Problème téléphone acheté sur internet et vendeur injoignable

---
Par Napy

Bonjour,

Tout d'abord un peu de contexte. Pour le principal, voir passages en gras.

J'ai acheté en septembre 2022 un smartphone neuf auprès d'un vendeur professionnel sur la plateforme Rakuten. Le téléphone en question était indiqué comme étant un "modèle américain compatible en Europe".
Me voilà quelques mois plus tard, et le téléphone fait des siennes par rapport aux données mobiles (marchent une fois sur deux, je dois mettre et enlever le mode avion pour que ça remarche) et la carte SIM a tendance à se déconnecter de manière intempestive.

Je contacte Rakuten qui m'indique ne rien pouvoir pour moi car le vendeur n'est plus présent sur leur plateforme, rompant ainsi leur relation contractuelle qui prenait fin quoi qu'il en soit 6 semaines après réception du colis (selon leurs CGV). Il me communiquent toutefois les dernières coordonnées connues du vendeur.

Le vendeur (un nom chinois) est "apparemment" domicilié dans un hameau perdu au fin fond de la Gironde au bout d'un chemin en terre battue, dans un corps de ferme ; il ne répond pas aux multiples emails et le téléphone tombe automatiquement sur répondeur, dont la boîte vocale est pleine. Sur Google, ce vendeur est dénoncé par des dizaines de personnes dans mon cas qui crient à l'escroquerie. Bref ça sent l'arnaque à plein nez.

La garantie constructeur (Samsung) n'est pas applicable car le téléphone est destiné au marché américain, et les réparateurs agréés Samsung m'indiquent que la réparation est impossible car pièces américaines/européennes différentes.

Quels moyens ai-je à ma disposition pour obtenir un remboursement dudit Smartphone auprès de Rakuten ou du vendeur? Quelle est la démarche à suivre? Je préfère poser la question avant de payer des envois de LRAR à droite à gauche.

Merci d'avance pour votre aide.

Par isernon

bonjour,

vous pouvez consulter ce lien sur ce sujet :

[url=https://www.village-justice.com/articles/peut-engager-responsabilite-des-sites-vente-ligne-comment,42027.html]https://www.village-justice.com/articles/peut-engager-responsabilite-des-sites-vente-ligne-comment,42027.html[/url]

il semblerait que seule la responsabilité du vendeur peut être engagée et non celle du commerçant, sauf contenu illicite.

salutations

Par Napy

Merci pour cet article, j'en déduis qu'effectivement Rakuten ne peut être tenu pour responsable, même si je trouve aberrant qu'une plateforme puisse héberger des escrocs sans vérification...

Quelle est donc la marche à suivre? Mise en demeure du vendeur? Et ensuite, si toujours aucune réponse? Car je ne serais pas étonné que l'adresse indiquée soit une fausse domiciliation...