

## Le service consommateurs de MONDELEZ ne se foule pas

**MONDELEZ INTERNATIONAL FRANCE** est, notamment, le propriétaire des marques **BELIN, BRUN, CÔTE D'OR, HEUDEBERT, HOLLYWOOD, KREMA, LU, MILKA, POULAIN, SUCHARD.**

L'un des correspondants du **Réseau anti-arnaques**, acheteur de gâteaux d'apéritif « Les frenchips » de **BELIN**, exprime son ressenti au service consommateurs : le goût salé de ce produit lui semble bien prononcé, alors que l'emballage mentionne « goût finement salé ».

Ce courrier du 8 septembre 2016 obtient une réponse, dès le 13 septembre 2016. Malheureusement, elle respire la lettre type :

*« Nous avons bien reçu votre contact qui a retenu toute notre attention. Vous nous faites part d'un incident rencontré sur la qualité de l'un de nos produits et nous vous remercions de nous en avoir informés. Nous vous assurons que des contrôles très rigoureux, dans le cadre du système qualité de nos usines, sont effectués à tous les stades de la fabrication. Sachez que cet incident exceptionnel a immédiatement été signalé au responsable qualité concerné afin de mettre en place des actions correctives nécessaires.*

*Vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos produits qui, pour nous, est une priorité permanente. C'est avec plaisir que nous vous offrons la réduction jointe, valable sur l'ensemble de la gamme. »*

Le **Réseau anti-arnaques** déplore la pauvreté de ce texte :

- Un manque de personnalisation : le nom du produit concerné par la réclamation n'est même pas mentionné (*cette omission volontaire permet d'éviter des réponses sur un mode industriel*), le signataire reste un intitulé généraliste (*« Le service consommateurs MONDELEZ INTERNATIONAL FRANCE »* ; l'indication du nom de l'intervenant aurait constitué un plus indéniable).
- L'absence de la prise en compte de la demande réelle du client : à quel dosage de sel correspond la mention « goût finement salé » par rapport à un produit habituel ?
- Des termes utilisés inappropriés : le terme « incident exceptionnel » est démesuré par rapport à l'interrogation du consommateur, la formulation « actions correctives nécessaires » est hors sujet.
- La facilité d'octroyer un bon de réduction (*3 € dans le cas présent*) pour clore la réclamation.

**MONDELEZ INTERNATIONAL FRANCE** déclare avoir instauré un système qualité au niveau de la production. De toute évidence, il reste à l'étendre aux écrits de son service consommateurs.

**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :  
**Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir**  
 BP 60512, La Chapelle Saint Laurent, 79306 BRESSUIRE cedex  
 (contact@arnaques-infos.org) - Site : www.arnaques-infos.org  
 SIRET : 503 805 657 00031  
 Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.  
 Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**

