RAKUTEN UNE AUTRE DÉNOMINATION DE RACKET

Toujours attentif à mon impact énergétique et après avoir installé pompe à chaleur et panneaux solaire, je me suis préoccupé de reduire ma consommation d'électricité en remplaçant mes ordinateurs de bureau par des portables pour mon activité de publication.

Mes exigeances en matière de performance étant dans la plupart des cas modérée, j'ai entrepris l'achat d' de matériel d'occasion en 2021 auprès de Cdiscount puis le 10 mars 2023 chez RAKUTEN, la livraison intervenant le 17 mars..

Mauvais choix car je constate que le produit livré ne correspond pas à la photo de la présentation et notammaent que ls fonctions wifi ne sont pas disponibles contrairement à la documentation DELL et que le ssystème d'exploitation est window 10 et non Window 7.. les tentatives de mise en place de nouveau logiciels sont toutes infructueuses et dès le lendemain une alerte m'annonce que le disque dur est sur le point de tomber en panne. Ce qui se produit 10 minute après.

Ayant des disques internes issus de précédents portables devenus insuffisant pour les études de mes fils et notammment celui d'un appareil mis au rebu en raison d'un blocage Microsoft je teste la réalité de la défaillance et obtient un appareil en état de marche sous linux,.Window 10 étant devenu indisponible .

Je fais donc une réclamation à RAKUTEN qui le 30 mars à 13heure 39 qui me répercute le refus du vendeur qui mets en cause mes constations .Ssurprise à17heures 52, me dit que ma réclamation n'a pas été enregistrée àlors qu'il s'agissait d'une réponse à son précédent courriel !

Le 2 avril à 6 heure 11 alors que je dormais RAKUTEN me dit l'avoir reçuet m'assure d'y répondre sous 24 heures auquel je répond en précisant que la batterie est morte et que j'attend que l'entreprise m'assure qu'elle a bien wendu Window 10 et un disque dur neuf au vendeur.

Le 6 avril à 17 heures 32 Rakuten me relance afin que j'accepte la remise de 30€ offerte par le vendeur en me menaçant de considérer l'offre comme acceptée. À 1818 heure 31 nouvelle menace à l »échéance du 9 avril de considérer ma réclamation comme annulée/

Le9 avril à 11 heures 19 Je signale que je ne peux pas valider ma réclamation sur mon portable, leur site disant ne pas recevoir mes envois de photos de ma pièce d'identité et de mon visage, tout en affirmant que je n'ai pas répondu à la proposition du vendeur de 30€.

Le 10 avril 10 heures 24, on prend note de ma proposition de remboursement de 78€ portant sur la valeur d'une clef WIFI et d'n disque dur. Je demande rien pour la batterie hors d'usage. À 10heure 41on prend note de mon accord sur 78€ accepté par le vendeur semble-t-il.. Cet accord im'est notifié le l11avril à 12 heures 58 ou on me demande à nouveau de fournir photo et carte d'identité lesquelles semblent avoir été reçue car mon accord est validé à 18 heures 35.

Le 12 avril on me signale suite à un nouvel envoi de phots que mon porte- monnaie est validé, mais surprise à 19heures 58on me demande une nouvelle validation alors que le document prrécise que cette obligation réglementaire intervient à partir de 130€.

Le 15 avril on me confirme que mon porte-monnaie est disponible mais il s'avère que lorsque je fais ma commande je ne peux pas l'utiliser et la valeur de mon panier augmente à chaque tentative de paiement.

Le 16 avril respectivement à 15 heures 25 et 16 heure 33 alors que ma demande d'achat d'un disque du et d'une clef WIFI à payer avec mon avoir s'avère impossible malgré le recours à trois préposées commerciales qui de façon abrupte coupent l'expression de mes réclamations.

Il s'avère ainsi que le dispositif commercial de l'entreprise est complètement inadapté et que l'entreprise utilise la réglementation pour ne pas faire face à ses obligation. J'ai donc annulé ma commande et l'ai reportée sur un autre fournisseur.

J'ai à plusieurs reprises alerté sur la vulnérabilité des citoyens face aux offres de divers opérateurs d'internet que cela soit Microsoft qui à rendu impossible l'usage de logiciels anciens payés régulièrement ou bloqué l'usage d'un ordinateur pour une question de mot de

passe ou Orange qui demande pour une offre de son forfair à prix réduit la fourniture d’un dépôt de 400€ alors qu’il reçoit 10€ d’avance et un mandat de prélèvement sur votre compte.

Cette hégémonie informatique me semble inacceptable et le législateur devrait toujours permettre l’usage sans frais de recours papier ou accessibles par point de vente en utilisant par exemple le réseau postal ou le compte Nickel.