

## QUAND LES COFFRETS CADEAUX DEVIENNENT DES CADEAUX EMPOISONNÉS

Apparus en 2002 sur le marché français, les coffrets cadeaux ont rapidement rencontré le succès. Il est vrai que tout consommateur à la recherche d'un cadeau original et personnalisé sera tenté d'y souscrire, surtout à quelques jours de l'évènement prévu (*anniversaire, Noël...*). De plus, les thématiques disponibles se sont élargies : chambres d'hôtes et hôtellerie, gastronomie, activités sportives, bien-être, culture.

Malheureusement, la formule du coffret-cadeau peut engendrer des tracas pour son bénéficiaire, comme le révèle l'étude de 64 témoignages reçus par le **Réseau anti-arnaques** sur la période de septembre à novembre 2010.

Les doléances concernent principalement :

- ⇒ L'extrême difficulté à planifier une date disponible avant la fin de validité ;
- ⇒ La nette sensation de bénéficier d'une prestation au rabais par rapport aux autres clients qui ont traité directement avec le professionnel ;
- ⇒ La timidité du service clients pour apporter une réponse personnalisée aux réclamations.

Néanmoins, des consommateurs témoignent également de leur entière satisfaction face aux prestations réalisées.

**SMARTBOX** représente la majorité des réclamations reçues par le **Réseau anti-arnaques**, ce qui est explicable par la part de marché détenue en France.

Toutefois, même si cette société a été récompensée par un trophée « service client de l'année 2011 », elle a encore de sérieux efforts à accomplir en matière de communication.

C'est ainsi que le **Réseau anti-arnaques** attend vainement depuis le 23 octobre 2010 une réponse à ses interrogations portant sur le traitement des réclamations clientèle, et ce, malgré deux relances auprès du directeur commercial et de la responsable communication.

Le **Réseau anti-arnaques** formule trois conseils aux acheteurs de coffret cadeau :

- ↳ Privilégier les éditeurs proposant le service d'une centrale de réservation ;
- ↳ Être vigilant sur les modalités d'échange (*durée, coût*) ;
- ↳ Vérifier les possibilités de prorogation de la date de validité en cas de difficulté de réservation.

**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le **Réseau anti-arnaques**, BP 15, 79340 Ménigoute (contact@arnaques-infos.org).

Site : [www.arnaques-infos.org](http://www.arnaques-infos.org)

SIRET : 503 805 657 00015

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**