

## LES AGACEMENTS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES : LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION QUI COMPORTE UNE CURIEUSE OMISSION

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** a subi une période de Noël chaotique avec notamment un pare-brise à changer dans l'urgence. Premier réflexe certainement conditionné par la présence publicitaire sur les chaînes télévisées : il téléphone au service clients de **CARGLASS** et obtient rapidement un devis. Le conseiller est déjà prêt à fixer un rendez-vous pour le lendemain auprès du centre le plus proche.

C'est mal connaître **Martial** qui se rapproche également de son concessionnaire automobile habituel. Le devis est proche (40 € de différence) mais le professionnel, qui est agréé par l'assurance, prend en charge le montant de la franchise plafonnée à 100 €. L'opération de remplacement sera donc financièrement neutre pour le client.

Poliment, **Martial** écrit au conseiller **CARGLASS** pour lui expliquer sa décision.

**CARGLASS** le relance durant la journée, et même le lendemain, avant de conclure par l'envoi d'un questionnaire de satisfaction visant notamment à qualifier le motif du choix d'un concurrent. Près d'une dizaine de motifs sont proposés mais, curieusement, aucun ne correspond au choix « offre concurrente plus avantageuse. » **Martial** doit donc choisir l'option « autre » et expliquer que son garagiste habituel était le moins cher. Et pourtant un tel motif doit être fréquent !

Finalement, alors que le premier contact avait été sympathique, les relances assidues de **CARGLASS** sont venues nuire à la bonne impression initiale. La pression commerciale de **CARGLASS** n'est donc pas une légende.



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))