

PIXMANIA manque de réactivité

Ce client du site **PIXMANIA** achète un téléviseur en décembre 2012. Mais cet appareil ne fonctionne pas correctement et il est retourné dans son carton et ses protections d'origine, en octobre 2014.

En novembre 2014, le SAV indique que le téléviseur a été réceptionné avec un écran incurvé, un capot choqué et qu'un devis de réparation a été établi pour 680,40 €. Le client a également l'option de récupérer l'appareil en l'état, moyennant le paiement de 30 € pour frais de devis.

Le consommateur mécontent – puisque certain que le téléviseur avait été expédié en bon état dans l'emballage d'origine – multiplie les démarches : relances écrites, courrier recommandé avec accusé de réception à **PIXMANIA**, réclamation auprès de la **Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD)**. **PIXMANIA** se contente d'indiquer que le SAV attend la décision du client (*réparation ou restitution*) en occultant les différents courriers déjà échangés.

Finalement, à la mi-janvier 2015, **PIXMANIA** effectue le remboursement du téléviseur.

En octobre 2014, **Jens BECKER**, Président de **PIXMANIA**, démentait dans la presse les rumeurs sur l'état de santé défaillant de son groupe. Sa communication reste néanmoins bien perfectible.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, BP 414, 85504 LES HERBIERS cedex
(contact@arnaques-infos.org)
Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00015
Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.
Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**

