



Jeu vendu défectueux en ligne

Par VolkStaal

Bonjour.

J'ai acquis il y a 10 jours un jeu sur Steam (Outriders). Ce jeu est vendu comme un jeu de tir axé coopération en ligne.

Cependant, après 10 jours, il m'est d'une part toujours impossible de jouer en ligne avec un ami dans des conditions correctes (problèmes de latences divers), mais en plus le jeu plante régulièrement, toutes les 30 minutes en moyenne. Je précise que je possède la configuration recommandée pour jouer et que les soucis de multijoueurs relèvent de leur systèmes.

J'ai contacté le support de l'éditeur du jeu en demandant de l'aide pour mes problèmes techniques et une forme quelconque de compensation. Ce à quoi on m'a répondu que j'étais gentil de patienter et qu'ils appréciaient mon support au jeu...

A la suite de quoi j'ai demandé un remboursement via Steam en expliquant les complications que je rencontrais, mais la demande a été refusée car j'ai dépassé les 2h autorisée par leur politique de remboursement.

Je me retrouve donc avec un produit défectueux, sans aide du support et sans possibilité de remboursement. Que puis je faire ?

D'avance merci.

Par AGeorges

Bonsoir VS,

"L'article L 121-20-12 du code de la consommation prévoit les modalités du droit de rétractation dont dispose le consommateur. Ce droit doit s'effectuer dans les quatorze jours calendaires par le consommateur. Or, la DGCCRF a constaté que certaines plateformes ne respectaient pas ce délai. En effet, l'autorité administrative a estimé qu'il y avait eu des manquements aux articles L 221 ? 18 relatif au délai de rétractation et L 221 ? 28 13° relatif à l'accord exprès du consommateur a renoncé à son droit de rétractation."

La DGCCRF a jugé illégale la condition de 2h de jeu utilisée par STEAM. Tout en comprenant que des tricheurs pourraient finir le jeu dans les 14j de rétractation ... Aux plateformes de trouver un autre système.

Il vous reste 4 jours pour vous rétracter (LR/AR et formulaire spécifique). N'hésitez pas à mentionner le dysfonctionnement en plus du formulaire ...

Par janus2

Bonjour,

Le droit de rétractation existe dans le cas d'un acheteur qui change d'avis et ne veut plus acheter un produit en parfait état.

Dans le cas d'un produit défectueux comme cela est le cas ici, ce n'est plus ce droit qui doit être utilisé, mais la garantie légale de conformité.

Par VolkStaal

Je vous tient au courant des avancées. En résumé, aucun progrès. Après avoir lu vos message je me suis renseigné plus avant sur ce dont vous m'aviez parlé et sur la politique de rétractation de Steam.

En effet en UE, Steam précise dans sa charte que les 2h de jeu ne sont pas prise en compte et que les demande de remboursement sont prises au cas par cas. Normalement vu ma situation rien ne devrait empêcher un remboursement.

Cependant la ou ça bloque, c'est que mes demandes de remboursement/rétractation, ne passe pas entre les mains d'une personne qui étudierait la demande. Au lieu de ça, un robot me rembarre systématiquement sur la raison que j'ai dépassé les deux heures. Je peux donc défendre et argumenter mon raisonnement autant que je le souhaite, leur système mis en place me fait barrage.

Pour le courrier recommandé, et bien c'est compliqué. L'adresse de Valve Corporation est au USA, et soit les systèmes postaux ne propose pas de LR/AR vers l'étranger, soit ça coute vraiment cher (j'ai trouvé une solution à 150? la lettre.

A la suite de quoi j'ai trouvé un mail de contact, auquel j'ai envoyé une demande de remboursement hier, et depuis pas de nouvelles.

Je suppose que leur politique est plus ou moins de faire tourner en rond le client pour qu'il abandonne au bout du compte... Et franchement j'en suis pas loin...

A part le recours juridique il me reste une autre solution ?