

LES TESTS DE RENNES CONSO

FOURNITURES : LES GARANTIES PROMO

Pour la rentrée, Géant Casino et Carrefour promettaient de rembourser 2 fois la différence en cas d'écart de prix avec leurs concurrents. Une journaliste de RENNES CONSO a testé...



1 Le principe

Rien de bien nouveau dans les «garanties» des enseignes ! Qu'il s'agisse de bricolage, de carburants, de grandes marques alimentaires ou, ici, de fournitures scolaires, les enseignes ont pris l'habitude de promettre de rembourser une ou plusieurs fois la différence en cas d'écart de prix. **Chez Géant Casino, la promesse est généreuse : la garantie concerne toute la maroquinerie (les sacs) et l'ensemble de la papeterie.**

Une nuance quand même : les calculatrices ne sont pas des articles de papeterie ! **Carrefour est plus restrictif : la garantie ne concerne que 300 produits** (mais inclut quelques références de calculatrices). Dans tous les cas, le principe est – en théorie – très simple : «*Si vous trouvez moins cher ailleurs (dans un rayon de 15 km), on vous rembourse*». Reste que la pratique est quand même plus complexe.

Le casse-tête de la preuve d'achat

Pour profiter de la garantie, le client doit non seulement «trouver moins cher» mais également être capable de le prouver au magasin qui, lui, est le plus cher. Et là, le casse-tête commence... Une photo du prix en rayon ? «*Pas valable*» ont répondu les hôtesse à l'accueil, tant à Carrefour qu'à Géant Casino. En fait, seules deux solutions sont possibles : le ticket de caisse du concurrent moins cher (mais dans ce cas, le client doit donc acheter le produit 2 fois...), soit une attestation du magasin concurrent. En clair, il s'agit de demander à un magasin qui ne vous a rien vendu de consacrer quelques minutes à certifier qu'il est moins cher (code-barre à l'appui) qu'un autre. Ce que RENNES CONSO a évidemment essayé de faire. Résultat : les enseignes sont étonnamment coopératives ! Mais encore faut-il oser...

2 Le test de RENNES CONSO



Première étape chez Carrefour pour exercer le droit de garantie : connaître les 300 produits concernés. Carrefour fait tout pour cacher la liste. Introuvable sur le site internet de l'enseigne. Direction donc le magasin. A l'accueil, après tergiversations, l'hôtesse consent à présenter une liste au client (sans les prix, juste des libellés produits pas toujours très explicites). Quant à obtenir une copie, il faut franchement se montrer persuasif pour repartir avec. L'impression est claire : si la liste existe bel et bien (RENNES CONSO l'a obtenue) tout est fait pour la cacher.



Vient ensuite le temps de «l'épluchage» des prospectus pour dénicher les différences de prix. Pas fréquentes, il est vrai. Les enseignes sont souvent alignées au centime près. RENNES CONSO identifie néanmoins quelques produits sur lesquels faire valoir la garantie. Du papier Canson et des feutres Stabilo moins chers chez Leclerc que chez Géant Casino et Carrefour. Et des calculatrices moins chères chez Géant que celles qui figurent dans la liste Carrefour. C'est donc parti pour obtenir un remboursement de 2 fois la différence...



Accueil bienveillant chez Géant. «*Mais bien sûr Madame*». Il n'y a qu'un centime d'écart sur un produit et 10 sur un autre mais qu'importe. Après vérification du ticket de caisse concurrent, l'hôtesse rembourse 22 centimes en espèce. C'est mieux qu'annoncé en rayon où Géant promettait un remboursement en bon d'achat. Chez Carrefour, accueil moins enthousiaste mais la procédure est au point. Vérification des prix, de la liste des 300 produits garantis, etc., et voilà 5 euros remboursés «grâce» à un prix qui dérape sur une calculette !

LE BILAN DE RENNES CONSO

Il ne faut évidemment pas être dupe. Les garanties des enseignes sont avant tout des instruments de communication pour rassurer les clients et non un vrai outil de garantie. Les difficultés que le client rencontre pour apporter la preuve qu'un magasin

concurrent est moins cher en sont la démonstration. Pour autant, une fois franchi cet écueil, aucun problème pour obtenir le remboursement. Ce qui laisse à penser que les demandes sont finalement relativement rares. Car très compliquées ? Sans doute...