

## LES BONS TUYAUX POUR NE PAS REMBOURSER LE CLIENT

Le **Réseau anti-arnaques** a pu consulter les conseils écrits d'un consultant pour réduire légalement le nombre de demandes de remboursement. L'opération visée est donc le plus souvent la garantie « satisfait ou remboursé » qui plaît tant aux consommateurs.

Ce consultant admet que tout client insatisfait de la qualité d'un achat n'hésitera pas à formuler une demande de remboursement. Mais, il propose différentes astuces pour réduire le nombre de « petits profiteurs, » comme il les qualifie lui-même :

- Effectuer une livraison en plusieurs fois quand la nature du produit s'y prête. Le client tend à repousser sa demande de remboursement jusqu'à la réception intégrale de la commande et, par là-même, peut oublier sa revendication initiale ;
- Annoncer et ajouter des cadeaux non prévus dans l'offre initiale, voire prévenir d'un envoi de cadeau différé, pour retarder la décision du client ;
- Prévoir une date limite pour faire jouer cette garantie de remboursement et octroyer un bonus valable après la date limite ;
- Proposer un échange de produit de plus grande valeur à la place du remboursement prévu ;

Lors des sollicitations commerciales, et quel que soit le canal utilisé (face à face, internet, téléphone), le **Réseau anti-arnaques** incite le consommateur à négocier une garantie « satisfait ou remboursé ». Cela sera d'autant plus aisé si le client, préalablement, fait valider à son interlocuteur qu'il s'agit d'un produit ou d'un service de qualité. Son refus serait donc le signe qu'il ne peut s'engager sur la qualité ?

**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))

