

## LES PROMESSES DE PHYSARO

Une cliente de **PHYSARO** nous a transmis une copie du courrier recommandé adressé au service clients à Soler (66).

Nous synthétisons l'historique de l'affaire :

31 janvier 2024 : Réunion commerciale **PHYSARO**. Achat d'un appareil Magnéto Energy avec applicateurs (remis immédiatement), d'un matelas magnétique HF/LF(à livrer). En cadeau : un système de massage pressothérapie pour les pieds. Prix total après la pseudo réduction : 3 759 €

6 février 2024 : Réception du matelas (mais pas du cadeau promis)

Nous reproduisons ici les principaux griefs de la cliente :

*« J'ai été particulièrement influencée par le vendeur lors de l'achat. Il m'a assuré que le matelas était le meilleur achat car il suffisait de s'y installer le soir, d'appuyer sur le programme, de s'endormir et de laisser travailler tout seul l'appareil sans avoir besoin d'intervenir dans la nuit. Cette affirmation a été le critère de vente le plus fort pour moi. Je me suis laissée convaincre en espérant trouver un soulagement à mes douleurs nocturnes. »*

*« Après une seule utilisation, il est devenu évident que cette déclaration était fausse. Le programme doit être relancé à chaque fin de session, donc il faut se réveiller pour relancer l'appareil. D'autres caractéristiques ont été omises : par exemple la nécessité de tourner le matelas à 180 degrés pour traiter le corps entier (donc de me lever en pleine nuit pour tourner le matelas). J'ai appris par téléphone que l'information du mode d'emploi était erronée car il s'agissait d'une vieille version ! »*

Dans un premier temps **PHYSARO** a refusé l'annulation de la commande en prétextant que « l'appareil Magnéto Energy avait été fabriqué et programmé sur mesure en fonction des spécifications de la cliente, ce qui le rend clairement personnalisé. » L'argumentation avancée est particulièrement osée : « Le droit de rétractation vous offre une période de 14 jours pour réfléchir, et non pas pour essayer le matériel. »

Dans un second temps, compte tenu du dépôt de plainte effectué auprès de la **Gendarmerie Nationale**, **PHYSARO** a accepté de résilier le contrat et a restitué les quatre chèques qui avaient été remis pour le paiement.

Que retenir de ce témoignage ?

- Même si un consommateur est confronté à des problèmes de santé, le commercial conserve son argumentation de vente ;
- Au prix facturé, le client n'a même pas la certitude de détenir le bon mode d'emploi ;
- **PHYSARO** ne souhaite surtout pas que sa clientèle teste l'équipement tant vanté pendant la période de 14 jours (délai de rétractation).

**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))