

Les petits retours de Noël

Les cadeaux de Noël, toujours les bienvenus, sont parfois encombrants

Elle est plutôt jolie la nouvelle cafetière électronique que sa petite-fille lui a achetée comme cadeau de Noël. Mais voilà, elle est justement électronique et Mamy ne comprend pas bien son fonctionnement. Le mode d'emploi en français noyé dans le livret de traduction, elle ne l'a pas vu alors, c'est devant le service après-vente du grand magasin qu'elle se retrouve pour avoir quelques explications.

« Nous avons quelques cas de personnes qui veulent des renseignements mais c'est surtout au niveau des produits en double ou qui ne plaisent pas que nous avons des retours. À peine plus qu'à l'ordinaire, pas assez



Parfois, pour des raisons techniques, les objets reviennent dans les boutiques. Photo Daniel WAMBACH

pour les compter et faire des pourcentages. Nous sommes assez conciliants. Si cela ne

plaît pas, après avoir fait le tour dans la même gamme, nous faisons un avoir pour un autre produit », précise le chef de secteur de produit non-alimentaire d'Auchan, Olivier Denizart.

Peu de retour

Juste à côté, la bijouterie du magasin accueille le client avec le sourire de Fatima. « Depuis ce matin, nous avons eu cinq clients qui nous ont rapporté des cadeaux de Noël, notamment pour des questions de taille de doigts : pour les bagues et une pour une question de coloris sur un pendentif. Pour les bijoux, il faut se

munir du certificat de garantie, car nous sommes obligés de remplir un livre de police. »

Mais certains préfèrent de l'argent et vont alors revendre d'occasion ces cadeaux qu'ils trouvent superflus. « Nous avons un logiciel qui nous permet, grâce à la référence du produit, de connaître sa valeur initiale et sa cote argus et même le prix que nous allons leur en donner. Il faut qu'ils se munissent d'une carte d'identité : c'est pour éviter d'avoir des problèmes avec la police pour des histoires de recel. Nous les testons et nous

Internet

► Les déçus de Noël ont également trouvé comme solution de revendre sur internet.

► Les grands sites de vente en ligne enregistrent chaque année et de plus en plus, après le 25 décembre, des pics d'annonces.

► Ebay affirme avoir recensé 150.000 annonces supplémentaires entre le lundi 24 et le mardi 25 décembre.

► Si les vendeurs se ruent pour se défaire de leurs produits, ils devront attendre le début des soldes en janvier mais aussi que les acheteurs potentiels se renflouent pour récolter ce qu'ils ont semé.

► 48 % des Français se disent choqués de voir des cadeaux revendus sur le net mais 52 % y pensent.

pouvons proposer à titre onéreux une extension de garantie », précise le gérant du magasin « Cash express ».

« Ici, nous avons surtout des clients fidèles donc nous les connaissons bien et nous pouvons les aiguiller dans leur choix. Lorsque nous avons des retours après les fêtes c'est en général pour des questions de taille, rarement de produits. Et lorsque cela arrive, ils choisissent dans la même gamme », explique Williams Reb dont la fille vient de reprendre, il y a quelques mois la Maroquinerie Lerebourg.

P. Na.



L'achat et la revente chez Cash Express.