



Refus de remboursement d'un objet garanti

Par **Pmen**, le **14/06/2008** à **12:25**

Bonjour ! Voici mon problème (les prix indiqués sont approximatifs.)
J'ai acheté dans un magasin Internity une clé USB à 20 €. Comme elle s'est avérée défectueuse, on me l'a échangée contre une autre identique. Défectueuse également.
Me doutant que la série était défectueuse, j'ai demandé le remboursement des 20 €. Refus du vendeur, qui a proposé en échange un avoir équivalent. J'ai demandé si la validité de l'avoir serait illimitée. Sur sa réponse affirmative, j'ai accepté.
Quelques mois plus tard, j'ai acheté un mini-disque à 45 €. Mais l'avoir avait dépassé sa date de validité officielle ; en remplacement, le vendeur a mentionné une "remise" de 20 € sur la facture. Donc j'étais censé avoir payé ce mini-disque 25 € seulement (alors qu'il m'avait bel et bien coûté au total 45 €).
Le mini-disque, garanti un an, est tombé en panne au bout de 3 mois. Le vendeur l'a renvoyé au SAV, qui a dit ne pouvoir ni le réparer ni l'échanger.
J'ai alors demandé le remboursement des 45 €. Mais le vendeur m'a répondu :
1°) qu'Internity ne faisait jamais de remboursements, et ne donnait que des avoirs ;
2°) que je ne pourrais obtenir qu'un avoir équivalent à ma dernière facture, soit 25 €.
Le service clientèle d'Internity, auquel j'ai soumis le problème, refuse également tout remboursement et précise : « Comme le stipulent nos Conditions Générales de Vente, en cas d'impossibilité d'échange du produit, l'acheteur peut prétendre à la délivrance d'un bon d'avoir valable dans l'ensemble du réseau. »
Mes questions peuvent se résumer ainsi :
1°) En cas d'impossibilité de réparation ou d'échange d'un produit garanti, le vendeur a-t-il le droit de refuser le remboursement, et d'imposer au client un avoir ?
2°) Si oui, la validité de cet avoir peut-elle être limitée dans le temps ?
3°) Est-il légal que le remboursement ou l'avoir ne soient accordés que pour la valeur d'une facture fictive, elle-même conséquence d'un avoir antérieur périmé ?
Il me semble que la pratique de "l'avoir obligatoire" s'apparente à une vente forcée (et d'autant plus s'il a une durée de validité limitée). En effet, je n'aurai pas forcément besoin de quelque chose d'autre dans ce magasin. Je peux même désirer ne plus rien y acheter en raison de la mauvaise qualité de 3 articles successifs.
En outre, si j'achète autre chose, son prix ne peut être que supérieur à l'avoir. Donc, en cas de

défectuosité, on me délivrera un nouvel avoir, encore plus élevé !

Merci de vos conseils...

Par **frog**, le **14/06/2008** à **16:27**

Première question pour débroussailler un peu : Avez vous eu la possibilité réelle de lire les fameuses CGV auxquelles fait allusion la société mise en cause avant la conclusion de chaque contrat de vente ? Dans la négative, on n'a même pas à se demander si la clause est nulle, puisque l'ensemble des CGV se trouve inapplicable.

Par **Pmen**, le **17/06/2008** à **18:25**

J'ai pris le temps de vérifier la réponse à votre question :

- 1°) Sur la facture du mini-disque, les conditions générales de vente ne figurent pas
- 2°) Elles ne figurent pas non plus sur les magazines publicitaires d'Internity
- 3°) Elles ne sont pas affichées en magasin
- 4°) J'ai demandé aujourd'hui à en avoir une copie, mais le système informatique est tombé en panne ! (est-ce bête ?...) On m'a finalement prié de m'adresser directement à la maison-mère pour les obtenir
- 5°) Bien entendu, les CGV ne m'avaient été communiquées en aucune manière au moment de la vente (mais est-ce à moi d'apporter la preuve, ou au commerçant ?)

Donc, la question est triple :

- 1 - Les CGV de vente ne m'ayant jamais été communiquées, et étant encore difficiles à obtenir aujourd'hui, peut-on me les opposer ? (la réponse est très probablement non)
- 2 - Un commerçant peut-il **imposer** un avoir au lieu d'un remboursement comme solution d'une garantie, quand ni la réparation ni l'échange ne sont possibles ? (c'est la question principale)
- 3 - Le cas échéant, à qui m'adresser pour faire valoir mes droits ? (La Direction Départementale de la Concurrence de la Consommation de la Répression des Fraudes est-elle compétente ?)

Merci de votre aide...