

Des services clients perfectibles

L'outil internet vous permet de soumettre directement une réclamation sur le site du professionnel concerné.

Bien évidemment, le Réseau anti-arnaques est amené à utiliser ce canal, non parfois sans difficultés car des contraintes pénalisent cette communication :

- en imposant de mentionner le code barre du produit (*or, la demande peut très bien concerner la politique générale de la société, et non pas un produit concerné*);
- en rendant obligatoire l'indication du magasin d'achat (*même remarque que précédemment*);
- en répondant de contacter un numéro de téléphone, ce qui peut occasionner un délai d'attente mais surtout a l'avantage pour le professionnel de ne rédiger aucun écrit...

Mais, surtout, la qualité des prestations reste bien perfectible. Voici les préconisations du Réseau anti-arnaques pour qu'une véritable démarche qualité soit adoptée par les services clients et services consommateurs :

- accuser réception du message du consommateur en indiquant un délai de traitement prévisible ;
- inclure dans cet accusé de réception le texte initial (*ce qui évitera au client d'effectuer une copie d'écran pour conserver une trace de son envoi*);
- bannir les réponses-types et répondre précisément à la demande formulée ;
- personnaliser le message en mentionnant le nom et la qualité du signataire (*à bannir: « l'équipe du service clients », « 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**

