

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

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse**

Band (Jahr): **21 (1991)**

Heft 5

PDF erstellt am: **22.07.2024**

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

... 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.

# A dix minutes de la plage...

**N**ous 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 va-

gues, 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'Éx

## 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: M<sup>me</sup> Christinet, 1837 Château-d'Éx

Tél. 029/4 54 22

Médecin responsable: D<sup>r</sup> Bornet, Château-d'Éx

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. ■

## 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

# malentendants

Plaît-il ?

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  
2<sup>ème</sup> étage, lift
- Lausanne** 2, place St-François tél. 021-312 56 65  
angle rue Pépinet, 3<sup>ème</sup> étage, lift
- Neuchâtel** Grand-Rue 7, 1<sup>er</sup> étage tél. 038-25 66 77  
Fournisseur AVS · AI · AMF · CNA

micro-electric  
APPAREILS AUDITIFS SA



### MUSEE SUISSE DE L'ORGUE, ROCHE VD

Ouvrte du 1<sup>er</sup> 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)