

## LES RÉPONSES PITOYABLES DU SERVICE CONSOMMATEURS CARGLASS

**CARGLASS** est connu pour ses séquences publicitaires et par sa promotion permanente (un cadeau offert, en lien avec l'équipement automobile). Parallèlement, cette société pratique des tarifs bien supérieurs au barème constructeur. Et c'est le client qui se voit réclamer la différence entre la facture gonflée de **CARGLASS** et l'indemnisation de l'assurance auto au titre du bris de glace.

Un client, qui doit supporter une différence supérieure à 700 €, saisit le Service consommateurs pour dénoncer ces pratiques qui pénalisent, finalement, le client et pour réclamer un réaménagement de la facture.

Voici la réponse de **CARGLASS** :

*« Nous revenons vers vous dans le cadre du suivi de votre dossier. Nous nous permettons de vous apporter les éléments de réponse suite à votre mail.*

*Nous vous rappelons que la société CARGLASS est un garagiste et non un assureur, et que ses clients lui confient la réparation de leur véhicule, au regard de sa notoriété fondée sur la qualité, le professionnalisme et la spécialité de ses réparations ainsi qu'en raison de l'étendue des services attachés à ses prestations, à commencer par une garantie à vie et une implantation sur le territoire national, voire à l'étranger, offrant la possibilité de servir cette garantie partout en France et à tout moment.*

*Nous vous informons que toutes nos équipes sont formées pour vous apporter les informations nécessaires et relatives à votre prise en charge.*

*Cependant, concernant votre demande, nous sommes sincèrement désolés si les informations communiquées lors de votre prise en charge ont pu être mal formulées et/ou mal comprises.*

*Nous vous rappelons que la facture Carglass reste due, et vous conseillons vivement de vous rapprocher de votre Assureur pour faire valoir vos droits. »*

Le courrier original comporte 14 lignes de texte (hors formules de politesse). Mais seules deux lignes évoquent la demande (sans pour autant rappeler les faits exposés et les revendications). Le reste est une énumération de la qualité des prestations et du personnel de **CARGLASS**. Ce courrier constitue plus une réponse type et il n'apporte aucune valeur ajoutée.

L'origine d'une telle réclamation est bien la conséquence de la politique commerciale menée par **CARGLASS** : une offre cadeau associée à un niveau de prix bien supérieur aux barèmes de la profession .

En cas de bris de pare-brise, le consommateur a tout avantage à solliciter son assureur pour connaître la base d'indemnisation et n'a aucun intérêt à choisir **CARGLASS**.

**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex ([contact@arnaques-infos.org](mailto:contact@arnaques-infos.org)). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** ([president@arnaques-infos.org](mailto:president@arnaques-infos.org))