



Garantie vices cachés TV SONY

Par **owen34**, le **06/01/2015** à **01:51**

Bonjour, j'ai acheté un téléviseur Sony KDL-40NX500 il y a bientôt 4 ans sur Amazon.fr. Il y a environ 15 jours je m'aperçois en l'allumant qu'une bande verticale transparente d'une dizaine de centimètres est apparue au milieu de l'écran, perturbant les images de tâches multicolores. Mon téléviseur n'étant plus sous garantie mais trouvant un peu léger de devoir payer une réparation après à peine 4 ans d'utilisation je me décide de joindre Amazon et de leur faire part de la garantie des vices cachés. Alors à commencé un échange de mail et de contacts téléphoniques infructueux... n'ayant en bouche que le fait que ma garantie avait expiré et qu'ils ne pouvaient rien faire pour moi... Point! Entre temps je contacte Sony.. Même son de cloche.. mon téléviseur n'est plus sous garantie! Je les rappelle en étant plus ferme leur expliquant qu'il n'est pas normal que mon téléviseur qui va avoir 4 ans connaisse déjà une panne et que je souhaite faire appliquer la garantie des vices cachés! Il me demande alors de faire effectuer un devis (70€!), de leur envoyer par mail et qu'ils prendraient une décision.. sans garantie du résultat. Je me rends sur un forum d'électronique, expose mon problème technique accompagné de quelques photos de mon écran de télévision et sans hésitation les experts de ce forum me répondent que c'est la carte T-CON à l'intérieur de la tv qui flanche... Après des recherches sur internet je m'aperçois que ces cartes T-con sont souvent impliquées dans les cas de pannes prématurées de téléviseurs lcd.. et Sony n'est pas le dernier! Donc Amazon.fr ne veut rien savoir par voie amiable et semble ignorer cette garantie et Sony me demande de payer un devis sans garantie du résultat. Je pensais qu'en achetant une télévision d'une marque prestigieuse d'une valeur de près de 1000€ je serais à l'abri de problèmes techniques pour un bon moment... Pas à peine 4 ans! J'aimerais savoir quelle est la marche à suivre pour faire valoir mon droit de consommateur! Le point qui me chagrine est que je dois faire la preuve du vice caché... J'avancerai que la panne prématurée de cette pièce est le vice caché, une pièce supposée durer beaucoup plus longtemps normalement! Mais je ne suis pas juriste, je ne serai pas la sinon. Je vous remercie d'avance de votre aide. Cordialement Alexandre

Par **Lag0**, le **06/01/2015** à **07:53**

Bonjour,
Dans le cas présent, appareil de 4 ans d'age, pour faire valoir la garantie des vices cachés, il va vous falloir apporter la preuve que c'est bien un vice caché. C'est à dire qu'une expertise doit démontrer que le problème existait déjà au moment de la vente et que vous ne pouviez pas vous en apercevoir.
C'est difficile dans un cas comme le votre puisqu'il faut démontrer qu'un composant présentait un problème dès l'origine mais qu'il a tout de même tenu 4 ans (et vu la durée de vie des appareils "modernes", 4 ans, c'est déjà une belle vie).
Je pense que le jeu n'en vaut pas la chandelle...
Mieux vaut demander un geste commercial.

Par **owen34**, le **06/01/2015** à **09:00**

Merci de votre réponse.
Demander un geste commercial ?
Amazon ne m'a rien proposé et reste sur ces positions!
Quand à Sony je dois payer un devis..sans garantie du résultat!
Je suis actuellement au chômage et je n'ai pas les moyens de payer un devis 70€ sans garantie qu'ils fassent un geste commercial!
Ni de me racheter un nouveau téléviseur!
J'ai rendez-vous aujourd'hui avec une association de consommateurs, et je ne vais pas lâcher l'affaire...