



## Bien perdu suite à un retour sav - demande remboursement

Par **jees99**, le **16/06/2011** à **10:55**

Bonjour,

J'ai actuellement un litige avec un site de vente par internet (je ne sais pas si je peux poster le nom du vendeur). Dans nos échanges, ces derniers font références à des articles du code de la consommation et, n'ayant pas les connaissances requises pour savoir quels sont réellement mes droits, je souhaite avoir un conseil juridique.

Je vais résumer mon litige ci-dessous. N'hésitez pas à m'informer si des détails supplémentaires sont nécessaires.

Concrètement, j'ai acheté un appareil photo sur ce site en Janvier 2009, l'appareil étant garantie 2 ans.

En décembre 2010, j'envoie mon appareil (alors défectueux) au SAV (après avoir suivi la procédure normale).

Les délais de réparation standard sont allègrement dépassés et je ne parvient pas à obtenir d'informations précises en contactant leur service client.

Finalement, mi-Mai, ils m'avouent avoir "égaré" mon appareil photo!

Je demande un remboursement.

Ils me propose un échange (bien forcément supérieur techniquement la technologie avançant, aucun frais, garantie de 2 ans, etc...).

Le problème est que je n'ai pas envie de repartir avec eux et préfère être remboursé et mettre ainsi un terme aux relations avec ce site de vente.

Ils m'expliquent la chose suivante mentionnant des articles du code de la consommation: "Je suis sincèrement désolé, mais le remboursement n'est pas une option que nous sommes en mesure de vous proposer.

Lorsque l'article L211-10 du Code de la Consommation mentionne une annulation de la vente avec remboursement, il dispose en fait que cette solution n'est à appliquer que si l'une des deux issues prévues par l'article L211-9 du Code de la Consommation ne peut être trouvée. (réparation, ou échange)."

Que puis-je faire?

Suis-je dans mon droit en demandant le remboursement?

Comment puis-je leur répondre?

Merci d'avance pour votre support.

Jeremy

Par **mimi493**, le **16/06/2011** à **23:59**

Le problème c'est que ce n'est pas un défaut de conformité, ils ont perdu votre appareil, donc l'Article L211-9 ne s'applique pas