

LA REDOUTE modère sans modération

LA REDOUTE incite ses clients à lui soumettre sur son site des commentaires et suggestions mais filtre les réclamations.

Le libellé-type est adressé à tout client qui oserait critiquer un produit acheté : « *Notre équipe a lu votre commentaire et vous en remercie, même s'il ne respecte pas les règles de notre site Web. Merci de vos suggestions. Nous espérons les publier une prochaine fois !* »

Dans le cas transmis au Réseau anti-arnaques, un consommateur confirmait la bonne qualité d'un matelas mais qualifiait de détestable la première nuit d'utilisation en raison de l'odeur de colle ou de biocide.

Nous aurions pu nous attendre à ce que l'avis du client mécontent soit transmis au service clients. Même pas ! Il est vrai qu'à tout modérer, tout est pour le mieux dans le meilleur des mondes de la vente à distance.