



Modalité de remboursement d'un produit en supermarché

Par **aleran**, le **19/06/2008** à **18:28**

bonjour, rnje voudrais savoir dasn le cas ou un produit petit electromenagé (friteuse electrique 1er prix sans marque) sous garantie 1 an, (et ayant moins de 6 mois)rnsuite a un disfonctionnement , on la presente au près su supermarché Uqui a vendu ce produit, rnen réponse annonce que le produit ne peut etre envoyé a réparer au farbriquant et que comme il n'en ont plus en stock pour faire un echange . il ne peuvent que rembourser ,. Cependant se remboursement est exclusivement sous la forme d'un avoir . Et refuse categoriquement le remboursement en espèce.rnindi quant que c'est cela et pas autre chose!rnen précisant qu'ils ont un autre modèle (de friteuse de marque seb en rayon a un prix bein entendu superieur)rnp ar consequent , un produite hs , sous garanti, qu'ils ne peuvent ni reparere ni echanger, et la seule soulution un avoir .rnMa question est :rne peut on exiger le remboursement en espèce (autre qu'un avoir) ?rne est il vrai qu'il n'ont aucune obligation de faire de remboursemnt en espèce? rnrnd'autre part on achète un produit X , et on vous force par le bias de l'avoir a consommer d'autre produit que l'on a jamais envisagé acheter. et si par miracle ils y un produite approchant du produit X , on vous contraint , puisque le choix n'existe plus alors, a l'acheter et surtout a depenser beaucoup plus!!!rnrnque peut on faire devant ce genre de situation??rnrnmerci de votre ecoute et de vos réponses

Par **frog**, le **19/06/2008** à **18:41**

Je vous conseille la lecture de [cette](#) page qui devrait vous apporter quelques réponses.

Par **Lartiste**, le **19/06/2008 à 18:47**

Bonjour,rrnA mon sens vous ne pouvez en aucun cas etre contraint.rnLe produit étant sous garantie vous devriez vous adresser directement au fabriquant si le revendeur ne vous accorde qu'un avoir. Si c'est un avoir sur tout le magasin vous pouvez toujours acheter des produits de consommations de première nécessité, des choses que vous serez de toute façon amenés à acheter. Il n'y a pas de véritable solution dans la mesure où vous n'allez pas prendre un avocat pour une affaire de cette relativement faible importance, il convient. Comme je vous dis, voyez plutôt si vous pouvez contacter le fournisseur, la garantie lui incombant je présume.rnAu-deça de la garantie, l'article 1386-1 du Code civil dispose que "le producteur est responsable du dommage (à prouver) causé par un défaut de son produit, qu'il soit ou non lié par un contrat avec la victime (il faut aussi prouver le lien de causalité entre le dommage et le fait générateur, c'est-à-dire la friteuse). Pour le moment votre garantie est toujours valable, vous ne devriez donc pas avoir de problème. Cependant, si le fabriquant de la friteuse ne prétend rien vouloir savoir, vous pouvez lui mettre la pression usant de cet argument (il faut un dommage et un lien de causalité! mais au téléphone, cela n'est pas vérifiable, a vous de vous montrer convainquant pour défendre votre cause).rrnCordialement

Par **aleran**, le **19/06/2008 à 20:30**

je vous remercie pour vos réponsesrn en ce qui concerne le fait de contacter le fabricant. dans le cas de la distribution il y a 2 cas soit il s'agit de produit de marque et alors un accès direct ou par le biais du revendeur est plus ou moins toujours possible et la plus part du temps il existe un service après vente. donc un suivi.rn dans le 2eme cas:rn il s'agit de produit 1er prix sans marque, importé par des grossiste ou des centrale d'achat, et meme si ils sont astreint au meme regle legal et notamment la garantie legale constructeur de 1 an ;, il n'existe ne fait aucune possibilité de reparation , car il n'est pas prévu entre le fabricant et le distributeur de retour pour réparation mais belle et bien des retour pour échange dans certain cas ou rarement le remboursement au distributeur du produit voir aucun remboursement du produit n'est prévu , mais par conséquent il rest a la charge de l'importateur ou du revendeur le cout a perte .rn cependant il rembourse ou échange , cependant certain ne pratique ce remboursement en espèce mais en avoirrrnalors question n'existe rien , de textuelle , une regle , qui fait que le vendeur -(supermarché) ne puisse imposer son mode personnel de dédomagement , (en l'occurrence un avoir) et refuser catégoriquement au client de le rembourser en espèce , alors que le vendeur (supermarché) ne conteste pas la panne , et assume la procédure qui est de rembourser , mais en imposant son mode de remboursement (avoir) contraignant donc le client a consommer par force a hauteur de la somme rembourser sur place . (peu importe que lui soit possible d'acheter d'autre bien alimentaire ou autre)rn par principe, il est contraint de part ce fait et ne laisse pas libre choix d'aller a la concurrencern je considère peut être a tort ceci comme une vente forcée, un abus de pouvoir (c'est ça et rien d'autre) rn ces methode sont elles acceptable non, sont elle accepté oui, sont elle réglementée ???rn merci a vous