SOS consommateurs : la TV sans problèmes!

Objekttyp: **Group**

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

Band (Jahr): **24 (1994)**

Heft 10

PDF erstellt am: **01.06.2024**

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

LA TV SANS PROBLÈMES!

SOS Consommateurs

La TV avec ses informations, ses documents, ses spectacles, nous apporte divertissement et culture à domicile et nous procure bien du plaisir. Mais pose aussi parfois quelques problèmes, si l'on en croit les expériences de nos bureaux Consommateurs-Informations.

TV achat-Télé shopping

Elles s'appellent ainsi ou autrement, ces émissions qui par présentateur-vedette interposé vous propose dans l'écran-vitrine, toutes sortes de produits. Il s'agit d'une émission divertissante, faisant partie de la grille des programmes. A ne pas confondre avec les spots de pub (voir plus loin). La chaîne TV apparaît comme un intermédiaire, mandataire, dont le rôle consiste ici à favoriser la conclusion de contrats entre les téléspectateurs et les firmes dont elle présente le produit.

Avant de commander quelque chose, en France, par exemple, réfléchissez bien. Car le droit suisse pour le moment (pas d'EEE...) ne dit RIEN, absolument RIEN de ce genre de contrat. Les juristes procèdent par analogie et l'assimilent à une vente à domicile. L'article est présenté au domicile de l'acheteur. Si le prix dépasse 100 francs, le contrat est soumis aux articles 40a et suivants du Code des obligations.

En téléphonant au numéro fourni, le consommateur passe commande et conclut un contrat. Il devra payer le prix indiqué et recevoir l'objet dans un délai raisonnable. Il a sept jours pour renoncer, à condition qu'il ait été informé de cette possibilité. On paie à la commande, qui est enregistrée au moment où le vendeur a reçu son argent. En cas de révocation il doit rembourser. Les plaintes portent surtout sur les longs délais de livraison, jamais mentionnés... En cas de réclamation la chaîne TV n'assume aucune responsabilité.

Quel droit, de quel pays? Si le numéro de téléphone est suisse, si le prix est indiqué en francs suisses, c'est le droit suisse qui régit ce contrat. Autrement...

Il faut savoir encore: que vous payerez en PLUS, des taxes et frais de douane et le facteur ne vous livrera votre colis que contre paiement de ces frais. En cas de retour de la marchandise, vous payerez un port élevé, et seul le prix du produit vous sera remboursé. Que de complications!

Conseil FRC: *vous n'avez pas de possibilité de comparer avec d'autres offres de commerce. La présentation est bien sûr flatteuse. Et spontanément on saisit son téléphone. La livraison est souvent tardive. On ne dialogue pas avec un vendeur. Toutes les démarches juridiques sont compliquées.*

Le cas des spots

Il s'agit d'une simple pub, souvent pour des petits gadgets. (Ces spots passent dans toute l'Europe.) Ils se trouvent pour la plupart dans le commerce à des prix très inférieurs. Et certaines firmes vous les reproposent dans des catalogues tous ménages sous le slogan «Vu à la TV». Toujours au prix fort. En commandant, vous voilà inscrit sur un fichier. Et vous allez recevoir une pluie d'offres (900 g selon un cas). A vous de refuser ces gadgets dont d'ailleurs on ignore souvent la provenance.

Contrat d'entretien TV

Question souvent posée à la FRC. Faut-il, ne faut-il pas conclure, lors de l'achat d'un poste TV (ou d'un autre appareil ménager), un contrat d'entretien?

Voici de quoi il s'agit. Aux termes de ce genre de contrat, le vendeur entretiendra l'objet sans frais pour le consommateur. Ceci APRÈS que la garantie légale ou contractuelle (souvent de 1 an) ait pris fin. Le coût de la prime n'est pas très élevé, mais on s'engage pour 5 ans. On peut donc payer pendant longtemps des primes pour une panne qui n'arrivera pas.

Conseil FRC: *réfléchissez bien. Pendant la durée de la garantie, le vendeur doit assurer les réparations dues à un éventuel défaut. Celles dues à une erreur de manipulation sont à la charge de l'acheteur. Ne vous engagez pas pour longtemps. Surtout ne jamais conclure un contrat d'entretien pour une location. C'est le loueur qui doit fournir l'entretien inclus dans le prix du loyer de location.*

Enfin, en cas de réparation de votre TV, il n'est pas sûr qu'on vous en prête une pendant ce temps, comme certains le croient. Il faut voir si celà est prévu dans votre contrat, poser la question à l'achat.

Accidents TV

On vous l'a dit ici-même en avril, mais on y revient. Et les orages de cet été en ont fait voir de belles à nos TV (fax, ordinateurs, etc.). Pourquoi ces dizaines et dizaines d'appareils définitivement hors service? Les orages violents sont fatals, mais oui, aux postes (et vidéos) en stand-by, c'est-à-dire ceux qui ne sont pas complètement éteints (lumière point témoin allumée). La seule solution en cas de temps menaçant est de tout débrancher. En tout cas de supprimer le stand-by (qui d'ailleurs consomme bien plus d'énergie que vous ne l'imaginez). Si vous êtes chez vous, fermez en cas d'orage. Débranchez si vous vous absentez pour la journée. N'oubliez pas en cas de dégâts dus à la foudre de consulter votre contrat d'assurance.

Nous vous souhaitons de belles heures devant votre poste qui doit être un ami. Pas une source d'ennuis de tous genres.

Janine Chassot
FRC