

Zeitschrift: Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse
Herausgeber: Aînés
Band: 18 (1988)
Heft: 10

Rubrik: SOS consommateurs : ah! les belles vacances!

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

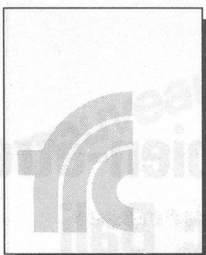
Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 08.02.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

SOS CONSOMMATEURS



Les droits des touristes

Contrairement à d'autres pays européens, il n'existe pas en Suisse de droit sur le tourisme. Aussi bizarre que cela puisse paraître, un Allemand mécontent de son séjour chez nous pourrait, soutenu par le droit, se plaindre à son agent de voyage à Berlin, mais un Suisse frustré à l'étranger ne peut, officiellement du moins, porter plainte en Suisse. En 1979 (oui!) une motion avait été déposée par le conseiller national Neukomm, motion transformée en postulat. Au printemps de cette année 1988, toujours lui, le conseiller Neukomm, revient à la charge après 10 ans de patience. Par une initiative parlementaire individuelle, il demande ce qui suit:

«La position du consommateur doit être améliorée par un droit touristique proprement dit. La Confédération doit appliquer les dispositions du contrat d'entreprise au contrat de voyage. Un principe correspondant sera inscrit dans le code des obligations avec différentes règles juridiques sur le tourisme». Enfin le conseiller national demande l'institution d'un système d'autorisation pour les agences de voyages afin de réduire les risques pour les clients. Aujourd'hui **n'importe qui**, sans aucune formation professionnelle, peut ouvrir **n'importe quand** une agence de voyage et faire faillite, disparaître, encaisser des avances, faire preuve d'incompétence... On croit rêver.

Ah! les belles vacances!

La photo était magnifique: un ciel bleu, une plage dorée, et, en médaillon, une chambre digne de Louis XIV... S'y ajoutaient le prix raisonnable et un voyage agréable. Seulement voilà... la chambre n'avait pour toute fenêtre qu'un petit carreau, la vue était celle d'une courette, devant la discothèque ouverte jusqu'à 2 heures du matin et la salle de bain dans le couloir (et destinée à 8 chambres). Le prospectus, évidemment, ne montrant rien de tout cela!

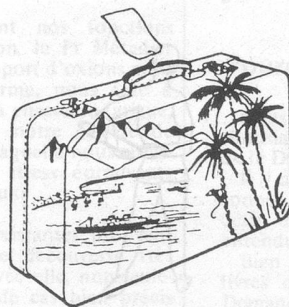
Pendant

A l'arrivée, si une promesse n'est pas tenue (par ex. pas de salle de bain avec la chambre, hôtel à 1 km de la plage) réclamer et demander à l'accompagnateur d'y remédier. Il pourra peut-être faire quelque chose pour la chambre... mais pas déplacer l'hôtel. Si le guide ne peut rien faire, lui demander une confirmation écrite immédiate des faits (prestation promise mais non effective).

En cas de problèmes graves, prendre des photos: chantier sous les fenêtres, dancings à côté. Photographier également le nom de l'hôtel. Se procurer également si on le peut des témoignages écrits d'autres voyageurs.

Mais alors, en attendant, comment réclamer?

Tout n'est pas perdu. Avant, pendant et après le voyage, quelques précautions peuvent vous aider à vous défendre.



Après

Ecrire **immédiatement** à l'organisateur en joignant toutes les preuves. Le consommateur a droit à une réduction de prix pour les promesses non tenues.

Attention, le questionnaire - sondage distribué souvent par l'organisateur après le voyage (ce qui vous a plu ou non), n'est juridiquement pas considéré comme valable. Ce n'est pas une plainte.

Si vous avez des problèmes, n'attendez pas. Il faut agir immédiatement, au besoin en s'informant auprès d'un bureau «Consommateurs-Informations» de la FRC qui vous indiquera les démarches à suivre, chaque cas étant différent.

Cela dit... si pareille aventure vous arrive, passez quand même de bonnes vacances en profitant au maximum... et... réclamez au retour.

Avant

S'adresser à une très bonne agence, bien connue, ou à un organisateur ayant pignon sur rue. Ne pas hésiter à poser des questions précises.

Lire **très attentivement** tous les paragraphes du contrat, **surtout** ceux en très petits caractères. Etre sûr d'avoir compris ce qui se rapporte aux conditions de résiliation, de responsabilité de l'agence. Voir aussi ce qui se rapporte à d'éventuelles réclamations. Où est le for en cas de litige?

Tout ce qui est «promis» oralement doit être confirmé par écrit. De même les désirs particuliers que vous auriez formulés.