



Réclamation pour non-conformité

Par RodT

Bonjour,

Je me permets de vous contacter pour vous demander des conseils sur une situation pour laquelle j'aimerais connaître mes droits et les démarches à entreprendre.

Le 16 août 2024, j'ai acheté un smartphone Google Pixel 7 Pro dans un magasin de vente d'articles d'occasion qui était présenté en vitrine comme étant doté d'un capteur photo de 50 MP. Cependant, après l'avoir utilisé j'ai découvert que le Pixel 7 Pro utilise en fait une technique appelée "pixel-binning" qui combine plusieurs pixels et réduit la résolution des photos à environ 12,5 MP au lieu des 50 MP promis en magasin.

Cette limitation n'était pas explicitement indiquée lors de la vente et je ne l'aurais pas achetée si j'en avais été informé. Ce qui, à mon avis, est une non-conformité par rapport à ce qui m'a été présenté.

Ensuite, le 27 août 2024, je me suis rendu en magasin pour demander un remboursement, mais cette demande m'a été refusée par un vendeur qui n'a pas pris la peine de comprendre ma position et m'a directement crié dessus. Le soir même, j'ai envoyé une lettre en recommandé pour réclamer un remboursement en expliquant clairement la situation, et à ce jour je n'ai toujours pas reçu de réponse, alors je souhaiterais obtenir vos conseils sur les actions possibles pour faire respecter mes droits. Dois-je entreprendre des démarches légales pour obtenir le remboursement ? Et si oui, quelles seraient les étapes à suivre ?

Je vous remercie par avance pour votre aide et vos retours.

Par janus2

Bonjour,

Les caractéristiques de ce smartphone indiquent bien 50Mpx, donc il n'y a pas tromperie du vendeur :

Capteur grand angle Quad Bayer de 50 Mpx avec technologie Octa PD

- Largeur de pixel de 1,2 ?m
- Ouverture de ?/1,85
- Champ de vision de 82°
- Taille du capteur d'image 1/1,31 pouce

Appareil photo ultra grand angle 12 Mpx10 avec autofocus

- Largeur de pixel de 1,25 ?m
- Ouverture de ?/2,2
- Champ de vision de 125,8°10
- Correction de l'objectif

Appareil photo de 48 Mpx à téléobjectif Quad Bayer PD

- Largeur de pixel de 0,7 ?m
- Ouverture de ?/3,5
- Champ de vision de 20,6°
- Zoom optique x5
- Zoom haute résolution jusqu'à x3011

Par RodT

Bonjour,

D'abord merci pour votre réponse.

Effectivement, il est annoncé à 50 MP et c'est pour cette raison que je l'ai acheté. Toutefois, il n'a pas été précisé en magasin que ce capteur utilisait du pixel binning.

Le principe du binning utilise quatre pixels adjacents du capteur pour les combiner en un seul gros pixel. Cela signifie qu'au lieu d'utiliser individuellement chaque petit pixel, le capteur divise par 4 les 50MP réduisant la résolution à 12,5 MP.

Après avoir comparé avec mon Nikon de 20MP qui n'utilise pas de pixel binning, j'ai pu constater que celui-ci capture des photos d'une meilleure qualité.

L'acheteur s'attendant à capturer des photos avec une résolution de 50 MP se retrouve avec une résolution de 12,5MP, ce qui peut être perçu comme une non-conformité.