

## LES DÉPLORABLES MESSAGES SUR LE RÉPONDEUR TÉLÉPHONIQUE

Chaque matin la **Cellule de Veille Internet (C.V.I.)** du **Réseau Anti-Arnaques** surfe sur les réseaux sociaux et repère les nouveautés ou les aménagements des insertions publicitaires.

L'objectif de cette pêche quotidienne est de détecter les offres douteuses et les tester. Une dizaine d'avatars se mobilise ainsi pour compléter les informations demandées : état civil, adresse mél, n° de téléphone portable, données liées au projet.

De leur côté les plateformes, dotées de ces informations précieuses, vont privilégier un appel téléphonique et multiplier les relances à des horaires différents afin d'aboutir à un échange en direct, voire à une vente.

Compte tenu de la multiplication des appels téléphoniques, les avatars aguerris du **Réseau Anti-Arnaques** répondent rarement en direct. Cette stratégie vise à obtenir un message téléphonique, ou à défaut un envoi de mél pour une prise de contact.

Le canal écrit reste en général de qualité satisfaisante et permet d'identifier précisément les émetteurs. À l'inverse le canal répondeur reste de faible qualité. Dans les deux cas les avatars reprennent contact avec l'interlocuteur.

Voici les principaux défauts qui grèvent les messages enregistrés sur le répondeur téléphonique :

- un débit rapide nuisant à la bonne compréhension du message pourtant succinct, assorti le cas échéant d'un accent prononcé quand le centre d'appel est situé à l'étranger ;
- une identification imparfaite de l'interlocuteur (prénom-nom et qualité) et de la société qu'il représente ;
- l'omission de la demande du consommateur (date, objet) ;
- l'absence de confirmation du numéro de téléphone à composer (qui peut être différent du numéro utilisé pour la sollicitation) ;

- une formule de politesse standard (au début et à la fin de l'entretien) et une absence d'entrain qui dévalorisent le message ;

Dans ces conditions, il ne faut pas être surpris si le consommateur n'a pas vraiment envie de reprendre contact avec l'interlocuteur.



**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)).

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))