

L'INTERVIEW IMAGINAIRE DE FRÉDO LA FRIPOUILLE

Chaque mois le **Réseau anti-arnaques** se propose d'interviewer **Frédéric WINNER**, dit **Frédo La Fripouille**, afin d'évoquer les principales techniques utilisées par les professionnels les moins recommandables.

Précisons que **Frédo La Fripouille** est un pur avatar créé par le **Réseau anti-arnaques** mais qu'il s'inspire de professionnels multiples existants.

RAA : Bonjour **M. WINNER** pour cette première interview imaginaire initié par le **Réseau anti-arnaques**. Pouvez-vous vous présenter ?

Frédo : **Frédéric WINNER** (mais tout le monde me surnomme **Frédo La Fripouille**), dirigeant d'entreprises, 48 ans.

RAA : Et dans quelle activité exercez-vous par le biais de ces différentes entreprises ?

Frédo : La vente à distance, avec des offres publicitaires dans les journaux télévisés, et l'envoi de catalogues, mais aussi par internet. Je m'intéresse surtout à la clientèle seniors.

RAA : Justement, nous avons pu lire dans la presse consumériste que certaines promesses publicitaires (avec un gain d'un chèque de 10 000 € par exemple) avaient engendré des réclamations et même des dépôts de plainte. Qu'en dites-vous ?

Frédo : Oh, vous savez, les clients lisent toujours trop rapidement les documents (validés par un huissier) que nous leur adressons. Et puis, les lunettes, ce n'est pas fait pour les chiens !. Comme l'indique le règlement de chaque opération, il existe un lot principal (le chèque de 10 000 €) et des lots de consolation (un chèque-achat de 2 €). Il est évident que chaque client ne va pas gagner un chèque de 10 000 € ! Mais au moins tout participant gagne un lot.

RAA : Que ferez-vous si les plaintes qui ont été déposées aboutissent à une condamnation ?

Frédo : . Vous savez, je reste serein : je fais ce métier depuis 20 ans . Si vraiment mes opérations promotionnelles étaient frauduleuses, il y a longtemps que la justice française se serait occupée de moi !

RAA : Revenons à votre principale entreprise avec ses clients seniors, au nom de **SANTYS**. Combien de clients comptez-vous à ce jour ?

Frédo : Cette enseigne a été créée dès 1993. Aujourd'hui le fichier clients comporte 1 250 000 noms.

RAA : C'est énorme.

Frédo : Enfin, en réalité, il y a 200 000 clients actifs, c'est-à-dire encore vivants et effectuant au moins une commande par an. Mais je préfère communiquer sur 1 250 000 qui est le cumul de personnes ayant été inscrites dans le fichier clients depuis la création de la société, car cela marque plus les esprits.

RAA : Nous avons noté sur votre site que vous obtenez 5 étoiles sur 5 sur le site spécialisé **TRUST-AVIS**. Vous en êtes satisfait ?

Frédo : Bien sûr, nous avons tout fait pour !

RAA : C'est-à-dire ?

Frédo : Nous avons demandé aux salariés du siège (25 personnes) de donner leur avis dans un panel de 30 personnes. Et ils sont tous satisfaits.

RAA : En cas de réclamation, que faites-vous ?

Frédo : J'ai donné des instructions pour adresser aux clients mécontents deux cadeaux : un bon de réduction de 5 % sur la prochaine commande, et un paquet de biscuits extrait du stock d'invendus.

RAA : Enfin, dernière question, vous avez rejoint le principal syndicat professionnel de votre branche, la **FECVAD** (Fédération du E-Commerce et de la Vente A Distance). Pour quelle raison principale ?

Frédo : Oui, c'est exact, mais pas en tant que membre adhérent parce qu'il y a trop de règles à respecter, mais en tant que membre-associé, car c'est bien moins contraignant. Comme cela nous pouvons afficher le logo de la **FECVAD**, et cela rassure les clients.

RAA : Merci, Monsieur **WINNER**, nous vous remercions de vos informations et nous nous retrouvons le mois prochain.



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). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)