

GB EST GONFLE

En décembre dernier, je repère au GB une boîte de conserve de tomates superbement bombée: cas typique de fermentation bactérienne très nocive. La boîte est soldée à 19 F. Des vieilles personnes peu informées ou des pauvres pourraient être tentés par ce cadeau empoisonné. Je prévient le chef de rayon, qui promet de retirer la boîte. Trois semaines plus tard, elle est toujours là, aussi ventrue, avec à côté de l'ancienne démarque à 19 F, une deuxième à 10 F ! GB aussi est gonflé...

J'attrape le chef de rayon qui cette fois ne veut rien entendre: "*Ce n'est pas dangereux; et si ça ne vous plaît pas, prenez une boîte au prix plein.*" J'embarque cette pièce à conviction de la mentalité GB, mais à la sortie, la caissière réagit; elle n'a pas le droit de laisser sortir des boîtes bombées. Pourquoi alors les mettre en vente au rabais, et malgré mes remarques ? Ça lui paraît choquant et elle appelle la chef de vente. Très relaxe, celle-ci suit la même logique que son collègue: si je veux la conserve, je la paie, si je ne la veux pas, on me la déduit. Point. Je la paie, sous le regard indigné de la caissière.

Sur le conseil de Test-Achats, je porte la boîte pour analyse à l'Inspection des denrées alimentaires de Liège. Mais le laboratoire refuse de l'analyser "*Pour ne pas mettre en danger le personnel*", vu que les signes d'infection sont visibles à l'oeil nu. La vraie bombe ! Je récupère l'objet maléfique, non sans réclamer un certificat du laboratoire.

Là-dessus, un article du "Soir" attise ma rogne: GB se lance dans le "sponsoring social" envers la Croix-Rouge. Des collectes de sang seront organisées dans les GB et en cas de catastrophe, les "Maxi" fourniront la nourriture aux secouristes de la Croix-Rouge pour les sinistrés; à espérer qu'ils ne leur fassent pas avaler leurs vieilles conserves. Avec les copines du groupement d'achat, nous avons écrit pour protester à la direction du GB – le gérant a accepté une entrevue. Nous avons aussi informé Vie Féminine de Liège, qui en parlera dans sa revue de consommation. Test-Achats suit l'affaire. [...]

GB EST GONFLE, SUITE

Première réaction de G.B: le gérant accepte une entrevue, en présence du chef de rayon. Ça vole bas. D'abord, sacrifier les *lampistes*: "*Que voulez-vous, madame, on ne peut pas surveiller toutes les erreurs du personnel*"; "*J'ai 14 personnes sous mes ordres, il y a des temporaires là-dedans, des étudiants, des gens non motivés, sans instruction....*"

Supergonflé ! Je lui fais remarquer que c'est LUI, le responsable, qui a par deux fois remis la boîte au rayon. Ils battent alors en retraite sur leur terrain favori, le FRIC, avec pour boussole le slogan magique de la firme: "*Si pas satisfaction, remboursement*". Le chef de rayon: "*Je ne vous ai pas obligée de l'acheter ! De toute façon, à ce prix-là, le client doit savoir qu'il a affaire à un article défectueux.*" (à la tienne, Etienne)

Le gérant: "*A la fin, que désirez-vous madame ? Vous saviez que cette boîte n'était pas consommable, alors ?*". Que je proteste au nom de ceux qui justement ne sont pas au courant, ça les dépasse. Deuxième réaction: la direction de Bruxelles m'envoie une lettre d'excuses avec un bon d'achat de 100 F. Toujours "*Consomme et tais-toi*".

Une déléguée du personnel me donnera le fin mot: pour être bien *noté*, les chefs de rayon doivent avoir le moins de rebuts possible dans leur inventaire.

L.M.

(Vérité avril et mai 1988)