

LESCAVES.FR laissent vieillir les réclamations

Un client du site **LESCAVES.FR** a effectué, en date du 25 décembre 2018, une commande de 6 bouteilles de Sauternes pour un prix total de 106,70 €. Le 19 février 2019, il contacte le Réseau anti-arnaques pour évoquer ses déboires : « Cette société débite le client alors qu'elle n'a pas les produits en stock, sans en avertir le client. Le lien pour le suivi de la commande renvoie sur une page d'erreur. Difficilement joignable par téléphone, elle ne répond pas aux courriels. « nous traiterons votre demande dès que possible ». Le 21 janvier, j'ai pu obtenir par miracle une personne qui a enregistré ma demande d'annulation de commande. Le 1^{er} février 2019, en l'absence de remboursement, j'ai adressé un courrier recommandé avec accusé de réception, lettre restée sans réponse. »

Un chèque de remboursement – sans courrier d'accompagnement - est finalement parvenu au client le 21 février 2019.

La gérante de la société exploitante – **Mme Céline BADER** – serait bien inspirée de suivre une formation « gestion des réclamations » afin de disposer d'un service clients digne de ce nom. Il est vrai qu'elle peut être satisfaite des avis parus sous le pseudo **Gilles B.** qui précise qu'avec 12 000 ventes enregistrées, il ne peut s'agir qu'une d'une entreprise sérieuse. Au fait, sous ce pseudo **Gilles B.**, se cache **M. Gilles BADER**, homme d'affaires exerçant principalement dans le domaine automobile et, bien évidemment, apparenté à **Mme Céline BADER**.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 40179 – 79205 PARTHENAY cedex
(contact@arnaques-infos.org) - Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)