

<b>Zeitschrift:</b>	Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse
<b>Herausgeber:</b>	Aînés
<b>Band:</b>	10 (1980)
<b>Heft:</b>	6
<b>Rubrik:</b>	SOS consommateurs : à votre service : bureaux "Consommateurs- Informations"

#### **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:** 23.02.2026

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



## SOS consommateurs

*A votre service:*

*bureaux*

### *«Consommateurs-Informations»*

Connaissez-vous nos bureaux «Consommateurs-Informations»? Oui? Tant mieux. Non? c'est dommage, peut-être vous auraient-ils évité une erreur d'achat. Comment cela? Eh bien, entrons (clandestinement) dans un de ces bureaux, ouvert une demi-journée par semaine dans 9 localités dont vous trouverez la liste ci-dessous.

#### Des informatrices, de la documentation et des consommateurs.

**Cas N° 1.** Il est 14 h. et Mme X. attend déjà depuis un moment; elle est très embarrassée car **elle désire acheter un matelas**. Elle a visité 2 magasins, n'a pas la force de courir partout et «comme dit-elle, on ne peut pas être dans le matelas» elle aimerait savoir en quoi consistent les différents remboursements dont on lui a parlé. L'informatrice va la renseigner en lui montrant des photos, en lui expliquant en termes précis, les avantages et inconvénients de différents modèles. (Il en sera de même pour des appareils ménagers par exemple.)

**Cas N° 2.** Jean Z. doit faire un exposé à l'école sur les colorants alimentaires. Son maître l'a envoyé à la FRC. Jean ne pourra pas emporter la documentation, mais la consulter, et il sera éventuellement mis en relation avec quelqu'un qui connaît bien la question.

**Cas N° 3.** Monsieur V. est triste et ennuyé. Il vient de perdre sa femme, et voilà qu'il reçoit des commandements de payer pour du shampooing à tapis qu'elle avait commandé. Doit-il payer? Il s'agit d'un problème juridique qui peut varier d'une situation à l'autre. On consultera notre juriste à ce sujet et on profitera pour rappeler à M. V. qu'il ne faut rien acheter à la porte.

**Cas N° 4.** Mme T. a donné à son teinturier un beau pull-over tricoté par sa petite fille pour Noël et auquel elle tenait beaucoup. Le pull-over revenu dans un triste état, elle suppose qu'elle a droit à des dommages et intérêts. L'informatrice apprend à Mme T. le fonctionne-

ment de la Commission paritaire des «Teinturiers et consommateurs»\*. Mme T. décide d'y avoir recours.

**Cas N° 5. Le téléphone sonne...** (mais oui, on peut aussi téléphoner). C'est une dame qui a constaté que dans un magasin de sa localité les dates limites de vente sur certains produits étaient largement dépassées. Que doit-elle faire, puisque ses remarques au gérant du magasin n'ont servi à rien? On lui indique les démarches à faire.

**Cas N° 6. Un couple âgé** a voulu faire un beau voyage pour son anniversaire de mariage, voyage qui s'est avéré décevant et rempli de pièges. C'est un cas grave qui demande plusieurs démarches et la FCR aidera à les entreprendre avec l'aide d'une juriste. (Vient de publier une brochure: La Jungle du Tourisme. On peut la commander.)

La journée n'est pas terminée: pour le seul bureau de Lausanne ouvert une demi-journée par semaine plus de 1000 cas (oui!) ont été signalés en 1979.

#### Quelques questions...

Qui peut venir dans ces bureaux? Tout le monde, sans exception. Combien cela coûte-t-il? C'est gratuit? Oui, tout à fait. Même les premiers conseils juridiques. Par contre si vous voulez emporter un test ou une brochure, ou les commander, vous les payerez.

Qui vient? Encore une fois, tout le monde: l'architecte comme l'étudiante, la grand-maman comme l'immigré étranger. Les hommes comme les femmes.

Pourquoi et quand? Chaque fois qu'un achat vous paraît compliqué (lecture de prospectus, hésitation sur la marque). Si cela ne marche pas (mauvais service de réparations, pas de garantie). Pour vous aider à réclamer lorsque vous pensez y avoir droit. Pour vous faire expliquer les

\* Nous reviendrons sur ce sujet dans un autre article en automne.

noms des étiquettes; pour savoir que faire d'un produit reçu et jamais commandé, etc...

**Et un conseil des informatrices.** Venez avec toutes vos pièces de dossier (contrats, lettres, prospectus, etc.), au besoin des copies. Pour les cas urgents n'attendez pas. Mais soyez patients dans la salle d'attente ou au bout du fil: il y a beaucoup de clients.

#### CONSOMMATEURS-INFORMATIONS

**Biénnie:** lundi de 14 h. à 17 h., Palais des Congrès, rue d'Argent 31, 13<sup>e</sup> étage. Tél. (032) 23 57 03.

**La Chaux-de-Fonds:** lundi de 14 h. à 17 h., Grenier 22 (rez-de-chaussée). Tél. (039) 23 37 09.

**Delémont:** mardi de 14 h. à 17 h., rue des Granges 10. Tél. (066) 22 74 58.

**Fribourg:** mercredi de 14 h. à 17 h., Pérolles 8, 4<sup>e</sup> étage. Tél. (037) 22 98 27.

**Genève:** mercredi de 14 h. 30 à 19 h., rue Vautier 5, Carouge. Tél. (022) 42 52 22.

**Lausanne:** mardi de 14 h. 30 à 17 h., et le premier mardi du mois de 14 h. 30 à 19 h. «Maison de la Femme», Eglantine 6. Tél. (021) 23 33 22.

**Neuchâtel:** mardi de 14 h. à 17 h., faubourg de l'Hôpital 19A. Tél. (038) 24 40 55.

**Sion:** jeudi de 14 h. à 17 h., Porte-Neuve 20, 1<sup>er</sup> étage. Tél. (027) 22 60 60.

**Yverdon:** jeudi matin de 8 h. à 11 h., Hôtel de Ville, entrée rue du Four 1. Tél. (024) 21 21 22.

**Prochain article:** notre jeu d'été.

## Le CSP-Vaud change d'adresse

Dès le 1<sup>er</sup> mai, le Centre social protestant a retrouvé l'adresse de son ouverture en 1961: **rue Beau-Séjour 28, en face du restaurant Le Lyrique.** Suite à divers travaux de réfection, les trois appartements qu'occupait le CSP dans le Square Georgette ont pu être regroupés. Une seule entrée, 2 étages et demi, toujours le même téléphone (20 56 81) pour mettre à disposition les mêmes services.

Daniel Pache