

Garantie légale : À qui la responsabilité ?

Par **Vigrid**, le **25/09/2020** à **12:04**

Bonjour,

Voici mon problème : J'ai acheté un aspirateur-robot Xiaomi à 350€ l'an dernier auprès de Gshopper, un vendeur professionnel de la plateforme Rakuten.

Je n'ai commencé à m'en servir qu'au début de l'année, et il est rapidement tombé en panne.

Le vendeur me dit que c'est un problème de moteur, il m'a dit d'en acheter un en Chine car lui est en "rupture de stock". Ce que j'ai fait, mais je ne l'ai jamais reçu (ça fait plus de 3 mois).

Entre temps, le vendeur n'a rien fait pour essayer de trouver une solution au problème, sachant que je suis handicapé et que je ne peux pas faire le ménage moi-même (d'où l'intérêt d'avoir un robot).

Je souhaite donc me faire rembourser le robot pour en acheter un autre chez un revendeur plus sérieux. La garantie légale de conformité me donne le droit au remboursement intégral si le vendeur n'a pas pu me le réparer dans un délai d'1 mois (ça en fait plus de 3).

Sauf que :

- Gshopper ne veut pas me le rembourser, prétextant qu'il suit les conditions de vente en me proposant la réparation (qu'il ne peut pas effectuer).

- Rakuten se dédouane en disant "ah mais nous sommes juste des intermédiaires, c'est pas notre problème". Or c'est bien à eux que j'ai versé les 350€ lors de l'achat.

- Xiaomi se dédouane en disant que "ce robot n'est pas prévu pour le marché français". Alors que la prise est française, il ne fonctionne que sur le serveur français et parle français... Mais ils n'en vendent pas sur leur boutique française. Cela ressemble fort à une optimisation d'escroc de leur part pour ne pas avoir à gérer la garantie (Xiaomi fait des produits pour le marché français et les vend uniquement à des revendeurs chinois qui les revendent en France).

Qui est responsable ?

Que puis-je faire pour obtenir le remboursement ?

Aujourd'hui, ma mère de 67 ans est obligée de faire 600km en une journée une fois par mois pour venir faire le ménage chez moi. Ce n'est pas tenable.

Il paraît que je peux saisir le tribunal de justice, mais je ne sais pas comment faire, et je peux

très très difficilement sortir de chez moi.

Cordialement,