

LES PLAINTES DU GROS

Les marchandises en retour

Nous nous faisons aujourd'hui l'écho des plaintes des maisons de gros au sujet des marchandises retournées.

Ces plaintes sont générales, trop générales et souvent très fortement motivées. Aussi devons-nous attirer l'attention des marchands-détaillateurs de nouveautés sur un état de choses qui ne peut subsister qu'au détriment des bonnes relations entre fournisseurs et clients.

Nous serions très heureux d'avoir l'opinion des commerçants de détail sur ce qui va suivre! Nous les invitons donc très cordialement à nous faire part de leurs impressions au sujet des plaintes provoquées par les retours de marchandises.

Nos colonnes sont ouvertes à tous nos lecteurs; ils peuvent exposer leurs vues sans crainte d'abuser.

Les marchands de détail trouveraient bon, nous n'en doutons pas, que quelques-uns d'entre eux au moins expliquent les raisons des retours dont on se plaint et le commerce de gros qui ne demande qu'à être éclairé serait heureux de savoir les raisons de tant de retours souvent non motivés par ceux qui les font.

Notre prochain numéro donnera donc la riposte du commerce de détail.

Le marchand qui retourne des marchandises invoque ou n'invoque pas de motifs et parmi ceux qui indiquent les raisons des retours, il en est qui donnent des raisons plus ou moins valables tandis que d'autres font valoir des motifs qui n'ont pas le sens commun.

Il ya des parties du pays qui ont, pourrait-on dire la spécialité des retours des marchandises. En nous cite, comme étant dans ce cas, les Provinces Maritimes et dans la Province de Québec, les districts de Québec, de Sorel, de Trois-Rivières ainsi qu'une partie des Cantons de l'Est.

Il est à remarquer que chez certains marchands c'est une habitude, presque une maladie de retourner une partie des marchandises qu'ils ont bel et bien commandées aux voyageurs; les marchandises sont cependant absolument conformes aux échantillons soumis et aux ordres donnés. L'erreur généralement donnée pour ces retours est cependant dans le genre de celle-ci: la marchandise n'est pas conforme à l'échantillon, ou bien: elle n'est pas exactement ce que nous pensions qu'elle était — en somme, une excuse triviale.

Ces retours, nous dit-on dans une maison, nous occasionnent non-seulement une perte de temps considérable, mais encore des pertes d'argent, car dans la plupart des cas, le marchand ne paie même pas les frais de retour des marchandises.

Souvent aussi les marchandises retournées font partie d'un lot qui a été entièrement vendu. Par exemple, un marchand nous retourne une pièce de 12 verges d'un patron entièrement vendu et dont les échantillons ont été retirés des mains des voyageurs. Si nous reprenons cette pièce nous savons à l'avance que nous serons presque toujours obligés de la sacrifier à grande perte. Nous la reprenons cependant afin d'éviter les ennuis de discuter et la perte possible d'un client.

Il arrive encore qu'un marchand, ne sachant quel argument employer pour justifier un retour, accuse le voyageur d'avoir envoyé à sa maison ce qu'on nomme un *stuffed order*. Quand le voyageur est pris à parti par les chefs de maison, sa réponse est aussi sensée qu'invariable: — "Pensez-vous, dit-il, que je ne sais pas que si je vous envoie des ordres pour des marchandises que n'a pas commandées mon client, je courrais non seulement le risque de perdre ce client, mais encore ma position par-dessus le marché."

Il n'est pas, en effet, une seule maison sérieuse qui tolérerait que ses voyageurs augmentent à leur fantaisie les ordres de la clientèle.

Le marchand qui jette ainsi sans raison le blâme sur le voyageur, commet une injustice envers ce voyageur et s'expose à voir sa conduite sévèrement jugée..., par la maison qui lui accorde crédit.

Admettons qu'un marchand soit justifiable de retourner des marchandises; le cas se présente quelquefois. Il y a lieu alors d'en donner avis au fournisseur, de lui renvoyer promptement les marchandises et d'en donner le détail du retour.

Un marchand qui reçoit une caisse ou un paquet sans marque, sans avis, sans réclamation d'aucune sorte ne peut savoir qui il doit créditer du retour.

Quand un marchand a gardé des marchandises plusieurs mois dans son magasin, quand elle ont été défraîchies ou que la vogue pour elles n'existe plus, le marchand peut-il encore s'attendre à en recevoir le plein montant?

Pour terminer, citons un autre genre d'opérer que nous pourrions appeler la menace ou le jeu du retour. Car, pour qu'il y ait réussite, il ne faut pas qu'il y ait retour. Il n'est à la portée que de ceux qui sont établis dans des localités éloignées des maisons de leurs fournisseurs.

Le marchand écrit donc que la marchandise qu'il vient de recevoir n'est pas conforme à celle demandée, ou bien il hasarde qu'elle a un défaut quelconque et déclare qu'à moins d'un rabais important sur le prix, il la retournera. Afin d'éviter des ennuis et de fortes dépenses de fret, la maison accorde une réduction et voilà comment se font les plus clairs profits des marchands de cette catégorie.

On verra, par ce qui précède, que les maisons de gros ont de justes raisons de plaintes à propos de retours des marchandises.

D'autre part, les marchands-détaillateurs pourraient sans doute exposer leurs griefs de manière à éclairer davantage les chefs des maisons de gros, c'est ce qu'ils demandent. Ces derniers trouvent qu'il y a trop de retours non justifiés et voudraient savoir s'il n'est pas possible d'en indiquer les causes.

COTONNADES CANADIENNES

Difficulté de placer des ordres

Une personne très au courant de la situation du marché local des cotonnades nous dit que les moulins de notre province, à l'instar de plusieurs filateurs de Manchester, Angleterre, ont vendu de fortes quantités de coton brut aux Américains.

Il est de fait que les agents des manufactures de cotonnades canadiennes ne veulent pas prendre de commandes pour livraison du printemps.

Ces agents disent cependant qu'au mois de septembre ils seront en mesure de montrer leurs échantillons d'indiennes pour la saison du printemps prochain. Quoiqu'il en soit plusieurs maisons de gros qui voulaient placer leurs ordres pour les cotons à drap et les autres cotonnades grises et blanches n'ont pu faire accepter leurs ordres, les représentants des moulins ne pouvant pas prendre d'engagements.

Tout porte à croire que la production de nos filatures sera des plus limitée ce printemps. On affirme pourtant que les filatures ont assez de coton brut en stock pour commencer les opérations en vue du printemps, bien qu'elles refusent d'accepter des commandes.

UN JUGEMENT ANGLAIS

De retour d'un voyage en Angleterre, l'un des chefs d'une des principales maisons de gros dans la ligne des lainages, nous dit que, de l'avis des manufacturiers anglais, les affaires sont plus satisfaisantes au Canada que dans n'importe quelle autre partie de l'Empire Britannique. C'est du moins l'opinion émise par le gérant de Sir Titus Salt, Bart, Sons & Co. Ltd: de Saltaire, qui possèdent la plus importante manufacture du monde dans les serges et les worsted.