

MATCH décevant

Le SMS diffusé par les supermarchés **MATCH** est plaisant : « Aujourd'hui, lundi 31 octobre, avec la carte **MATCH**, recevez 10 € en bon d'achat à partir de 31 € d'achats. » Cette offre promotionnelle, destinée à promouvoir la carte de fidélité, est également visible sur le site.

Mais, curieusement, quelques restrictions sont apparues lorsque les consommateurs ont souhaité bénéficier de cette offre :

- ✂ la durée d'utilisation du bon d'achat de 10 € est limitée dans le temps (du 1er au 6 novembre 2016) ;
- ✂ un nouvel achat d'au moins 30 € est nécessaire pour pouvoir utiliser le bon de 10 €.

À un consommateur qui dénonçait en caisse ces contraintes peu ou pas visibles, une seule réponse : « Vous ne savez pas lire ! »

Certes, **MATCH** est en droit de fixer les règles de toute opération promotionnelle. Mais encore faut-il que les messages publicitaires évoquent clairement les contraintes liées.

MATCH a des efforts à faire en matière de transparence et de communication. Et pourtant le site **supermarchesmatch.fr** affirme : « Enseigne de proximité, les supermarchés **MATCH** misent sur le professionnalisme de ses équipes et sur l'accueil et l'écoute de ses clients pour développer une qualité de commerce et de service optimale. »

Le service juridique des Supermarchés **MATCH** a formulé les observations suivantes en date du 8 novembre 2016 (curieusement aucun nom de signataire n'apparaît : le service juridique a beaucoup à apprendre en techniques de communication) :

« Nous faisons suite à votre message déposé sur notre site relatif à notre offre du lundi 31 octobre 2016 qui consistait à remettre un bon d'achat de 10 euros à nos clients, utilisable à partir de 31 euros d'achat du 1er au 6 novembre 2016. »

- *S'agissant d'une offre ponctuelle, ce bon d'achat était limité dans sa durée (ces dates étaient clairement précisées dans nos publicités). A ce titre, nous vous informons qu'aucune durée minimum ne nous est imposée par la loi.*
- *Ce bon d'achat était lui-même conditionné à un montant minimum d'achat, mention légale également reprise dans nos supports de communication.*

Par conséquent et au regard de ces éléments, nous ne comprenons pas votre décision de publier une info-alerte sur votre site et vous demandons de procéder au retrait de ce communiqué. Dans l'attente,

*Cordialement
Le Service Juridique*

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 60512, La Chapelle Saint Laurent, 79306 BRESSUIRE cedex
(contact@arnaques-infos.org) - Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00031
Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.
Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**

