai une créance sur cdiscount et ainsi recourir à une procédure d'injonction de paiement? Existe-il une autre procédure? Dois-je faire appel à un avocat?

Je vous remercie de m'avoir lu et j'espère que vous pourrez m'aider.

Par **Kem**, le **12/06/2008** à **11:01**

Avé !

Je suis quelqu'un de déprimant, je sais , mais : pour 60 € ... va chercher le colis, teste le modem.

S'il fonctionne, tant mieux. Ce qui ne t'empêcherait pas de leur refaire une petite lettre avec le détail de tes frais et un maximum de preuves (p.ex. copie de tes accusés de réception si tu n'as pas le ticket de vente de la poste) pour demander tout de même le remboursement des frais engendrés.

Cite l'article concerné de leurs conditions générales de ventes et prends ton mal en patience.

S'il ne fonctionne toujours pas, renvoie-le une nouvelle fois en demandant le remboursement du modem et des frais postaux, encore selon leurs conditions générales de vente.

Et pourquoi pas une petite référence en citant l'article du code de la consommation.

Je déconseillerais une procédure : le coût en vaut-il la peine ? Situation énervante, certes, mais qui ne justifie pas le prix des frais de justice.

Le problème dans ce type de cas, c'est que les téléopérateurs, la plupart du temps, ne connaissent pas les conditions générales de ventes et encore moins le code de la consommation : ils ne sont pas juristes. Ils ont en général leur bac, et c'est tout. C'est pourquoi le coup de fil n'est souvent pas concluant. Ecrit au SAV, copie à la direction

éventuellement; ça fait toujours un certain effet

:)

Image not found or type unknown

Bon courage !