

DARTY C'EST DE MAL EN PIS

Ce client de **DARTY** nous fait part de son expérience du 25 juillet 2023, en pleine période de soldes, à Englos.

« Un four **ELECTROLUX** est affiché au prix promotionnel de 459,99 €. L'affichette annonce un prix initial de 499,99 € moins 29% = 459,99 €. Or, calcul fait, le prix soldé aurait dû être de 354,99 €, soit une différence 104,99 €. Le fait est signalé au vendeur qui indique une erreur d'affichage en magasin : un jeune employé aurait mal fait son travail, mais si ce problème était signalé, le jeune risquait de se faire renvoyer ! Par la suite, j'ai pu constater que la même promotion existait sur le site internet. Le vendeur m'a consenti une réduction de 40 € à condition de souscrire une assurance **DARTY Max**, ce que j'ai fait.

J'ai effectué un signalement sur le site **DARTY**. J'ai reçu une réponse téléphonique comme quoi, compte tenu de la réduction déjà réalisée, je ne pouvais prétendre à rien de plus. A signaler que la promotion a été rapidement enlevée après mon passage. Il n'empêche que j'ai été arnaqué de 64 €. »

L'analyse du **Réseau anti-arnaques** :

- La consternation de voir une réclamation légitime donner lieu, en contrepartie, d'une vente de produit d'assurance (à 9,90 € par mois);
- L'accablement par le niveau de la justification (jeune employé et risque de renvoi)
- L'agacement de voir la demande traitée par appel téléphonique alors que le client a pris le temps de laisser un message écrit sur le site **DARTY**.

DARTY, en toute logique règlementaire, aurait dû rembourser au consommateur la différence de prix, soit 104,99 € sous réserve de ne pas réaliser une vente à perte.

DARTY doit revoir de toute urgence son protocole de réclamation clients afin d'être professionnel et efficace.

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). 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)