



Garantie légale de conformité et vendeur de mauvaise foi

Par **lilangel771**, le **09/05/2012 à 14:56**

Bonjour,

Le 10/03/2012, j'ai fait remplacer l'écran de mon smartphone dans une boutique spécialisée (écran original brisé) accompagné d'un ami.

Il faut noter qu'après le remplacement on pouvait très bien remarquer que l'écran n'était pas un original (+ de luminosité, - de contraste, traces blanches à l'appui). Je demande si l'écran est garantie, on me répond que oui.

2 mois plus tard, en allumant mon téléphone, je m'aperçois que l'écran n'affiche que du blanc. Tout le reste fonctionnant correctement j'en conclus que l'écran a un problème. Je fais diagnostiquer le téléphone par une autre boutique : la conclusion est la même.

Je retourne donc à la boutique qui a effectué le remplacement avec la facture où aucun délai de garantie n'est indiqué pour l'écran.

Ils me disent que la garantie pour l'écran était d'un mois (alors que cela n'est mentionné nul part) et que j'ai dépassé ce délai. Pourtant je suis censée bénéficier de la garantie légale de conformité.

Et d'après l'**Art. L. 211-7** :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Mais la boutique nie sa responsabilité. D'après elle ce n'est pas à elle que les frais de remplacement doivent revenir mais à moi et que si je souhaite faire remplacer l'écran, je dois payer des frais supplémentaires. Sinon elle me demande de prouver le vice caché. Pour eux c'était soit j'accepte leur proposition (payer le prix de l'écran) soit je repars avec mon écran en panne.

J'ai refusé car il ne me paraissait pas conforme de devoir repayer pour faire remplacer un écran qui n'était pas "authentique", et qui est tombé en panne en à peine après 2 mois d'utilisation, par un autre écran similaire. Mais surtout aussi parce je pense que ce n'est pas à moi d'avancer ces frais. J'avais proposé de repayer le coût de la main d'oeuvre pour le remplacement à la place (et non de l'écran) ou de me faire rembourser le prix de l'écran. Ce

qu'ils m'ont refusé.

Je rappelle ces deux articles : **Art. L. 211-9.** *En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.* **Art. L. 211-10.** *Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.*

J'ai plusieurs questions :
- La garantie d'un mois annoncée verbalement (garantie contractuelle ?) est-elle légale ? Même si elle est inférieure au délai de la garantie légale de conformité ?
- La loi sur la garantie légale des vices cachés est-elle applicable ici, où est-ce qu'elle n'est seulement applicable après les six premiers mois d'utilisations ? Par conséquent, qui doit prendre la responsabilité, d'après vous ?
- Puis-je demander un remboursement partiel ? Qu'en est-il des frais que j'aurais dépensé pour faire réparer l'écran ailleurs ?
- S'ils sont bien responsables, où et comment faire appliquer mes droits ?

J'ai vraiment besoin de vos réponses. En attendant, je vous en remercie d'avance...

Par **lilangel771**, le **11/05/2012 à 15:47**

UP

Par **pat76**, le **11/05/2012 à 19:06**

Bonjour

Prenez contact avec les services de la répression des fraudes de votre département.

77 DDPP de la SEINE-ET-MARNE

Cité administrativ

20 quai Hippolyte Rossignol – Bat C

77011 MELUN CEDEX

Tél. : 01 64 41 37 00

fax : 01 64 87 03 04

mél : ddpp@seine-et-marne.gouv.fr

lundi et jeudi : 14h-17h

Accueil téléphonique du lun au ven : 9h-12h/14h-17h

Par **lilangel771**, le **13/05/2012 à 15:47**

Merci pat76 !