SOS consommateurs : "On a perdu nos noces d'or!"

Objekttyp: **Group**

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

Band (Jahr): **17 (1987)**

Heft 10

PDF erstellt am: **29.05.2024**

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.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

SOS CONSOMMATEURS

«On a perdu nos noces d'or!»

Cela commence comme un conte de fée, se poursuit comme un roman policier, et, hélas! se termine en drame.

Au commencement, il y avait...

...Roméo et Juliette, un couple adorable qui allait fêter ses noces d'or. Toute la famille préparait avec tendresse une toute belle et inoubliable journée. Deux des petits-enfants, Noé et Zoé, avaient acheté un bel album, l'avaient décoré de dessins relatant la vie (depuis l'enfance) des septuagénaires du jour. Le matin de la fête, tous les participants (plus de huitante) avaient signé les pages prévues. Il restait la moitié de l'album à remplir, avec les photos de la journée, que Noé et Zoé, munis d'un équipement ad hoc, allaient prendre: du matin jusqu'à la dernière valse du soir.

Mais où sont-elles?

Ces photos, Roméo et Juliette **ne les verront jamais.** Car les photos envoyées à développer ont été perdues, **définitivement.** Mais comment cela a-t-il pu arriver? Plusieurs possibilités. Il faut les examiner toutes:

- Les films ont été expédiés dans une enveloppe spéciale à un laboratoire. (Ce genre d'enveloppe est régulièrement distribué avec le courrier dans la boîte aux lettres à tous les ménages.)
- L'enveloppe, **envoyée non inscrite,** a pu se perdre. **Les PTT ne sont pas responsables,** puisque l'envoi n'était ni recommandé ni inscrit!
- Les films ont pu se perdre **dans le laboratoire** de développement ou être envoyés à un autre client... Mais le laboratoire peut n'être pas responsable de la perte ou de la détérioration si **sur la notice du film figure une clause** (que les consommateurs oublient de lire) **et par laquelle la maison se décharge à l'avance de toute responsabilité.** Bien sûr, en cas de réclamation, elle fera des recherches (les gens parfois oublient d'indiquer leur nom ou leur adresse) et en ce cas on leur enverra leur bien. Mais si le film ou les photos développées se sont égarés, il n'y aura aucune indemnité.
- L'enveloppe a pu se perdre **sur le chemin du retour.** Le labo photo lui non plus n'envoyant pas nécessairement en recommandé. Voilà à nouveau les PTT non responsables.

En fait, s'il n'y avait pas cette petite restriction dans le film, le Code des obligations (art. 363 et suivants) pourrait être appliqué et un dédommagement versé.

Il est très difficile, comme Noé et Zoé l'ont expérimenté, de savoir **où** et **comment** des films peuvent s'évanouir.

En Suisse, porter plainte est inutile, les chances d'obtenir gain de cause sont pratiquement inexistantes. **Mais même un dédommagement ne rendrait pas les souvenirs,** c'est-à-dire les films ou photos sur lesquels figurent des gens réunis pour une circonstance exceptionnelle (ou pris lors d'un voyage unique en Chine ou en Alaska). Les pages de l'album resteront blanches, à l'exception de trois ou quatre poses prises par un arrière-petit-fils maladroit avec son mini-appareil!

En France, des consommateurs ont obtenu réparation et divers jugements ont créé des précédents favorables aux plaignants.

Précautions à prendre

- Indiquer nom et adresse sur l'envoi!
- **Pour des événements importants,** identifier les films en filmant ou photographiant sur **chaque** pellicule un renseignement permettant d'identifier le client ou de retrouver le film (par exemple en photographiant sa plaque de voiture, une carte de visite...); il vaut mieux «perdre» **une** pose ou quelques mètres de pellicule que tout le reste, non?
- En envoyant chaque film **séparément,** et **pas le même jour.**
- Sous forme de colis recommandé ou inscrit, selon la taille, éventuellement avec accusé de réception.
- Exiger l'envoi de retour de la même manière? (Difficile.)
- Confier les films à un commerçant de la place pour éviter les voyages? Mais ce commerçant n'envoie-t-il pas lui-même ces objets à un laboratoire?
- Si vous utilisez une enveloppe-réclame, notez l'adresse du labo sur votre calepin. Comment faire une réclamation si l'on ne sait plus à qui l'on a affaire?
- Ne perdez pas le petit ticket-récépissé du magasin. Ça s'est vu...

Hélas! il n'y a pas de miracle, et souvent beaucoup de chagrin, sans compter les démarches frustrantes et infructueuses. Surtout si les souvenirs que vous confiez à de parfaits inconnus sont uniques. Roméo et Juliette et toute leur famille se souviendront toujours de leurs noves d'or perdues!

J. Ch.

AMBULANCES SECOURS
METROPOLE SA
021 24 24 24
LAUSANNE PERMANENCE JOUR + NUIT

Prochain article:
Le riz... les riz.