

## DERMAFUTURA : TOUJOURS DES RÉCLAMATIONS

**DERMAFUTURA** vend à distance des produits de soin de la peau « swiss made », mais expédiés d'Italie.

Cette cliente, sollicitée pour une offre promotionnelle (214,80 € quand même le masque anti-âge, le masque régénérant nuit, les gouttes éclat visage et la lotion tonique), refuse la proposition.

Elle reçoit néanmoins les produits précédents et conteste cette livraison. Le service clients lui propose de conserver le colis mais à un prix remis de 157 €. Bien évidemment, la cliente refuse et réclame un bon de retour.

Le service clients, vexé, écrit : « Nous n'avons aucun intérêt de procéder à un envoi de colis sans avoir un accord préalable de la part du client. »

Puis un nouveau message, rédigé dans un français perfectible, confirme le retour du colis par un transporteur privé : « Le retrait sera effectué par un courrier **DHL** qui va contacter la personne concernée pour concorder le retrait. »

Le **Réseau anti-arnaques** prend bonne note de cette solution logique. Mais il s'étonne qu'une telle réclamation ne fasse pas l'objet d'une enquête interne afin de connaître la raison d'un envoi en l'absence de tout accord de client.



**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))