

## PHYDERMA ABUSE

Cette cliente de PHYDERMA (enseigne commerciale de la société **NEW STEFAL HOLDING**) a décidé d'être naïve après la réception de deux messages vocaux annonçant une enveloppe bleue très prometteuse.

*« Désireuse d'avoir de la chance pour une fois, j'ai tenté le coup et commandé deux produits pour valider ma participation. Mon compte a été immédiatement débité de 20,85 €, mais je n'ai pas été du tout livrée ! Quelques jours après, je suis recontactée par une téléconseillère qui confirme la commande effectuée et, afin de me remercier de ma gentillesse, me réserve un produit à l'argan de 24,90 €. Je lui dit que rien n'est clair et l'oblige à avouer que ce montant supplémentaire sera débité. »*

La pratique de la vente additionnelle, sous prétexte de donner des nouvelles de la commande en cours, est un grand classique de la vente à distance. L'annonce d'un cadeau, une diction rapide, une avalanche de paroles font passer la pilule de la commande supplémentaire...

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex ([contact@arnaques-infos.org](mailto:contact@arnaques-infos.org)). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** ([president@arnaques-infos.org](mailto:president@arnaques-infos.org))