



## Téléphone jamais revenu de réparation sous garantie légale

-----  
Par Pfilh

Bonjour et merci du temps que vous accorderez à mon cas car je suis vraiment paumé là, et 600? c'est un réel budget pour moi

J'ai acheté le 09/01/2024 sur le site Rakuten à une entreprise nommée sur le site "le manoir" un téléphone pixel 8 au pris de 619?.

En décembre 2024 une ligne rose de pixels morts est apparue sur l'écran et j'ai donc fait état du défaut au vendeur puisque sous garantie légale. Il m'a communiqué immédiatement l'adresse de leur service après vente pour le retour réparation en me disant que les frais de port seraient remboursés ensuite sur présentation du justificatif.

J'ai renvoyé le téléphone en janvier et communiqué la facture des FdP.

à Partir de là, je n'ai jamais réussi à obtenir d'état d'avancement de la réparation ni même du diagnostic du problème, après un mois de réponses vides du style "merci de nous avoir contacté nous vous tiendrons au courant dès que notre service aura examiné le téléphone" et de nombreux mails de demande de la procédure de remboursement des fdp j'ai fait une demande de remboursement au prix d'achat.

Depuis plus rien, aucune réponse à rien, j'ai envoyé un recommandé à la seule adresse en France, celle de mon retour produit (le siège de l'entreprise est à vilnius en lituanie, le nom francais du profil rakuten sert à ce qu'on ne cherche pas plus loin...) mais rien.

Comme mon téléphone est un outil de travail j'ai du en racheter un neuf sans attendre la résolution (et heureusement vu que 5 mois après rien n'a avancé) ce qui n'était absolument pas budgété.

Je n'ai pour l'instant jamais réussi à avoir Rakuten au téléphone ou en chat (sauf le bot qui ne sait pas ^^), je viens de passer par le formulaire en ligne pour tenter d'obtenir une résolution mais j'y crois peu au vu de certains retours d'expérience autour de moi si je ne peux pas faire pression clairement ils ont apparemment tendance à toujours dire de se débrouiller avec le vendeur.

Edit 13/06 à 11h08 : J'ai parlé trop vite, le formulaire en ligne bloque car je suis un particulier (et impossible de trouver celui que je suis sensé remplir) mais j'ai eu le service client via chat après 1h30 de tentative. J'ai signalé la suspicion de revente de produit "volé" via leur plateforme (au cas ou le recel serait utilisable pour faire bouger) et ils "relancent le vendeur" je dois les recontacter si pas d'avancée ds les 72h... autant dire pas gd chose mais bon...

Signal conso et la DGCCRF ne gèrent que les conflits avec les entreprises françaises.

Du coup :

- Quelle procédure dois je suivre pour essayer de faire bouger le shmilblick avec le vendeur lituanien?
- Puis je associer rakuten a une plainte, par exemple de type recel de marchandise volée (certains commentaires évoquent des boites déjà ouvertes ou des produits qui ne sont pas neufs (numéro de série déjà enregistré sur le site de la marque)) ==> mon tél a sans doute déjà été revendu, potentiellement même via rakuten... ou pour leur politique qui vise clairement à cacher ce genre de pratiques a l'acheteur (impossible de "noter" le vendeur sauf juste après la réception du produit, ce qui exclu tout autre commentaire que sur la réception ou non...).
- Puis je porter plainte contre x pour vol? ou contre l'entreprise ou le sous traitant en France qui gère les retours? (si je trouve ces infos à partir de l'adresse)

Du coup je suis preneur de toute l'aide que vous avez en stock, j'ai l'impression d'avoir fait ce qu'il fallait à partir de ce que j'ai trouvé sur internet mais ca ne suffit pas...