



## W a détruit mes écouteurs, que puis-je faire ?

-----  
Par oouam

Bonjour,

le titre peut sembler racoleur pourtant c'est la simple réalité.

J'ai acheté des écouteurs bluetooth 250 Euros il y a deux ans et demi. Régulièrement W publie des mises à jour logiciel et depuis que l'une de ces mises à jour a été installée il y a quelques mois, mes écouteurs fonctionnent 40 minutes à peine. Ils sont donc inutilisables.

Il suffit d'une simple recherche sur Internet pour constater que des milliers de personnes sont dans la même situation. Aux USA W a procédé à un échange pour les consommateurs touchés.

En France, ils refusent d'admettre qu'ils sont responsables et me proposent à mes frais une réparation ou l'achat de nouveaux écouteurs à un tarif réduit.

Ai-je un moyen de les obliger à prendre leurs responsabilités ?

Merci beaucoup pour vos éclairage, je suis très en colère devant pareille lâcheté.

-----  
Par Isadore

Bonjour,

Il n'y a plus de garantie légale de conformité puisque l'achat a eu lieu il y a plus de deux ans. Le fait qu'il y ait un problème connu avec ce modèle d'écouteurs ne signifie pas que cela concerne spécifiquement vos appareils.

Légalement cela va être à vous de prouver qu'il n' s'agit pas de simple vétusté ou d'un accident, mais bien d'un problème lié à une mise à jour du constructeur.

Essayer de contacter une association de consommateurs qui pourrait avoir connaissance de problèmes similaires. Mais sauf garantie commercial ou geste du constructeur, il est peu probable que vous obteniez des écouteurs neufs parce que les vôtres sont défectueux.

-----  
Par oouam

Merci pour votre réponse.

Je n'ai rien à opposer à cet argument de "il y a des milliers de cas similaires au mien mais ça ne signifie pas que je suis concerné par la même cause que ces milliers de cas".

Si je m'appuie sur le numéro de série de mes écouteurs (donc la date de leur fabrication et donc leur exposition effective à la publication de cette mise à jour destructrice), le diagnostic du comportement anormal (vitesse de déchargement de batterie, etc ...), j'obtiens un faisceau d'éléments factuels qui valident que ma situation est identique à ces fameux "milliers de cas".

Je pense cette situation non pas comme la livraison d'un logiciel défectueux et donc la mise en ?uvre d'une garantie ou pas, mais comme la détérioration d'un bien qui m'appartient, par un tiers. Pour simplifier ma situation : mes écouteurs fonctionnent parfaitement, W installe un nouveau firmware, le lendemain mes écouteurs ne fonctionnent plus et ce n'est pas réparable. Il arrive la même chose, au même moment partout dans le monde suite à ce firmware. La société W doit me dédommager car elle a porté dommage à un bien qui m'appartient.

Une vidéo qui en parle : <https://youtu.be/u525qqRHonM?si=MaXT3zTzu4XmCg13>

Un forum qui répertorie des centaines de cas :  
[https://www.reddit.com/r/SonyHeadphones/comments/x7mx2n/wf1000xm4\\_severe\\_battery\\_issues/](https://www.reddit.com/r/SonyHeadphones/comments/x7mx2n/wf1000xm4_severe_battery_issues/)

-----  
Par Isadore

Le problème reste le même : il faut pouvoir prouver que la défaillance existe, d'une part, et qu'elle est bien causée par l'installation de cette mise à jour.

Légalement le vendeur de vos écouteurs n'est pas tenu d'indemniser tous les gens qui prétendent que leurs écouteurs ne fonctionnent plus depuis l'installation de cette fameuse mise à jour.

La situation légale est la suivante : vous avez acheté un appareil il y a plus de deux ans, vous prétendez que l'objet est défaillant par la faute d'une mise à jour, le vendeur ne partage pas votre avis. D'un point de vue juridique, puisque la garantie légale de conformité est dépassée, c'est à vous de prouver que le dysfonctionnement est de la faute d'un tiers.

C'est pour cela que je vous conseille de voir si une association de consommateurs n'aurait pas un dossier à ce sujet, puisque c'est censé être une épidémie. Vu le prix de l'appareil, ce n'est pas la peine de prendre le risque d'avancer les frais d'une expertise qui vous coûterait plus cher que de les racheter, surtout qu'on semble vous proposer une réduction commerciale.