



Communiqué de presse du 25.04.2013

L'Office Suisse de conseil pour deux-roues met en garde face aux offres à bas prix lors d'achats de scooters

## **Offres de scooters à prix discount: manquent souvent de sérieux, voire dangereux**

**(OFCD) Régulièrement, des points de vente issus de la construction ou du bâtiment, grandes surfaces et vendeurs sur Internet, tentent de s'infiltrer sur le marché du scooter. Ils appâtent à coups d'offres bon marché, souvent liées à des pratiques commerciales pour le moins douteuses et à des promesses intenable. La soit disant bonne affaire peut tourner au cauchemar, ou même prendre une tournure dangereuse pour l'acquéreur.**

A première vue, les offres canon paraissent tentantes: on vante le prix au ras des pâquerettes, des conditions de garantie mirobolantes, feint une absence totale de problème côté service d'entretien et réparations. Mais quand on y regarde de plus près, on se rend vite compte que le bas tarif est immuablement lié à de grosses lacunes côté conseil et service à la clientèle en cas de services d'entretien et de réparations.

### **Conseils exempts de professionnalisme**

Outre le prix, le design et la disponibilité, l'achat d'un scooter dépend essentiellement de facteurs tels que la catégorie de permis de conduire, le genre d'utilisation, la sécurité, l'existence d'un service d'entretien, le savoir-faire du marchand et les liens de confiance entre l'acquéreur et ce dernier. Veut-on que perdurent le plaisir de conduire le scooter et la joie d'en être propriétaire, le conseil professionnel – autant après qu'avant son achat – est indispensable. Très rares sont les discounters à se profiler dans ce sens:

- Les vendeurs aux prix laminés ne disposent pas de personnel spécialisé doté du savoir-faire spécifique au deux-roues. Le client est confronté à des conseils de dilettante axés sur une vente rapide.
- Souvent, le vendeur aux prix cassés ne propose que le véhicule, sans être à même de fournir les accessoires adéquats ni de quoi équiper le pilote. A l'opposé des importateurs des marques connues, qui proposent des accessoires conçus et éprouvés en faveur d'un maximum de sécurité.

### **Support déficient ou fastidieux lors de services/ réparations**

Les engins techniques tels que les véhicules nécessitent un entretien périodique et demandent à être réparés si besoin est. Dans le domaine du service/ réparations, le gouffre entre les maisons spécialisées sérieuses et les discounters est béant:

- Les importateurs des marques établies procèdent régulièrement à des séminaires techniques en collaboration avec le commerce spécialisé, destinés aux cadres ainsi qu'aux spécialistes, et organisent des cours pour les conseillers et le service clientèle.
- Bon nombre de discounters par contre ne disposent pas de propre atelier d'entretien sur place; à des fins de travaux d'entretien et de réparations, le scooter doit être acheminé par camion jusqu'à un atelier de mécanique éloigné et est donc indisponible pendant plusieurs jours.
- Souvent, les discounters se réfèrent à un partenariat avec un réseau d'ateliers dits libres, censés procéder aux réparations et aux opérations d'entretien de rigueur. Mais ces derniers se révèlent souvent incapables de proposer les pièces de rechange et les services dans un délai utile.
- Pire encore: dans leur manuel de l'utilisateur, certains discounters incitent à procéder soi-même aux réparations sans que cela entraîne la suspension de la couverture de la garantie. Que voilà des conseils inadmissibles du point de vue de la sécurité, propres à provoquer des bricolages dangereux au potentiel accidentogène certain.
- Souvent il manque le suivi personnel entre le vendeur et client, qui se trouve à chaque fois confronté à une autre personne. Et doit à chaque fois reformuler sa requête.
- La prise en garantie: mise en avant au début, elle se révèle souvent lacunaire une fois mise à contribution, voire – lors de la cessation de la vente ou de l'activité tout court – n'est soudain plus du tout disponible pour le client.

### **Considérations écologiques**

- Les offres aux prix cassés accentuent la propension à la société du jetable: le scooter bon marché ne fonctionne-t-il plus ? On le jette à la casse, la réparation revenant à la rigueur trop cher en comparaison au prix neuf.
- Entorse à l'effet durable: au lieu d'acheter le produit un peu plus cher chez le concessionnaire du coin et le lui confier pour l'entretien tout en profitant d'un ensemble d'offres de service au top, le chasseur de bonnes affaires parcourt de longues distances pour un prix d'achat jugé plus favorable... et finit par dépenser davantage.

### **BILAN**

Les importateurs et marchands de scooters sérieux bénéficient d'un grand savoir-faire accumulé au fil de nombreuses années. Forts de connaissances techniques fondées, ils prodiguent des conseils professionnels à la vente, et accompagnent l'acquéreur d'un scooter de leur soutien même longtemps après sa vente. Cet ensemble de services a son prix. Mais à longue échéance, l'acheteur d'un scooter s'en tire ainsi à moindres frais, avec moins de soucis et surtout en plus grande sécurité.