



SAV Fnac et Sony console de jeux

Par **Aeter**, le **20/11/2014** à **21:30**

Bonjour à tous,rrnrnJ'ai besoin d'aide je vous explique la situation.rnrnJ'ai acheté fin septembre 2014 une console de jeu Sony d'une valeur de 400€ en vue de m'occuper un peu car pour mes études je devais déménager fin octobre et donc pas de télévision ni internet pendant un moment le temps que tout se mette en place.rnrnJe n'ai alors que très peu joué à ma console jusqu'au 23 octobre environs une vingtaine d'heure. Après cette date j'ai joué environs 1h par soir et le 13 novembre la console s'éteint en pleine partie et écran noir. Je rallume, 3 bip sonores et une diode bleue qui clignote et pas de signal à l'écran.rnrnJe fais des recherches sur Internet, il s'agit d'un Blue light of dead, en gros la console est irréparable. Le lendemain je vais à la Fnac dans la ville où j'ai emménagé pour déposer ma console en me disant que j'en aurais une nouvelle en expliquant mon histoire. L'employé du magasin me dit que la console sera envoyé à Sony pour une réparation mais que si elle était irréparable j'aurais une console reconditionnée. Je lui explique alors que je ne veux absolument pas une console de seconde main réparée pour des raisons évidente. Il peut s'agir d'une console qui a déjà tourné 1 an et ou il y a eu un problème minime mais dont la pièce défectueuse a été changée. Pire, si il s'agissait d'une console en magasin qui a tourné 24h/24 pendant très longtemps ... D'autant que visiblement Sony n'est pas capable de produire une console de jeu neuve qui fonctionne alors une console d'occasion ce n'est pas possible...Enfin pour moi cela n'est pas concevable, donc je lui dis que si dans 1 mois le temps des réparations la console était une reconditionnée je refuserai de la prendre. En partant il me dit d'essayer d'appeler directement Sony que eux ne peuvent que suivre la procédure.rnrnJ'appelle donc Sony, j'explique la situation le conseiller me dit qu'il est désolé et qu'il est d'accord avec moi pour dire que cela n'est pas normal. Pour console il ne peut rien faire.rnrnSuite à cela j'ai fais quelque recherche sur Internet qui me conforte dans mon idée grâce à l'article 1461 du code civil qui dit qu'en cas de vice caché :rnrnArticle 1641rnCréé par Loi 1804-03-06 promulguée le 16 mars 1804rnLe vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur

ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Pour ce qui est du vice caché voici les 3 conditions :

- 1°- Le défaut doit être grave
- Cela suppose qu'il rende le produit impropre à l'usage auquel on le destine ou diminue tellement cet usage, que l'acheteur de l'aurait pas acheté ou en aurait donné un prix inférieur s'il l'avait connu (ex suite à des pannes répétées).
- L'existence de ce défaut s'apprécie par rapport à l'usage normal de la chose.
- Elle jouera pour tous les vices ou défauts de la chose louée qui en empêchent l'usage, quand même le bailleur ne les aurait pas connus lors du bail.
- 2°- Il doit être antérieur à l'achat
- 3°- Il doit être caché

C'est à dire être non apparent lors de l'achat, ni perçu ni perceptible par l'acheteur lors d'un minimum de vérifications.

Pour moi la console est irréparable, je ne pouvais pas le voir, et j'étais dans un usage plus que normal donc antérieur à l'achat, mais sur ce point j'ai besoin d'éclaircissement.

Je suis donc retourné au SAV aujourd'hui pour leur demander ce qu'il disait par rapport à ces textes de loi. Je tombe sur quelqu'un qui était à côté quand j'ai déposé la console et qui se souvient de moi, je lui parle donc des textes de loi, il me dit que de la procédure est comme ça et qu'il ne peut rien faire. Je lui demande si il n'est pas d'accord avec moi, il me dit que si mais qu'il peut rien dire et que si je veux il appelle un responsable. Je lui dit qu'il fasse.

Une première chose bizarre, il s'est mis à l'opposé de moi pour appeler son responsable, il a parlé très bas, pour que je ne puisse rien entendre.

Le responsable arrive, je lui ressorts textes de loi, il me répond que la procédure est ainsi, et que si je voulais faire expertiser ma console je devrais le faire à mes frais. J'ai donc dit qu'il n'y avait pas de problème, mais j'ai bien sentis que c'était pour me décourager. Je demande à la Fnac de faire ramener la console de chez Sony envoyé il y a deux jour. Le premier employé vérifie mais non ce n'est plus possible (Je le suspect très sérieusement d'avoir couvert son patron, par que lui est du SAV et je suis sur qu'il sait quelque chose et que j'ai raison de faire cela).

