



Produits défectueux et SAV inactif

Par **Christophe Wzd**, le **06/03/2019** à **04:53**

Bonjour,

Au mois de décembre 2018, j'ai acheté deux produits identiques sur un même site. Les 2 produits se sont avérés défectueux.

J'ai contacté le SAV à la mi-décembre, lequel m'a répondu qu'ils ouvraient un "dossier de retour" et qu'ils attendaient plus amples informations.

Voilà bientôt 3 mois que je les relance régulièrement et qu'ils me répondent toujours la même chose : "Nous avons ouvert un dossier de retour pour un échange. Nous vous recontacterons dès que possible."

J'avoue que je ne sais pas trop ce que je peux faire...

En vous remerciant à l'avance pour vos conseils.

Cordialement.

Par **morobar**, le **06/03/2019** à **18:56**

Bonjour,

Code de la consommation L 217-4 et suivants, surtout le L217-9

Lettre de mise en demeure (avec ce titre) et délai de remboursement sous huitaine.

Après procédure d'injonction de payer devant le tribunal d'instance de votre lieu d'habitation,

ou du siège social de votre vendeur à votre choix.