Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

Sxxxxxxg : Refus de remboursement après plusieurs pannes

Par vico83

Bonjour à tous,

Je viens vers vous ce jour pour vous partager une très désagréable aventure avec le Service Après vente sxxxxxg qui est, en plus d'être incompétent, est de mauvaise foi. Pour vous résumer le litige :

J'ai acheté sur le site officiel Sxxxxxxg une montre connecté d'une valeur de 300 euros (galaxy watch 4) le 15/10/2021. La montre a bien fonctionné pendant un an, mais depuis bientot deux mois cela fait 3 fois qu'elle tombe en panne (interruption intempestive et non prévisible sans aucune action de ma part).
Au bout de la 3 éme réparation (je précise que je dispose bien de deux premier rapport de réparation mentionnant bien la présence de la panne), j'ai saisi le médiateur de la consommation qui a proposé a sxxxxxx le renvoi de la montre en vu de son remboursement étant donné que cela faisait 3 fois que la montre tombé en panne et que cela faisait plus de 40 jours que je ne pouvais pas utiliser mon produit. Lors de ce renvoi la société sxxxxxg a finalement pretexté qu'elle ne pouvait pas établir avec certitude la panne (alors que celle-ci est bien établi par le deux premier rapports d'expertise) et qu'elle ne voulait donc pas procéder au remboursement de la montre, elle m'a donc renvoyé une montre initulisable ce jour.

Je ne vois pas ce que je dois faire de plus, j'ai fait un signalement sur signal.conso.gouv voila ce que m'a répondu la société sxxxxxg, dans son message ils disent qu'ils n'ont constaté aucune panne lors de la 3éme réparation (je ne sais même pas quels type de tests ils ont réalisés sur le produit ils ne veulent plus me répondre), or j'ai bien reçu un produit qui est inutilisable :

Réponse de sxxxxxg :

"Notre client nous a contactés par rapport à sa montre Samsung Galaxy Watch 4 Classic 4G, (référencé par le numéro IMEI : XXXXXXXXXXXXX), qui présente la même panne après plusieurs réparations réalisées par nos techniciens. Il indique que l'appareil a été renvoyé la troisième fois en réparation dans le but qu'un remboursement soit effectué et qu'à la suite de cet envoi, aucune panne n'a été constatée par nos experts techniques. Le client nous sollicite à cet effet, pour une solution. Nous sommes sincèrement navrés de cette situation. Nous informons notre client que son dossier a fait l'objet d'une analyse approfondie et que le diagnostic de nos techniciens indique que sa montre ne présente aucun dysfonctionnement. Toutefois, une réparation du produit à titre préventif a été proposée à notre client qui l'a refusé. C'est ainsi que l'appareil lui a été renvoyé en l'état. Eu égard à ce qui précède, nous sommes donc au regret de ne pouvoir donner suite favorable à la demande de remboursement du produit de notre client dans la mesure où l'appareil est bel et bien fonctionnel. "

Je ne vois pas quoi faire de plus devant tant de mauvaise foi et de mépris du droit du consommateur, je viens de leur envoyer une lettre de mise en demeure avant saisie du conciliateur de justice ce jour.

Que pensez-vous de mon litige ? Qu'auriez vous fait à ma place ? Que me conseillez-vous de faire maintenant ?

CG du forum pas de noms de marques

Par morobar

Bonjour,
Que me conseillez-vous de faire maintenant ?
De laisser tomber, ou d'aller au bout sachant que:
* vous pouvez attraire votre adversaire devant le tribunal de votre lieu d'habitation si la montre a été livrée là.
* le juge demandera une expertise dont vous devrez avancer les frais et à la charge de la partie qui succombera.
Bref un budget hors de proportion avec peu de garantie sur la prospérité de l'affaire.
Joindre une association de consommateur me parait aussi présenter de l'intéret.