Zeitschrift: Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse

Herausgeber: Aînés

Band: 21 (1991)

Heft: 5

Rubrik: SOS consommateurs : à dix minutes de la plage...

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 15.07.2025

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

A dix minutes de la plage...

... disait la brochure de l'agence de tourisme. Traduction: «à 10 minutes, oui, mais en bus (1 bus, surchauffé et bondé, par heure) et l'hôtel qui, sur la photo paraissait être entouré d'arbres majestueux, ne l'était pas, car cette photo, avait été habilement prise depuis l'autre côté de l'avenue, le jardin ombragé se limitant à une terrasse! Si, le plus souvent, les vacanciers reviennent ravis de leur séjour proche ou lointain, il arrive encore que d'autres, moins chanceux, rentrent frustrés et mécontents.

Nous avons déjà traité le problème des droits des touristes dans «Aînés» d'octobre 1988. Il faut néanmoins y revenir, d'une part parce que chaque année il y a des touristes lésés, et d'autre part parce que les agences essaient, sur la pression des Associations de consommateurs, de clarifier leurs contrats.
Enfin, l'Europe, ou plutôt la Communauté européenne, a déjà élaboré des directives et des lois pour les pays membres. Directives plus strictes que les nôtres, ce qui n'est pas difficile, puisque le Code des obligations qui traite de tous les contrats, ignore le contrat de voyage, qui est tout de même différent d'un contrat d'achat de meubles!
Malgré plusieurs demandes, officiellement rien n'a été fait, pour assimiler les règles du contrat d'entreprise au contrat de voyage et pour spécifier dans le code, des articles propres à ce type de... commerce. Seules des décisions de tribunal peuvent faire jurisprudence.

Tout lire

Bien lire les prospectus et brochures et non seulement choisir d'après les photos et le tableau des prix. Attention aux offres vraiment alléchantes, proposant des rabais de circonstance. Pouvez-vous comparer, si l'on vous dit que le séjour ne coûte que Fr. 575.–? Certains catalogues contiennent aussi des descriptions vagues, pas vraiment mensongères, mais péchant surtout par omission. Aux exemples cités ci-dessus, ajoutons encore celui-ci: «Joli hôtel, dans une station moderne en plein développement». Traduction: «grues, bétonnières, marteaux-piqueurs, nids-de-poules».

A qui profitent les conditions du contrat?

Vous avez choisi votre agence, votre lieu et les conditions de séjour. Vient maintenant le contrat. Oui, bien sûr vous faites confiance à l'agence. Mais, avant de signer, lisez tout, absolument tout.
Les agences (ou tours opérateurs) ont émis des conditions générales très détaillées. Celles-ci font force de loi, puisque, nous l'avons dit, le Code ne prévoit pas ce type de contrat.
Fort heureusement, la jurisprudence des tribunaux a corrigé, au profit de voyageurs lésés, les effets pervers de certaines conditions qui faisaient la part trop belle à l'agence. Les juges ont estimé que pour le contrat de tour opérateur les dispositions légales du code régissant le contrat d'entreprise, lui étaient applicables. Dès lors les agences de voyage sont tenues à ce qu'on appelle une obligation de résultat, qu'elles garantissent légalement. En clair, cela signifie qu'elles doivent fournir effectivement les prestations décrites dans le catalogue et, si elles manquent à

Réparez votre dentier vous-même!

– impeccable
du point de vue technique
et durable!
Indispensable
pour les voyages
et pendant les vacances.
Pour votre sécurité!

BONYPLUS®
Dans les pharmacies et les drogueries.

