

LES AGACEMENTS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES : DARTY MAX SUR UN PLATEAU

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 est à la peine : son congélateur **WHIRLPOOL** âgé de 4 ans, et acheté dans un magasin **DARTY**, a rendu l'âme. Bien évidemment, les garanties commerciales et légales sont échues. Mais, comme il ne sait plus s'il a souscrit à l'époque une extension de garantie, il décide de téléphoner à la plateforme SAV de **DARTY**.

Il appréhendait de téléphoner à une telle plateforme. Or, dans un premier temps tout se déroule parfaitement avec un décroché en moins de dix minutes. Son interlocuteur se présente et s'enquiert de la demande du client. Il l'informe le mettre en attente pendant qu'il recherche l'information à partir de la facture d'origine. Hélas Martial est basculé sur la boucle d'accueil avec, cette fois-ci, un délai d'attente estimé à 20 minutes.

Effectivement, il doit patienter pendant cette durée pour obtenir un deuxième interlocuteur qui parvient à lui communiquer l'information : aucune extension de garantie n'a été souscrite lors de l'achat du congélateur. Mais aussitôt ; le téléconseiller lui annonce une bonne nouvelle : tout client peut souscrire l'abonnement **DARTY Max** à partir de 11,99 € qui couvre les pannes de tout appareil existant ou à venir même s'il n'a pas été acheté chez **DARTY**. Un argumentaire commercial prend donc la suite d'un argumentaire informatif.

Martial est quelque peu agacé : il comprend que son interlocuteur est commissionné sur les ventes de contrats **DARTY Max** mais, entre un rebond commercial et une vente à l'arraché, il y a un écart ! Pour l'instant, Martial n'envisage pas d'acheter un nouveau congélateur (son second congélateur existant sera suffisant) et, de toutes façons, l'assurance proposée n'aura pas d'effet rétroactif.

Martial, curieux, a consulté la documentation **DARTY Max**. Cette assurance couvre cinq univers (petit électroménager, gros électroménager, TV - son, photo, multimédia). Trois formules existent : l'essentiel à 11,99 € par mois (pour un univers), l'évolution à 16,99 € par mois (pour deux univers) et l'intégral à 21,99 € par mois (pour les cinq univers).

Martial a maintenant l'information complète pour faire son choix. Cependant, cette période de réflexion et de décision différée est une exception car les téléconseillers/télévendeurs ne manquent bien évidemment pas de persuasion pour défendre les avantages de l'assurance **DARTY** Max. et obtenir une souscription immédiate.



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)