



Garantie sur une paire de bottes

Par **Didis 85**, le **25/01/2016** à **13:42**

Bonjour,

J'ai acheté une paire de botte sans marque à ma fille il y a 2 mois 1/2. Les renforts à l'avant ont commencé à se décoller au bout d'un mois. On a essayé de recoller, ça n'a pas fonctionné, mais ça n'empire pas jusqu'à ce que la semelle se décolle sur toute la longueur.

Je me suis présenté au magasin avec le ticket et les bottes.

La réponse a été : ça fait plus d'un mois, on ne peut rien faire.

Je leur ai montré que les semelles étaient peu usées, car peu portées, que les bottes n'avaient pas été maltraitées et que pour moi il s'agissait d'un défaut de fabrication d'autant que quand l'incident est arrivé une dame m'a fait part du même problème sur le même modèle.

Etant insistante face au refus de la vendeuse, je lui ai fait part qu'il devait y avoir une garantie légale. Mince, je ne leur rapporte pas un pantalon avec un trou suite à une chute.

Elle m'a dit qu'elle pouvait essayer de mettre de la colle, mais vu l'état de la base de la chaussure cela risquait de ne pas fonctionner.

Je dois y retourner demain pour voir avec le responsable. Et revenir avec les bottes de la dame (je vais pas lancer un appel à témoin pour retrouver cette dame). Que faire ?

Merci d'avance.

Par **Lag0**, le **25/01/2016** à **14:07**

Bonjour,

Vous êtes devant un produit présentant un défaut de conformité. Vous devez exiger l'application de la garantie légale de conformité.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>

Par **Didis 85**, le **26/01/2016** à **18:39**

Merci Lag0.

Pour la suite de l'histoire, je suis retourné ce matin au magasin. le responsable n'a pas voulu entendre parler de la garantie légal.

Mais votre confirmation via votre message, votre lien sur le texte de loi et mes anciennes connaissances sur les contrats de vente et du commerce m'ont permis d'argumenter parfaitement et de lui faire contacter un responsable de l'enseigne.

J'ai gagné... j'ai eu un échange sur une autre paire de botte, du coup, il m'a reversé la différence en espèce.

J'ai été malgré tous curieuse en lui demandant ce qu'avait dit sa direction et il m'a répondu que cette garantie existait mais que mon problème ne rentrait pas dans la catégorie.

Alors pourquoi ça a marché, ils ne veulent pas que la connaissance de cette garantie s'ébruite ?

Par **Tisuisse**, le **27/01/2016** à **06:30**

Bonjour,

Il ne veulent surtout pas que vous, vous fassiez une contre publicité pour ce magasin et vous présentent, l'échange du produit et le remboursement, comme étant un "geste commercial" alors que ce n'en est pas un puisque c'est l'application stricte de la loi.