

## **BAKKER.COM PEINE À REMBOURSER**

Un client du catalogue **BAKKER.COM**, dont le slogan est « Le plaisir de jardiner commence ici », témoigne auprès du **Réseau anti-arnaques**.

Au mois de juin, il a reçu un colis de plants en mauvais état et a demandé le remplacement de deux articles. Mais, entre-temps, une rupture de stock est intervenue et, dans un courrier du 4 juillet 2019, le service clients annonce un remboursement par virement bancaire. Le client fournit immédiatement son IBAN pour permettre le règlement de 20,94 €.

En l'absence de paiement, le client relance **BAKKER.COM**.

Le 31 juillet 2019, le service clients indique avoir fait remonté la demande auprès du service financier pour effectuer une régularisation sous quelques jours.

Le 16 septembre 2019, il confirme : « *Nous vous informons que la demande est déjà transmise au service financier et qu'elle est déjà en cours de traitement.* »  
Le remboursement intervient enfin le 21 septembre 2019.

Le délai de traitement est à l'image des formulations utilisées dans la réponse. Voici quelques morceaux choisis : « *Nous avons vérifié votre profile (sic)* » ; « *Si besoin d'autres informations, n'hésitez pas à nous recontacter* » ; « *Nous améliorons en permanence notre service à la clientèle et espérons vous avoir apporté le support souhaité* ».

De toute évidence, chez **BAKER.COM**, le traitement des réclamations nécessite de réelles améliorations, aussi bien en délais qu'en communication.

**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](mailto:contact@arnaques-infos.org)). Elle alimente la page Facebook du **RAA**.

Site : [www.arnaques-infos.org](http://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](mailto:president@arnaques-infos.org))