

Produit de démonstration vendu sans mention particulière

Par **candix**, le **18/08/2009** à **19:42**

Bonjour

Petite question, j'ai actuellement un problème avec la FNAC. J'ai acheté un appareil en soldes qui est rapidement tombé en panne, je le reporte donc au magasin qui le renvoie au SAV. Je reçois 3 semaines plus tard, environ, un message m'informant que mon appareil est disponible.

Je me rends au magasin pour le récupérer et là on m'informe qu'il n'a pas été réparé parce qu'il présentait des défauts faisant sauter la garantie. Après discussion et contestation, j'apprends que cet appareil était soldé car il s'agissait du modèle de démonstration, chose qui n'était indiquée nulle part et étant en pleine période de soldes, je n'ai pas pu me douter qu'il y avait une feinte...

Bref, je me retrouve en litige avec le SAV qui refuse d'appliquer la garantie à cause d'un défaut que je n'ai pas causé

Question : que faire ? Avait il une obligation d'indiquer qu'il s'agissait du modèle d'exposition ? Pour l'instant nous sommes en négociations mais je préfère prendre les devants en cas de litige futur

merci d'avance

Par **Kem**, le **19/08/2009** à **09:47**

...

Pas de garantie parce qu'il s'agit du modèle d'exposition ?

Il ne doit pas y avoir au moins la garantie constructeur d'un an ??

Par **jeeecy**, le **19/08/2009** à **11:50**

ca me paraît louche ton histoire

il y a forcément une garantie sur l'objet

Par **Camille**, le **19/08/2009** à **12:02**

Bonjour,

Vi, vi... il y a, il y a... enfin... il y avait !

[quote="candix":svb6i3rf]

parce qu'il présentait des défauts [b:svb6i3rf][u:svb6i3rf]faisant sauter la garantie[/u:svb6i3rf][b:svb6i3rf].[/quote:svb6i3rf]
selon la position du SAV.

[quote="candix":svb6i3rf]

j'apprends que cet appareil était soldé car il s'agissait du modèle de démonstration, chose qui n'était indiquée nulle part [/quote:svb6i3rf]

A mon humble avis, vous pouvez les menacer de porter plainte pour dol, puisqu'on ne "solde" pas un appareil parce qu'il a déjà servi en démonstration, mais parce qu'il est d'occasion. Sauf mention expresse, un produit dit "soldé" est un produit neuf dont la différence de prix ne s'explique que par une opération dite "de solde", encadrée par la loi, et non pas pour un motif "technique" qui justifie, à lui seul, l'écart.

Demandez-leur s'ils aimeraient acheter un véhicule vendu "soldé" comme neuf, alors qu'il aurait déjà 50 000 kms parce qu'il a servi de véhicule de démonstration chez le concessionnaire.

Par **jeeecy**, le **19/08/2009** à **16:54**

A ce propos tu as dû avoir des documents avec l'appareil, un ticket de caisse, un bon de garantie...

Qu'y est-il indiqué dessus ?

Par **candix**, le **19/08/2009** à **18:53**

Hello

j'ai eu des nouvelles aujourd'hui, tout s'annonce pour le mieux, le responsable m'a proposé de lancer une recherche pour en retrouver un neuf et si il n'en trouve pas ils me font un avoir du prix de mon appareil.

Il m'a dit qu'il y avait doute et que le doute bénéficiait toujours au client (encore heureux). Enfin bref, je suis contente.

Pour répondre à tes questions Jeeecy, le ticket ne comportait aucune mention particulière

comme quoi l'appareil était de démonstration.

:))

Je vous remercie pour vos réponses Image not found or type unknown

Par **mathou**, le **19/08/2009** à **20:17**

:p

Bah tu vois, je te l'avais dit Image not found or type unknown

Par **jeeecy**, le **19/08/2009** à **23:40**

et en l'absence de mention le produit est considéré comme neuf et donc a une garantie légale

minimale de un an Image not found or type unknown

Par **Camille**, le **20/08/2009** à **12:39**

Bonjour,

Oui ! Mais attention à ce genre d'argument "pétard à mèche lente" ou "boomerang qu'on taille soi-même".

"Matériel neuf", donc réputé en parfait état sauf réclamation immédiate de l'acheteur.

"Bugne/défaut d'utilisation lors d'un retour SAV", réputé(e) postérieur(e) à l'achat, donc du fait de l'acheteur, donc "Garantie OUT"...

Une garantie commerciale est toujours soumise à conditions d'utilisation précautionneuse et conforme au mode d'emploi.

Ce n'est que si le défaut n'est pas imputable à l'acheteur que la garantie joue.

Par **candix**, le **20/08/2009** à **23:53**

oui c'était le problème qui se posait dans mon cas, il m'accusait de l'avoir cassé et de vouloir faire marcher la garantie.