

LES AGACEMENTS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES : L'ART DE BOTTER EN TOUCHE

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 suit avec attention l'actualité télévisée révélant les « dérapages » de professionnels ou d'administrations. Il ne peut que déplorer la frilosité des personnes physiques ou morales lorsqu'elles sont sollicitées par la presse pour apporter des précisions ou des explications. Le phénomène tend à s'amplifier, même chez les grands groupes qui disposent pourtant d'un service communication : refuser de répondre à la sollicitation des journalistes dont la mission est bien de recueillir la position de chaque partie. Un texte laconique est généralement diffusé : « la société ne souhaite pas communiquer sur ce sujet. »

Cette stratégie, aussi lâche qu'irrespectueuse, a le don de mettre en colère **Martial** !

Dans le cas de rappels de produits, **Martial** obtient quelques résultats : lorsqu'il est concerné par le produit et la marque cités, il contacte le service consommateurs pour s'étonner de la défaillance de leur service qualité interne et exprime la perte de confiance qu'il subit ainsi. Il s'étonne également de l'absence d'excuses sur le site du professionnel visé. En règle générale une réponse plutôt aseptisée lui parvient : les mesures correctives ont été apportées.

Il a aussi noté deux pratiques contestables :

- indiquer qu'un communiqué de presse paraîtra (**Martial** pense à **TOTAL ÉNERGIES** coutumier en la matière) ;
- demander au client de rappeler le service consommateurs en prétextant un besoin de précisions complémentaires sur la démarche (une belle façon d'éviter la rédaction d'un écrit...) C'est le cas de **DANONE** par exemple.

Parfois **Martial** a l'impression de mener un combat « à la Don Quichotte » : les moulins à vent ont la vie dure...



INFO-ALERTE est une mise en garde du Réseau Anti-Arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnques-infos.org).

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

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