

**Zeitschrift:** Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse  
**Herausgeber:** Aînés  
**Band:** 20 (1990)  
**Heft:** 9

**Rubrik:** SOS consommateurs : 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:** 14.01.2026

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

## Consommateurs- Informations

FÉD. ROMANDE  
DES CONSOMMATRICES  
**SOS**  
**CONSOMMATEURS**

...ou la FRC directement à votre service. Depuis l'ouverture au public du premier bureau de conseils «Consommateurs-Informations» il y a déjà vingt ans, sept autres centres ont été créés en Suisse romande. Soutenus par les autorités des villes et des cantons, ces bureaux sont ouverts à tous.

En cette période de l'année où foires et comptoirs se succèdent, l'occasion d'y faire, par l'imagination, un petit tour est toute trouvée. L'aide et les informations qu'ils peuvent vous apporter vous inciteront peut-être à leur rendre visite directement ou à leur lancer un coup de fil, si par exemple vous habitez hors de la ville.

### Des CI pourquoi?

Certes, le journal de la Fédération romande des consommatrices, «J'achète mieux», apporte tous les mois des informations pratiques et utiles à ses lecteurs, et il en est de même de rubriques spéciales, telle celle que vous êtes en train de lire. La FRC reçoit aussi un abondant courrier de suggestions, questions et... appels à l'aide. En général, les cas les plus graves sont personnels, et il en est de même dans les CI. En outre, avoir sous les yeux le texte d'un test de marchandises et se le faire commenter est plus pratique. Enfin, la législation, si elle est fédérale dans certains domaines, est parfois aussi cantonale tout comme les systèmes de démarches et de procédure à suivre. Les informatrices qualifiées de votre canton sont donc à

même de vous aider plus efficacement. En ayant recours à un de ces bureaux vous serez parmi les milliers de personnes qui s'adressent à eux chaque année.

### Réponse à tout!

Enfin à presque tout. Voyons un peu quels sont les services à votre disposition.

**Consulter une publication spéciale** et/ou un test avant achat. Le CI dispose non seulement des tests récents réalisés par les associations suisses de consommateurs mais aussi de ceux faits sur le plan européen ou dans certains pays. On trouve aussi des conseils généraux d'achat et d'utilisation, des informations pratiques sur le futur achat. On peut discuter de ses besoins personnels et cerner ainsi, parmi une gamme, disons par exemple d'aspirateurs, de caméras ou de... bouillons cubes (mais oui, si vous êtes au régime sel minimum, toutes les marques ne se valent pas!), ceux qui pourraient convenir à votre cas (et à votre budget). Vous pouvez aussi vous abonner à «J'achète mieux» ou acquérir les publications de la FRC en économisant les frais d'envoi...

**S'informer sur tous les problèmes de consommation** ou poser les questions que vous n'avez peut-être jamais osé poser. Par exemple sur les additifs, la diététique, les emballages, les déchets, les modes d'emploi, les paiements, bref, tous les petits et grands problèmes de la vie quotidienne.

Le CI dispose aussi d'un fichier d'adresses de fabri-

cants, distributeurs ou institutions qui peuvent vous être utiles.

**Les problèmes juridiques et les plaintes** constituent, hélas, la part la plus importante des consultations. Certains cas sont bénins, faciles à arranger (il suffit d'un bon renseignement). D'autres, malheureusement, sont des cas graves où des sommes importantes pour le lésé sont en jeu, ou bien où les consommateurs, souvent âgés, se «sont fait avoir».

Une juriste qualifiée est à même de débrouiller les fils d'une affaire compliquée ou de vous aider dans les démarches à faire (et à ne pas faire...). Entrent ainsi dans cette catégorie tous les problèmes de contrats et de commande, de livraison, de réparations et de service après-vente, les signatures parfois hâtivement données sur un pas de porte ou dans une excursion-vente. Les consommateurs ignorent souvent leurs droits et le droit. Il n'y a bien sûr aucune honte à avoir.

Un conseil en passant: n'attendez pas pour consulter. On ne se moquera pas de vous, on ne vous fera aucun reproche si vous avez été naïfs, ce que craignent beaucoup de personnes âgées. Dans le doute, ne tentez pas d'arranger les choses vous-même.

Prenez conseil.

**Les conseillères en budget.** Ce service plus récent est devenu indispensable. Des jeunes qui reçoivent leur premier salaire aux aînés qui doivent tenter de vivre avec une petite rente, il est utile à tous. N'ayez surtout pas honte, les conseillères peuvent tout entendre et savent vous mettre en confiance. Elles vous aident à établir un budget personnalisé, connaissent les droits que vous avez et peuvent intervenir là où il faut en cas d'endettement par exem-

ple. Pour ce service, vous pouvez prendre rendez-vous à l'avance.

Enfin, les CI assurent dans chaque numéro de «J'achète mieux» une rubrique présentant des cas «robots» qui peuvent arriver à tout le monde. Un des derniers traitait des appareils d'alarme que l'on porte sur soi.

Rappelons enfin que cette rubrique peut répondre à vos questions (écrire à «Aînés») et les transmettre, si besoin est, au CI de votre région.

Alors, avant de visiter foires ou comptoirs, informez-vous. Après, c'est parfois trop tard.

J.C.

## Consommateurs- Informations

Notre permanence 022/213 217 est ouverte tous les matins de 9 à 12 h et le mercredi de 9 h à 15 h. L'après-midi, vous pouvez appeler nos Consommateurs-Informations cantonaux selon l'horaire suivant:

**Bième:** lundi de 13 h 30 à 16 h 30, faubourg du Lac 61, 2502 Bième, tél. 032/23 35 05.

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

**Delémont:** mardi de 14 à 17 h 30, rue des Granges 12, tél. 066/22 20 20.

**Fribourg:** mercredi de 14 à 17 h, Hôpital des Bourgeois, rue de l'Hôpital 2, tél. 037/22 28 07.

**Genève:** tous les matins de 9 à 12 h et mercredi de 9 à 15 h, rue du Stand 3, case postale 280, 1211 Genève, tél. 022/21 32 17.

**Lausanne:** lundi, mardi et vendredi de 14 à 17 h, rue de l'Ale 2, tél. 021/312 25 55.

**Neuchâtel:** mardi de 14 à 17, faubourg de l'Hôpital 19A, tél. 038/24 40 55.

**Sion:** jeudi de 14 à 17 h, av. de la Gare 21, tél. 027/23 21 25.