

LES AGACEMENTS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES : UN SERVICE CONSOMMATEURS DIGNE DE CE NOM

Cette rubrique se propose de lister les pratiques commerciales qui ont le don d'agacer le **Réseau Anti-Arnaques**.

Nous allons suivre chaque semaine les états d'âme de **Martial**, retraité, consommateur avisé et exigeant, confronté aux promesses publicitaires les plus variées.

Martial avait ouvert un paquet de « p'tits pains à la farine complète **Brioche PASQUIER**. » Hélas, alors que la date limite de consommation n'était pas encore dépassée (il restait une semaine), quelques pains étaient moisiss.

Il en avait immédiatement informé le service consommateurs **PASQUIER** par le site internet et communiquées les références sans oublier une photo à l'appui.

Un courrier lui parvient mi-juin. Et **Martial** a plaisir de constater un contenu structuré et détaillé :

- 1) Rappel du constat (moisissures) et acceptation de la réclamation : « Nous comprenons votre mécontentement et nous regrettons cet incident » ;
- 2) Justification du contexte de fabrication : « Comme vous avez pu le constater sur leurs emballages, nos produits sont fabriqués sans conservateur. C'est pourquoi leur durée de vie est limitée en moyenne à 25 jours. Malgré tous les soins que nous apportons à la fabrication de nos produits et l'application de règles d'hygiène strictes, il peut arriver qu'un simple accident mécanique ou des conditions de stockage variables puissent provoquer le développement de moisissures » ;
- 3) Implication du service qualité (analyse de l'origine possible et mise en place de mesures correctives) ;
- 4) Indemnisation de l'achat défectueux (3 bons d'achat de 1,30 €).



Martial a particulièrement apprécié la précision de ce courrier. Il ne regrette qu'une chose : que le signataire soit anonyme (Service consommateur **BRIOCHE PASQUIER** »). Une personnalisation (identification de la rédactrice ou d'un responsable de service) aurait constitué un plus.



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).

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

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