

La garantie « satisfait ou remboursé »

La promesse « satisfait ou remboursé » constitue un argument commercial de choc pour convaincre le client réticent.

Tout l'art pour le professionnel consiste à multiplier les contraintes. Parmi les pratiques décelées par le Réseau anti-arnaques, notamment pour les produits de santé et de bien être :

- imposer le retour d'un formulaire à compléter et à joindre impérativement au produit retourné ;
- réclamer l'original de la facture alors qu'aucun document de ce genre n'était joint au colis.

Le consommateur a donc tout intérêt à rechercher et à lire avec attention les modalités de la garantie « satisfait ou remboursé ». Expédier la demande de remboursement en recommandé avec accusé de réception constitue une précaution indéniable.

Si le professionnel est implanté à l'étranger, tout recours en cas de non-respect de l'engagement sera difficile à mettre en œuvre.

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 (president@arnaques-infos.org)