Dans un site très ensoleillé, dans le calme et la beauté du Pays-d'Enhaut, à 1000 m, sans risque de brouillard, vous trouverez à Château-d'Œx

PRAZ-SOLEIL

une maison d'accueil chrétienne (32 lits) pour personnes âgées, à demeure ou court séjour comme repos et convalescence.
Soins paramédicaux assurés (infirmière veilleuse).
Vacances pour tous âges au dernier étage (5 chambres individuelles).
Ascenseur.
Directrice: Mme Christinet, 1837 Château-d'Œx
Tél. 029/4 54 22
Médecin responsable: Dr Bornet, Château-d'Œx

leur obligation, elles sont contraintes d'indemniser le voyageur, en le remboursant totalement ou partiellement.
Dans l'ensemble les conditions générales émises par les agences de voyage depuis 1990 tiennent compte plus largement de cette obligation de résultat. Ainsi l'agence doit fournir les prestations décrites, même si le transporteur, le guide, l'hôtel sont indépendants.
Mais, attention, on trouve encore des clauses restrictives, où l'agence se décrit clairement comme un intermédiaire entre ses clients-voyageurs et l'hôtelier ou le transporteur. Il sera alors difficile au touriste de faire valoir ses droits. Cette clause de l'agence-intermédiaire est vivement combattue par les Associations de consommateurs. Elle est d'ailleurs interdite dans la communauté européenne. Ainsi un Anglais mécontent de son séjour en Suisse, pourra se plaindre en ce cas à Londres, mais un Suisse, mécontent de son séjour à l'étranger, aura de la peine à se faire entendre ici.

Pas content, que faire?

Choisir soigneusement son agence, lire tous les papiers. Se faire confirmer par écrit les promesses orales ajoutées.
Sur place, prendre des photos ou un film (nom de l'hôtel, disco proche, grues etc., ou de la chambre elle-même). Signaler immédiatement au guide ou à l'accompagnateur, les éléments du litige. Poliment et fermement. Lui demander une confirmation écrite des faits. Prendre le témoignage d'autres participants. Au retour, écrire immédiatement à l'agence en joignant des copies (pas les originaux) de vos documents-preuves. Adressez-vous, dans le doute à un Bureau Consommateurs-Information de votre région. Ceux-ci sont au courant de la procédure, connaissent les agences et peuvent vous aider à agir efficacement. ■

malentendants

Vous arrive-t-il souvent de poser cette question parce que vous avez mal entendu? Si oui, il est grand temps d'entreprendre quelque chose pour y remédier.

Faites-vous contrôler l'audition sans frais et sans engagement en prenant simplement rendez-vous par téléphone.

Test gratuit de l'ouïe

tous les jours, sur rendez-vous

Micro-Electric Appareils Auditifs SA

La Chaux-de-Fonds **tél. 039-23 40 23**
57, avenue Léopold-Robert, à la Pharmacie Centrale, Dr. P.A. Nussbaumer

Fribourg avenue de la Gare 4 **tél. 037-22 30 42**
à la Pharmacie de la Gare a Marca

Genève 10, rue de la Croix d'Or **tél. 022-21 28 70**
2ème étage, lift

Lausanne 2, place St-François **tél. 021-312 56 65**
angle rue Pépinet, 3ème étage, lift

Neuchâtel Grand-Rue 7, 1er étage **tél. 038-25 66 77**

Fournisseur AVS · AI · AMF · CNA

micro-electric
APPAREILS AUDITIFS SA

J'ACHÈTE

bijoux en or, montres de poche et bracelets-montres, armes anciennes, fusils, revolvers, sabres, etc., monnaies or et argent, timbres-poste, cartes postales, tapis, tableaux, pendules, bronzes, anciens livres, gravures, art déco et art 1900.

Paie comptant et en discrétion
Se rend à domicile

F. TSCHUMI
Rue Matile 6 – 2005 Neuchâtel 5
Tél. 038/24 24 49

MUSEE SUISSE DE L'ORGUE, ROCHE VD
Ouvert du 1er mai au 31 octobre de 10 h à 12 h et de 14 h à 17 h, tous les jours sauf le lundi.

Autres possibilités de visites de groupes après entente avec le conservateur. Entrée libre.

Tél Musée 021 960 22 00 Tél conservateur 021 960 36 85
Secrétariat (Lausanne) tél 021 20 02 77 (9 h - 12 h)