

RECHERCHE DE VOLONTAIRES POUR DE NOUVELLES AIDES AUDITIVES

Vous avez peut-être remarqué des offres publicitaires diffusées à partir de la mi-mars 2024 sur internet :

« Nous recherchons des volontaires pour toutes les nouvelles aides auditives »

« 300 personnes pour essayer des aides auditives. »

Elles émanent de **HEAR PRO**, société domiciliée à Londres.

Vous êtes incité à lire un pseudo article intitulé « Santé : des milliers de seniors français profitent d'une prestation auditive » (une discrète mention précise qu'il s'agit d'un « article sponsorisé qui a des fins publicitaires et non pas d'un contenu éditorial ») et à compléter un petit questionnaire.

Vous recevez rapidement un message comportant l'intitulé **HEAR CLEAR** :

« Nous avons trouvé un fournisseur près de chez vous pour répondre à votre demande de hearing aids » (c'est la formulation anglaise « hearing aids » qui est utilisée pour évoquer des « aides auditives. »)

« Nous avons identifié notre meilleur partenaire près de chez vous : **AMPLIFON FRANCE**. Quels sont les prochaines étapes ? Un professionnel va vous appeler d'ici quelques minutes au numéro que vous avez indiqué pour vérifier certaines informations avec vous et réserver un rendez-vous. »

En fait, la proposition qui vous est faite est le prêt gratuit d'aides auditives pendant 30 jours, comme le propose tous les professionnels de ce secteur conformément à une obligation légale.

Lors de la prise de rendez-vous, un consommateur a fait remarquer cette ambiguïté entre l'annonce initiale (recherche de volontaires) et la proposition finale (prêt gratuit de 30 jours). Il a obtenu des explications embarrassées : il s'agirait d'une erreur de traduction par le prestataire anglais.

Il semble surprenant que le service marketing d'**AMPLIFON FRANCE** n'ait pas vérifié avant diffusion le texte publicitaire utilisé par son prestataire.

Rappelons les termes de la charte éthique d'**AMPLIFON** visible sur son site :

« Chez **AMPLIFON** nous croyons en la transparence mais aussi en la conduite éthique. Gardant à l'esprit le rôle central que joue notre entreprise dans le secteur des aides auditives, nous nous engageons à respecter les principes et les normes d'honnêteté, d'intégrité et d'équité qui caractérisent notre éthique commerciale. »

Notre consommateur avisé a contacté le service clients d'**AMPLIFON** afin d'exprimer son mécontentement et annuler le rendez-vous fixé. La réponse l'a particulièrement déçu :

- le service clients lui demande de lui communiquer la ville du centre **AMPLIFON** concerné (or, cette information était donnée dans le message initial) ;
- il se contente de répondre : " En effet c'est un essai d'aides auditives gratuit et sans engagement. Qui permet de tester les nouvelles aides sorties. Il faut obligatoirement avoir une prescription ORL pour réaliser ce test " ;
- le service clients est signé de " Le Service Client **AMPLIFON** " sans même l'indication de l'identité du signataire (même un simple prénom aurait apporté une dose de convivialité). "



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)