J'ai vraiment sentis que le responsable me prenais pour un gamin de 20 ans qui n'aurait jamais le courage d'aller jusqu'au bout. Il me riait limite au nez, et profitait de ma vulnérabilité imaginaire parce que j'étais un jeune.

J'ai tout de même demandé le nom du responsable pour le courrier que j'allais faire au service client. Il s'est senti très agressé, a tout de suite sortit ma fiche pour s'est empressé de la prendre et de partir en me disant au revoir monsieur mettant un terme à la conversation.

En rentrant chez moi je lis les conditions générales de réparation du service après-vente, j'apprends donc selon celles-ci article 8 :

Si l'appareil est irréparable, la Fnac s'engage à vous indemniser sur la base de la valeur initiale sous déduction d'une vétusté déterminée à raison de 2% par mois à compter de la date d'achat, à valoir sur un appareil de remplacement, de même fonction, acheté à la Fnac. Cette disposition pourra être également proposée en cas de réparation d'un montant supérieur à la valeur vénale définie au jour du sinistre selon les termes précédents. Dans ce cas, la garantie prend fin pour l'appareil concerné.

Cela confirme un peu plus ce que je souhaite, et il s'agit bien mon bien réparable et non un autre réparé donc reconditionné. Il ne peuvent pas jouer sur les mots j'espère.

Voilà mon constat aujourd'hui :

- Je suis pénalisé pour l'immobilisation de mon bien sans contrepartie
- J'ai perdu toutes mes données sur le console
- Je ne peux profiter de mes 400€ dépensé pendant 1 mois, le mois le plus utile à la console.
- La Fnac me prend pour un blaireau qui ne fera rien et se sentent totalement intouchable
- Je continue de payer mon abonnement Playstation Networks pour rien.
- Et j'ai vraiment la sensation d'être méprisé par Sony et la FNAC
- Je n'ai plus aucune confiance en ce magasin, j'ai pourtant la carte adhérent 3 ans, acheté pour plus de 1100€ chez eux au mois de septembre (TV, Téléphone, Console, Manettes, Jeux..)
- J'ai horreur du conflit, en sortant de la Fnac je tremblais, après 2 minutes tout allé bien mais sur le moment c'est très désagréable.
- Les recherches m'ont pris pas mal de temps pour rien, j'aurais préféré profiter de mon achat à la place.

Je sais pas quoi faire, je vais très certainement leur envoyer une lettre recommandée de mise en demeure, et saisir un juge de proximité. Est ce que je fais bien de faire tout cela, ou je devrais me contenter d'une console reconditionnée ? Est ce que je peux espérer avoir un bon d'achat pour tout ce dérangement et pour me

rembourser par la même occasion de mon abonnement mensuel ? J'attends d'avoir la console avant de faire cela ? Est ce que je retourne les voir demain leur faire lire leur CG du SAV ? Est ce que faire expertiser ma console si c'est possible vaudra vraiment le coup ? Si c'est plus de 100€ pour être remboursé que 400€ et donc perdre 100€ c'est moyen. Je vous grandement remercie en tout cas d'avoir pris le temps de lire cela. J'ai une personne de ma famille juriste qui pourra m'aider je pense mais elle n'est pas disponible pendant 1 semaine et demi car en vacances... Et ça me travail trop, je n'ai absolument rien à faire en plus... J'ai besoin d'avoir une réponse plus tôt :) Qui sait, peut être que le responsable fera des recherches sur Internet si ma démarche aboutit. Si il tombe sur ce poste je lui fais un clin d'œil ;)

Par **Lag0**, le **21/11/2014** à **07:52**

Bonjour,

Je pense que vous faites fausse route en invoquant la garantie des vices cachés. Ici, nous sommes plutôt dans le cas de la garantie légale de conformité dont voici les textes :

[citation]Section 2 : Garantie légale de conformité

Article L211-4 En savoir plus sur cet article... Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

NOTA :

Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article L211-5 En savoir plus sur cet article... Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

NOTA :

Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article L211-6 En savoir plus sur cet article... Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître.

NOTA :

Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article L211-7 En savoir plus sur cet article... Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

[fluo]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.[/fluo]

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

NOTA :

Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article L211-8 En savoir plus sur cet article... Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1

JORF 18 février 2005

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

NOTA : Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article L211-9 En savoir plus sur cet article...

Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

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.

NOTA : Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article L211-10 En savoir plus sur cet article...

Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

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.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

NOTA : Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article L211-11 En savoir plus sur cet article...

Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

L'application des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

NOTA : Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article L211-12 En savoir plus sur cet article...

Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

NOTA : Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article L211-13 En savoir plus sur cet article...

Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

NOTA : Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article L211-14 En savoir plus sur cet article...

Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil.

NOTA : Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.