



## Procédure de Reset volontairement bloquée par le fabricant.

Par **conconet**, le **08/04/2021** à **03:56**

Bonjour,

Je viens me renseigner sur les solutions possibles face aux manquements d'un fabricant d'une grande marque de smartphones.

Celui-ci prétend ne pas pouvoir solutionner le blocage de la procédure de "reset" qu'il a pourtant lui-même mis en place en usine sur ses appareils.

Durant la dite procédure de reconfiguration du modèle à sa configuration d'usine, le "code bloquant" du fabricant nous demande des informations de compte email et téléphone auquel je n'ai plus accès après un déménagement de pays.

Ceci étant, le téléphone n'est plus en état ni de revenir à son état d'avant le reset, ni d'achever la réinstallation complète de la configuration d'usine. Il devient inutilisable pour un usage normal en fait...

Après avoir contacté le service après vente du fabricant en France par plusieurs courriels et lui avoir fourni la facture d'achat et les code IMEI de l'appareil, celui-ci prétend qu'il n'a pas de possibilité technique de réactivation de mon compte afin. L'appareil a pourtant toujours accès à une connexion internet.

Ceci signifierait que ce fabricant aurait installé sciemment un système de blocage et vend des appareils tout en sachant que des clients risquent éventuellement de ne pas pouvoir compléter un reset d'usine et ne leur offre pas non plus la possibilité de finaliser pour eux cette procédure ?!

Mais à quoi joue t-il ? A part à obliger un client à se procurer un nouvel équipement et mettre celui-ci à la déchèterie "inutilement"... je ne trouve pas cette attitude responsable du tout

Je n'ai jamais rencontré pareil mur sans aucune issue lors du reset d'un appareil d'aucune autres grandes marques de smartphone !

Peut-on obliger ce fabricant , soit à retirer cette procédure "de blocage" soit à procéder à l'installation d'une configuration d'usine sur un appareil qu'il vend au public ?

Merci de me faire savoir si des texte défendent les consommateurs de ce genre de comportement de la part d'un fabricant qui n'assume pas son service après vente ?

Merci pour toute expertise et droits à respecter a ce propos

M. ET

Par **Tisuisse**, le **08/04/2021** à **07:09**

Bonjour,

Voir les services de la concurrence et de la répressions des fraudees.