

LA RIGUEUR DE RUBSON

Le groupe **HENKEL** a organisé en 2011, une offre de remboursement « **RUBSON** absorbeur et recharges à moitié prix » afin de promouvoir cette marque.

Un consommateur a saisi le **Réseau anti-arnaques** compte tenu des difficultés rencontrées pour obtenir le remboursement promis.

1^{ère} difficulté : La société de gestion - **HIGHTCO DATA PROMOTION** - en charge de l'opération promotionnelle a refusé le remboursement en précisant que le ticket de caisse ne mentionnait pas la devise utilisée. **HENKEL FRANCE** justifie cette position en indiquant que cette offre promotionnelle est également valable dans les DOM/TOM (*avec notamment l'usage du franc pacifique*). De toute évidence, il s'agit de faire du zèle car l'adresse du consommateur suffit à identifier le lieu de résidence et donc la devise applicable.

2^{ème} difficulté : La société de gestion affirme également que le client n'avait pas joint le « *leaflet* » original. Ce terme, utilisé par les spécialistes du marketing, et qui peut être traduit par « bulletin de participation », est incompréhensible par tout consommateur.

HENKEL FRANCE a finalement validé le remboursement et a promis d'intervenir auprès de la société de gestion pour réduire cet excès de zèle.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, BP 414, 85504 LES HERBIERS cedex
(contact@arnaques-infos.org)
Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00015
Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.
Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**