SOS consommateurs : ah! les belles vacances!

Objekttyp: **Group**

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

Band (Jahr): **18 (1988)**

Heft 10

PDF erstellt am: **03.06.2024**

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

Ah! les belles vacances!

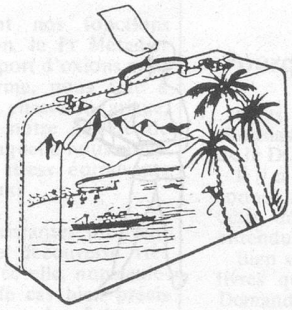
La photo était magnifique: un ciel bleu, une plage dorée, et, en médaillon, une chambre digne de Louis XIV... S'y ajoutaient le prix raisonnable et un voyage agréable. Seulement voilà... la chambre n'avait pour toute fenêtre qu'un petit carreau, la vue était celle d'une courette, devant la discothèque 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!

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.

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.



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.

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.

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.

JC