

## LES AGACEMENTS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES : CITROËN N'EST PLUS UNE DÉESSE

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 possède un véhicule **CITROËN** C3 Cross over. À 41 000 kms au compteur, un message informe de la nécessité d'effectuer la vidange et de procéder à différentes manipulations.

Par souci de limiter les frais d'entretien courant, **Martial** s'adresse au réseau **NORAUTO** qui garantit ses interventions. Le réceptionniste examine le certificat d'immatriculation et informe le client que son véhicule entre dans la catégorie de ceux qui présentent des défauts ou des faiblesses signalés par des associations de défenses de consommateurs et de la **DGCCRF** (air bag défectueux, risque de casse moteur...). De ce fait, il refuse de prendre en charge cette intervention et précise que seules les concessions **PEUGEOT CITROËN** peuvent intervenir. En effet, **NORAUTO**, comme d'autres enseignes, ne souhaite pas prendre de risque lors de leur intervention : il estime que le client pourrait se retourner contre eux alors que **STELLANTIS** est le seul fautif.

**Martial** contacte la concession **CITROËN** qui l'informe que ce véhicule est en état et non concerné par les séries mises en causes. Pour autant, **NORAUTO** maintient son refus.

La vidange en concession et les opérations annexes qui suivent les indications

constructeurs aboutissent à une facture proche de 550 €, non négociable, car si les pièces prévues par le constructeur ne sont pas remplacées, aucune garantie ne couvre leur intervention ! L'estimation **NORAUTO** était de 230 €.

**Martial** ne lâche pas l'affaire : il parvient à faire éliminer le remplacement de deux filtres sans intérêt majeur, ce qui ramène la facturation à 450 €.

Dans cette affaire le miracle tarifaire n'a pas eu lieu. Décidément la vache à lait a encore de beaux jours devant elle !



**INFO-ALERTE** est une mise en garde du 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))