

BLACK ET DECKER ne répond pas

En juillet puis en août 2018, un consommateur contacte par courrier postal, le service consommateurs de **BLACK ET DECKER** (société **STANLEY BLACK ET DECKER**): « *Je suis propriétaire d'un nettoyeur haute pression depuis 2001. Il s'agit du modèle PW 1500 WB qui m'a donné entière satisfaction. Aujourd'hui, je suis confronté à la problématique suivante : le flexible reliant le manche à l'appareil est percé. J'ai donc consulté votre site et j'ai constaté que cette pièce n'était plus disponible.*

J'utilise ce nettoyeur haute pression une à deux fois par an en moyenne. Il a donc peu fonctionné et une période de 17 ans ne me semble pas exagérée pour que des pièces de remplacement soient toujours disponibles. J'ai pu noter que les flexibles des modèles plus récents n'étaient pas compatibles avec le mien. Or, votre site mentionne que vous privilégiez la durabilité de vos produits. Je suis donc surpris par cette situation et je viens auprès de vous pour trouver une solution. »

À ce jour, le service consommateurs n'a pas daigné répondre à ce client. Ce dernier a trouvé la solution : il a acheté un autre modèle de nettoyeur haute pression mais d'une autre marque.

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) - Site : www.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)