



Problème de garantie constructeur, qui ne fait rien

Par **ericpi**, le **21/09/2014** à **00:26**

Bonjour,

le 27 aout 2014 j'ai acheté un tv samsung de 2600€, 5 minutes après la mise en route un défaut, de variations de luminosité sur deux zones de l'écran se déclare, comme une vibration. Je l'ai signalé a la maison cobra de paris, qui a averti samsung, contact pris avec samsung, leur service justif (qui n'est joignable que par mails) ma demandé des photos du défaut, sauf que le défaut est impossible a prendre en photo (on le vois bien de visu, ou sur video, mais ils ne veulent pas de video).

J'ai réussi après beaucoup de difficulté a extraire d'une video une image ou l'on vois bien le défaut,ils disent que la photos ne leurs convient pas.

Et ils ne font rien pour faire dépanner mon tv, déjà je suis étonner que ce soit au client de prouver la panne.

J'ai envoyé une lettre recommander au service consommateur samsung leur demandant de dépanner mon tv, ou d'envoyer un technicien pour constater le défaut;

J'ai reçu un nouveau mails de leur service justif, me demandant des photos ou l'on vois le défaut.

C'est vraiment un dialogue de sourd, j'ai recontacter cobra qui à envoyé de nombreux mails à samsung leurs demandant le dépannage du tv.

Aucune réponse, et mon tv neuf sous garantie reste en panne.

Que faire?

Par **janus2fr**, le **21/09/2014** à **10:03**

Bonjour,

Le problème étant apparu avant les 6 premiers mois, faites appel à la garantie légale de conformité auprès du vendeur et non pas auprès du constructeur. C'est le vendeur qui vous doit cette garantie, à lui de voir s'il fait réparer la panne, vous échange le produit ou vous rembourse.

Voir : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F11094.xhtml>