

LUCIANNE.FR : C'EST LA CATA

LUCIANNE.FR reste le site qui a engendré le plus de réclamations auprès du **Réseau anti-arnaques** durant la période estivale.

Ce site proposait des soutien-gorges de qualité et promettait de reverser 10 % du prix de vente à la **Ligue contre le cancer du sein**. Mais les clientes qui ont été sensibles à cette argumentation publicitaire ont vite déchanté.

Une première vague de réclamations a concerné les délais de livraison. Un envoi Colissimo était promis sous quelques jours : les clientes ont découvert que les articles commandés étaient expédiés de Chine. **LUCIANNE.FR** justifie ces retards de livraison par le prix de lancement pratiqué (29,90 € au lieu de 49,90 €) qui a engendré une rupture de stock. Mais, de toutes façons, aucun stock n'était existant en France puisque c'est le fournisseur chinois qui livre directement les clientes.

Une deuxième vague de réclamations a concerné le retour des produits au professionnel : sous prétexte de règles d'hygiène à respecter, **LUCIANNE.FR** a refusé tout retour de produit aux personnes qui voulaient bénéficier du délai de rétractation de 14 jours en matière de vente à distance. Pour celles qui avaient eu la bonne idée de ne pas ouvrir les emballages, **LUCIANNE.FR** impose un envoi à un sous-traitant au Portugal !

Une troisième vague de réclamations démontre un réel problème avec la correspondance des tailles (articles trop grands ou trop petits par rapport à la taille commandée).

Quant au reversement de 10 % du chiffre d'affaires à l'association caritative, le doute subsiste puisqu'aucune indication n'est donnée sur l'identification de cette **Ligue contre le cancer du sein**, inconnue sur le net.

Bien évidemment, le répondeur est saturé et les réponses aux méls qui sont expédiés restent aléatoires.

Le fondateur de ce site marchand marseillais – **Hamza BRIKH** – est un ancien étudiant de l'**ESC Pau** avec une spécialisation en marketing digital. Il demeure totalement absent face aux réactions de la clientèle. Une seule personne, au prénom d'Emma, répond à certains messages de réclamation.

Le **Réseau anti-arnaques** centralise les réclamations afin de coordonner la contrestation face à ces pratiques inadmissibles.

Affaire à suivre ...

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). Elle alimente la page Facebook du **RAA**.

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)