

Les comptes d'apothicaire d'ORCHESTRA

Comment une opération de remboursement classique peut devenir complexe, voire inextricable, dans un magasin ORCHESTRA.

Une cliente retourne un vêtement pour enfant au magasin ORCHESTRA où a eu lieu l'achat. En effet, les parents bénéficiaires ont déjà ce modèle. Elle ne souhaite pas d'avoir et demande le remboursement en espèces (montant en jeu : 8 €).

Les complications commencent : *« aujourd'hui, ce n'est pas possible car nous n'avons pas encore eu d'encaissement en espèces. »*

Même réponse à une autre date. En fait, en multipliant les questions, la cliente apprend que le magasin dispose d'un fond de caisse de 200 €, mais uniquement pour rendre de la monnaie. Un remboursement d'article est possible si, dans la journée, la caisse a enregistré une recette au moins équivalente au remboursement demandé.

La cliente doit donc multiplier les visites, ou les appels téléphoniques, pour savoir si le remboursement d'une somme de 8 € est possible alors qu'il existe une encaisse de 200 € !

Le Réseau anti-arnaques est impressionné par cette règle interne qui ne peut que décourager la clientèle. Il compte bien interroger la maison-mère pour obtenir les explications nécessaires.

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)