



Problèmes avec le SAV SFR

Par dric33

Avant tout, je tiens à préciser que je ne suis pas client chez SFR, je n'ai pas de ligne SFR, que ce soit mobile ou internet.

Mon problème : le 24 novembre 2018, lors de l'opération dite du "Black Friday", j'achète en ligne, sur le site SFR, un Iphone 7 plus reconditionné, pour un montant de 449 euros, téléphone bien sur livré nu, c'est à dire libre de tout opérateur et que je souhaite offrir à ma fille pour Noël.

Je reçois quelques jours plus tard le dit téléphone à mon domicile, et là, première surprise : il n'y a aucune facture ni bordereau de livraison dans la boîte, juste le téléphone.

J'ai acheté ce téléphone sur ce site car le prix alors proposé était un peu moins élevé que sur d'autres sites de marchands en ligne, et d'autre part, il bénéficiait d'une garantie d'un an (donc jusqu'au 24 novembre 2019).

Environ 5 mois plus tard, vers la fin du mois d'avril, ma fille constate un gros dysfonctionnement de ce smartphone, à savoir l'écran tactile qui répond de plus en plus mal et de plus en plus fréquemment, rendant l'utilisation de celui-ci de plus en plus pénible, puisqu'il lui fallait parfois attendre une ou deux minutes avant que l'écran tactile réponde à nouveau.

Je décide donc de faire jouer la garantie, et après avoir obtenu par mail, non sans mal, la facture et le bordereau de livraison du téléphone, je me rends le 04 mai 2019 à la boutique SFR de mon domicile afin de le déposer pour un envoi en réparation. L'employée présente constate le problème en magasin, et le note clairement sur le bon de prise en charge, en m'assurant que le délai moyen de réparation était d'une dizaine de jours, et que je serai contacté dès son retour en boutique.

Jusqu'à là tout me semble conforme. Je patiente donc une quinzaine de jours, sans n'avoir aucune nouvelle, puisque la seule information présente sur le site de suivi en ligne de SFR est que le téléphone a bien été pris en charge par la société de réparation trois jours après le dépôt de celui-ci en boutique. Une semaine plus tard, toujours sans nouvelles, je me décide à contacter la société SBE, en charge de la réparation de mon téléphone, pour avoir de plus amples nouvelles. Muni de mon numéro de dossier, je réussis à rentrer en contact via le chat avec un conseiller de cette société, lequel m'informe que mon dossier est en attente d'un échange, sans pouvoir me donner le moindre délai. Je patiente à nouveau quelques jours, sans n'avoir plus aucune nouvelle. Je recontacte une nouvelle fois par chat la société SBE, qui me dit cette fois que mon appareil a été envoyé en sous-traitance chez le fournisseur d'SFR pour la demande de prise en charge de la garantie et il m'annonce un délai de 5 à 10 jours supplémentaires pour le récupérer en boutique. Persuadé de pouvoir enfin récupérer mon téléphone je patiente à nouveau.

