

LIVRAISON WEB GRATUITE SUR LE SITE LEROY MERLIN ?

Un correspondant du **Réseau anti-arnaques** témoigne (13 avril 2019) : « Lorsque l'on se rend sur le site national de **LEROY MERLIN**, pour beaucoup de produits, il est indiqué livraison web offerte. Or, cette affirmation est inexacte pour certains articles.

*Situation vécue : si l'on souhaite commander un dévidoir de tuyau d'arrosage **GARDENA**, un retrait au magasin est imposé au client, contrairement à ce qui est mentionné. Et de l'aveu même des conseillers clientèle consultés, il n'existe pas de stock pour ces produits web. Il n'y a donc pas de solution proposée aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer ! Il est fort regrettable que cette grande enseigne de bricolage continue d'afficher ce genre d'argument pour appâter le chaland. »*

Voici quelques échanges intervenus avec un expert de la communauté **LEROY MERLIN** :

« Je souhaite effectuer une commande mais je ne désire pas le retrait en magasin. Comment faire ? (client)

C'est le retrait magasin seulement qui vous est proposé, c'est cela ?

Oui, tout-à-fait, impossible de modifier ? (client)

Nous ne pouvons pas le modifier, je suis désolée. Certaines références ne sont pas livrables à domicile, et d'autres sur lesquelles le retrait n'est pas proposé non plus. Je suis désolée : nous n'avons pas la main à notre niveau, malheureusement. »

« Sur votre site, il est bien noté livraison web gratuite. (client)

Il faudrait voir cela avec notre service clients car, effectivement, ce n'est pas la première fois que nous avons le souci. La livraison est affichée comme offerte mais ne fonctionne pas lors de la validation. »

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)