

L'une de nos adhérentes a commandé sur une marketplace, via le site de la FNAC, un téléphone Samsung Galaxy S9 pour un montant de 304,10 €. Quelques jours après la réception, le téléphone tombe en panne. La coque arrière a été endommagée alors que le téléphone n'a subi aucun choc. Il s'est mis à gonfler immédiatement et à chauffer, probablement par surchauffe de la batterie qui devait être défectueuse. L'écran s'est finalement fissuré sous l'effet de la chaleur.

Notre adhérente est formelle, son téléphone n'est jamais tombé. Pas de chute, pas de choc et une utilisation normale. Il s'agit donc d'un défaut de fabrication. La garantie des vices cachés s'applique donc. C'est au vendeur de prouver que le défaut n'existait pas au moment de la remise du bien. Nous avons donc écrit au vendeur de la marketplace, lui demandant de prendre en charge la réparation du téléphone ou bien de lui en faire parvenir un nouveau, identique au premier.

Nous recevons rapidement une réponse de la marketplace disant qu'ils ont transmis notre réclamation au service en charge de la relation avec leurs partenaires en ligne.

Mais un mois après, n'ayant toujours pas de réponse de la FNAC, ni de la marketplace, nous décidons de déposer un dossier au médiateur de la FEVAD (fédération du e-commerce et de la vente à distance).

A savoir : toute personne qui n'a pu résoudre un problème avec une entreprise de vente à distance, membre de la FEVAD, a la possibilité légalement de saisir le service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD dans les conditions prévues par la Charte de la Médiation du e-commerce en vue de rechercher une solution amiable aux litiges de consommation. Ce dispositif de médiation participe à renforcer la confiance dans la vente à distance, et le commerce électronique en particulier. Il est librement accessible aux consommateurs.

La FNAC étant adhérente de la FEVAD, cette médiation est tout à fait possible.

Nous avons donc saisi le médiateur en ligne en joignant les pièces essentielles au dossier.

Malheureusement le médiateur nous répond que notre demande de médiation via le formulaire en ligne ne pourra pas être prise en considération car si la FNAC est bien adhérente de la FEVAD, ce n'est pas le cas du vendeur tiers (marketplace). Il nous conseille de prendre contact avec la DGCCRF.

Nous choisissons plutôt de faire un nouveau courrier à la FNAC au nom de l'UFC-Que Choisir où nous récapitulons les faits, en précisant le refus du médiateur. Nous demandons à nouveau à la FNAC de prendre en charge la réparation du téléphone ou de le remplacer.

Entre temps, le médiateur nous écrit à nouveau, disant cette fois-ci que notre demande était finalement recevable et que l'on ne devait pas tenir compte de leur premier refus, il s'agirait d'une erreur dans le traitement de notre demande.

Enfin, le 8 octobre dernier, nous recevons un courrier de remerciements de notre adhérente :

*« Bonjour Madame..., J'ai le plaisir de vous annoncer le remboursement du mobile Samsung d'un montant de 304 € par Market Place.*

*Je vous dis un grand merci ainsi qu'à toute l'équipe UFC-Que Choisir, votre efficacité, votre réactivité, votre compétence ont fait que nous avons obtenu satisfaction à un dossier bien compliqué. Nous avons reçu la réponse hier et je tenais à vous en faire part aussitôt.*

*Très cordialement. Mme R.*