Le lendemain, la boutique SFR de mon domicile m'appelle pour m'informer que mon téléphone est revenu de réparation. C'est donc confiant que je pars récupérer celui-ci. Il est accompagné d'un rapport d'intervention sur lequel est indiqué : statue de garantie : HORS GARANTIE, motif de rejet de la garantie : une case blanche, aucun motif !!! Je lis ensuite, dans la rubrique "travaux effectués" : Echange du mobile, Mise à niveau du logiciel et enfin Retour en l'état. Devant tant d'incohérences, je demande à tester mon smartphone en présence de l'employée du magasin, et là, surprise : non seulement l'écran tactile ne fonctionne toujours pas, et en plus, il y a maintenant une tâche blanche qui est apparue sur l'écran, tâche qui n'existait bien sur pas avant l'envoi en SAV. Je comprends donc que mon téléphone n'a pas été réparé, mais est maintenant revenu dégradé et inutilisable. Devant ma colère, l'employée du magasin décide de procéder à un deuxième envoi en réparation, mais décide tout d'abord de contacter par téléphone la société SBE pour avoir d'avantage d'explications, et, autre surprise : on lui répond que le fournisseur d'SFR a rejeté la garantie car, je cite : "le témoin d'oxydation est rosé" et que par conséquent il est inutile de le renvoyer une seconde fois. Je précise que l'employée de la boutique SFR avait auparavant enregistré un deuxième bon de prise en charge, sur lequel est précisé l'état dans lequel est revenu le téléphone de la réparation, dont j'ai bien sur conservé une copie. Je tiens d'autre part à préciser que ce téléphone n'est jamais entré en contact avec quelque liquide que ce soit, qu'il a toujours été protégé par une coque et une protection d'écran. Il est par ailleurs certifié IP67, donc par définition étanche. Comment se fait-il que ce motif de sois disant rejet de garantie n'apparaît même pas sur le rapport d'intervention ? Comment se fait-il qu'il soit indiqué "échange du mobile" ? Comment se fait-il que la case "motif de rejet de garantie" soit vierge ?

L'employée me dit alors qu'à son niveau elle ne peut rien faire de plus et me donne pour conseil d'écrire au service consommateurs de SFR. Je précise que j'ai bien entendu refusé de récupérer mon téléphone et ai donc laissé celui-ci à la boutique SFR de mon domicile. Je précise également que j'ai gardé en copie d'écran les divers échanges que j'ai eus par chat avec la société SBE.

J'ai donc rédigé par la suite un courrier en recommandé avec accusé de réception au service consommateurs de SFR, dans lequel je relate en détail mes déboires, en y joignant une copie de toutes les pièces justificatives, et dans lequel je réclame le remboursement intégral de ce téléphone, soit la somme de 449 euros, ainsi que le remboursement des frais

d'envoi de ce courrier. J'ai également transmis une copie de ce dossier à la DGCCRF de mon département, qui m'a répondu avoir transmis également mon dossier à SFR et suivre cela de près.

Une dizaine de jours plus tard, je reçois une réponse de SFR, accompagné de mon dossier. Cette "réponse" consiste en fait en un formulaire pré-rempli sur lequel je dois indiquer, je cite : le nom du titulaire de la ligne SFR, le numéro d'appel de celle-ci et le numéro de contrat SFR !!!! et que je dois à nouveau leur renvoyer en recommandé , une nouvelle fois accompagné du dossier !!!!

Je tombe vraiment des nues, et me demande vraiment si quelqu'un a pris la peine de lire mon dossier, sur lequel il est clairement précisé que je ne suis aucunement titulaire d'une ligne SFR.

Je renvoie donc une nouvelle fois ce dossier en recommandé avec accusé de réception, accompagné de ce formulaire et d'un nouveau courrier dans lequel j'exprime mon mécontentement, et leur explique une nouvelle fois que non je ne suis pas titulaire d'un contrat SFR, que je ne peux donc pas remplir leur formulaire, que j'ai acheté ce téléphone sur leur site uniquement pour son tarif, comme j'aurais pu l'acheter sur n'importe quel autre site de vente en ligne et que je souhaite obtenir remboursement de celui-ci.

A ce jour, je n'ai reçu aucune réponse à ce second courrier. je commence vraiment à désespérer. Ma fille est sans téléphone depuis la fin du mois de mai, n'ayant évidemment pas les moyens d'en acheter un autre. Je trouve ces méthodes vraiment scandaleuse, puisqu'il est absolument impossible de joindre qui que ce soit de compétent en charge de ce dossier, en effet, tous les échanges que j'ai pu avoir avec différents conseillers SFR n'amènent à rien. La seule chose qu'on me répète en boucle est de voir ça en boutique SFR, qui elle me répond de voir ça avec le service consommateurs !!! Cette situation est vraiment ubuesque et démontre le peu de sérieux et le manque d'égard de SFR vis à vis de simples consommateurs.