



## SVP AIDE! recours après 4è retour SAV d'1 mobile

Par **Fanoxyge**, le **26/02/2015** à **12:01**

Bonjour à vous!

**J'ai très peu de revenus étant en situation d'handicap à 80% . C'est pourquoi je me tourne vers vous, via legavox, pour avoir des conseils juridiques...**

Quels sont mes recours après un 3è retour au SAV Darty d'un smartphone ( achat 3 mois à peine ) encore sous garantie ? Puis je demander un smartphone neuf de la même marque? un remboursement ?

Détails de l'affaire :Fin octobre 2014, mon ami m'offre un smartphone Sony d'une valeur de 500€, sur le site darty.com.

En janvier, l'appareil photo du mobile s'arrête de fonctionner brutalement, sans raisons apparentes ( pas de chocs, aucunes traces de rayures, aucune immersion dans l'eau...Appareil comme neuf).

1er retour au SAV Darty au 10/01/2015, qui l'envoie à l'atelier Sony. Mobile récupéré le 21/01 après le changement de la carte mère. Or, durant l'intervention à l'atelier, on m'a rayé la face avant et il existe un "jour" sur la face arrière, survenus probablement lors du changement de carte mère.

2e renvoi au SAV Darty. Mobile récupéré le 28/01, suite au remplacement de la coque avant + cache protection. Or cette fois, c'est le microphone qui fonctionne très mal , il a surement du être altéré lors du démontage-remontage. Mes interlocuteurs m'entendent très très mal dans le micro. Portable inutilisable.

3e retour au SAV Darty. Là les techniciens du SAV me disent qu'ils ne peuvent rien faire d'autre que de renvoyer de nouveau le portable à Sony, pour une enième réparation, et me soutiennent que le remplacement à neuf du produit ne dépend non pas de Darty mais de Sony.

25/02 : récupération du mobile au SAV . Or l'atelier m'a rayée l'écran du smartphone et le micro n'a pas été réparé!! J'apprends par un agent du SAV Darty que le smartphone est en fait "réparé" à chaque fois à l'atelier Darty en banlieue!!

Quels sont mes recours et droits de consommateurs, sachant que nous avons acheté un smartphone à Darty et que ce dernier ne présentent que des dysfonctionnements/défauts qui empirent après chaque passage au SAV !. Cela va faire plus d'un mois que je ne peux disposer de mon smartphone...

Je vous remercie d'avance de vos réponses!!

Passez une agréable journée!

Fanny

Par **Visiteur**, le **26/02/2015** à **14:07**

Bonjour,  
vous devez avoir une garantie Sony aussi ? contactez les !

Par **Fanoxyge**, le **28/02/2015** à **12:10**

Bonjour grenouille,

merci d'avoir pris la peine de me répondre. Je leur laisse encore une tentative: le SAV Darty m'a promis le changement à neuf du mobile mais il faut parait-il l'accord du chef d'atelier...? Même si je suis assez sceptique. Si pas de retour d'ici une semaine, je contacte le SAV Sony Mobile.

Mais dans ce cas, à quoi sert d'acheter un produit high-tech chez un revendeur ( darty, boulanger, grosbill...) et de bénéficier d'un an de garantie revendeur, si au moindre problème le client doit contacter lui-même directement le SAV du constructeur ? Ne serait-ce pas mieux d'acheter directement sur le site du constructeur ? C'est une véritable question que je me pose...

Merci à vous!