

LE PARCOURS DU COMBATTANT CHEZ SONY

Le 30 novembre 2014, ce consommateur achète un appareil photos compact **SONY**, qui bénéficie d'une offre de remboursement de 50 €.

La demande, accompagnée de tous les justificatifs demandés, est adressée dès le 4 décembre 2014 à **CUSTOM SOLUTIONS**, société de gestion spécialisée dans ce type d'opérations.

Le client suit de près son remboursement et n'hésite pas à relancer.

Différents arguments sont avancés par **CUSTOM SOLUTIONS** pour expliquer l'absence de règlement : un justificatif manquant (*pourtant fourni dans l'envoi initial mais une nouvelle fois adressé le 7 janvier 2015*), le même justificatif toujours manquant et subitement retrouvé devant le mécontentement du client, et enfin l'évocation d'un important retard dans le traitement.

Un mèl et un SMS viennent confirmer le 19 février 2015 : « Votre remboursement lié à l'opération **SONY** sera sur votre compte très prochainement. » Mais, au 20 mars 2015, rien n'était encore fait.

Ce n'est pas la première fois que le **Réseau anti-arnaques** dénonce les aléas liés au traitement d'une offre de remboursement publicitaire : une fois l'achat effectué, l'objectif ne serait-il pas de décourager le consommateur ?

Le **Réseau anti-arnaques**, à cinq reprises, a souhaité contacter directement un responsable du service consommateurs ou de la direction du marketing. Mission impossible : toutes les réponses apportées se contentent de communiquer le numéro de téléphone de **CUSTOM SOLUTIONS**.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le **Réseau anti-arnaques**, 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**