

UNE SÉRIE À SUCCÈS : BIOVITALIS FRANCE (ADN INNOVATION)

À la suite d'une réunion, organisée en mai 2017 par **BIOVITALIS FRANCE**, une cliente fait l'acquisition d'une plateforme Vital Pharma Excellence (*en clair : un matelas*) au prix de 3 400 €, assortie de différents cadeaux : une couette « à régulation thermique », un cale dos, un « Confort jambes » et deux oreillers à mémoire de forme.

Hélas, c'est le début d'un feuilleton à rebondissements digne d'une série télévisée à succès :

- ↪ Le crédit gratuit de 3 400 € sur 24 mois est refusé par l'organisme de prêt. L'information est donnée tardivement à la cliente.
- ↪ Curieusement, dès la signature de la demande de prêt, le vendeur avait exigé un « chèque de caution » du même montant. Or, soyons logique, si le consommateur accepte de souscrire un prêt, c'est qu'il ne dispose pas de liquidités pour faire un chèque d'un tel montant.
- ↪ Le refus de prêt engendre, de fait, l'annulation de la commande initiale. Ce n'est pas du goût du vendeur qui réclame 18 chèques de 198,88 € pour un encaissement mensuel à partir du mois d'octobre 2017.
- ↪ L'ancien matelas ne peut être restitué à la cliente puisqu'il a été détruit par le professionnel.
- ↪ Verbalement, à l'issue de plusieurs entretiens téléphoniques houleux, **BIOVITALIS FRANCE** accepte de reprendre la plateforme et de restituer le chèque de caution. Il reste à attendre la disponibilité d'un livreur qui cherche à optimiser ses déplacements. Les mois passent sans que la situation évolue : s'agit-il d'un désintérêt total vis-à-vis de la clientèle ou d'une volonté délibérée de décourager la consommatrice ?
- ↪ Le 21 février 2018, la situation se dénoue enfin : Mme **Marina ABBAS** directrice d'**ADN INNOVATION** (*qui exploite les enseignes **BIOVITALIS FRANCE** et **FRANCE BIOFORM***) écrit à la malheureuse cliente pour lui annoncer la bonne nouvelle : le chèque de caution va lui être remis, les cadeaux sont à restituer, mais le matelas lui est offert à titre de dédommagement.

Le **Réseau anti-arnaques** ne peut que saluer cet épilogue. Mais il regrette qu'un délai de plus de huit mois ait été nécessaire pour que la cliente obtienne satisfaction.

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)