

MARQUE REPÈRE : LA MÉDIOCRITÉ DU SERVICE CONSOMMATEURS

Ce consommateur avait écrit au service consommateurs de **MARQUE REPÈRE** après l'achat d'une tarte flambée en promotion : une majorité des ingrédients provenait hors de France alors que la communication **E. LECLERC** vante les efforts de l'enseigne pour privilégier les produits agricoles français. De plus, la présence d'un logo tricolore confirmant l'origine française d'un ingrédient pouvait induire le consommateur en erreur.

Voici la réponse reçue par le client à l'origine de la réclamation :

« Votre courrier a retenu toute notre attention. Nous vous remercions vivement de l'intérêt que vous portez à la qualité de nos produits. Nous avons fait part de vos observations aux services concernés afin qu'ils en tiennent compte pour les évolutions de notre produit. La qualité de la Marque Repère est pour nous le gage de votre satisfaction. Nous vous remercions de votre remarque qui participe à l'amélioration de notre produit et qui permettra d'aller encore plus loin dans notre démarche qualité. »

Le **Réseau anti-arnaques** déplore ce montage de formulations passe-partout qui démontre qu'il s'agit d'un modèle-type, alors que le client était en droit d'attendre une réponse personnalisée. C'est ainsi qu'il aurait apprécié d'obtenir des explications sur ce paradoxe.

D'autre part, signe du traitement industriel de la réclamation, la formule de politesse est suivie d'un anonyme « Le Service Consommateurs Marque Repère. » Le nom d'un signataire, ou celui du responsable de service, aurait constitué un plus.

De toute évidence, la volonté affichée « d'aller encore plus loin dans la démarche qualité » ne s'applique pas aux réponses destinées aux clients.

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.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)