

## Offre de remboursement publicitaire : SAMSUNG se distingue

L'offre de remboursement publicitaire - qualifiée d'ODR par les professionnels du marketing - est une technique promotionnelle largement utilisée par **SAMSUNG** pour doper ses ventes de téléphones.

Malheureusement, les témoignages reçus par le Réseau anti-arnaques confirment l'existence de pratiques visant à limiter le nombre de remboursements effectifs.

L'une d'entre elles consiste, notamment, à préciser au client que le dossier est incomplet. Effectivement, si le consommateur oublie de joindre l'un des justificatifs demandés, il paraît logique de bloquer l'opération.

Mais, le service gestion des promotions de **SAMSUNG** a subtilement glissé une clause dans les modalités de l'offre qui lui permet de mettre un terme à la demande du client : *« Tout dossier illisible, incomplet, frauduleux ne respectant pas les conditions de l'offre ou renvoyé après la date limite (cachet de la poste faisant foi) sera considéré comme non valable et sera définitivement rejeté. Aucun dossier (incluant les pièces justificatives) ne sera restitué. »*

Autrement dit, en cas d'erreur dans la formalisation de la demande de remboursement, le consommateur n'a pas de deuxième chance. Mais, plus grave, il ne peut même pas vérifier que le motif de rejet est justifié !

Le Réseau anti-arnaques dénonce de telles pratiques et, dans une ultime tentative de médiation, a décidé de soumettre l'ensemble des dossiers litigieux à la Direction générale de **SAMSUNG** pour une nouvelle étude.