

**Zeitschrift:** Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse  
**Herausgeber:** Aînés  
**Band:** 22 (1992)  
**Heft:** 9

**Rubrik:** SOS consommateurs : l'art de bien réclamer...

#### 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:** 24.01.2026

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

## Vivre en sécurité

### Triste été

Les quotidiens nous le rappellent tous les jours. Mais, cet été, quelques événements tragiques nous ont montré que la sécurité, la prudence, les règles simples pour éviter les petits et, hélas, gros pépins, étaient loin d'être observées par chacun.

Les intoxications collectives aux salmonelles ont fait les gros titres, les tondeuses à gazon ont blessé et fait au moins deux morts, une maman et son petit ont été électrocutés par un sèche-cheveux tombé dans la baignoire, plusieurs chutes d'échelles en cueillant des fruits et sûrement beaucoup d'autres drames non cités dans la presse, mais douloureux pour ceux qui les ont vécus.

Décidément, notre rubrique «Sécurité» a encore quelques beaux jours devant elle.

S'il vous plaît, ne paniquez pas... Pensez simplement que bon sens et prudence doivent faire partie de votre vie quotidienne.

# L'art de bien réclamer...

Ronchonner, rouspéter, hum! pas toujours efficace... Réclamer, se faire entendre et obtenir gain de cause, ce n'est pas non plus toujours facile, mieux, c'est même tout un art. Mettez donc tous les atouts de votre côté.

Les commerçants, grands ou petits, ne sont pas toujours disposés à entendre les plaintes d'un client insatisfait. Nous parlons, bien sûr, d'un consommateur de bonne foi! Augmentez vos chances en observant le code du parfait-client-pas content. Savoir se défendre, c'est savoir réclamer correctement.

Qu'il s'agisse d'une plaque de chocolat avariée, d'une boîte de conserve bombrée, d'une fermeture à glissière dite «Eclair» qui casse au deuxième tirage, d'un appareil qui ne fonctionne pas comme il le devrait, vous devez faire valoir vos droits. Le client doit recevoir en échange de son argent un produit propre à la consommation, n'ayant subi aucune altération, ne présentant pas de défauts. La marchandise doit correspondre à la description du catalogue, de la publicité ou de l'emballage. Elle doit aussi être apte à l'usage précis auquel elle est destinée. Ainsi un maillot de bain ne doit pas déteindre à la première plongée, puisqu'un tel vêtement est justement destiné à être porté dans l'eau!

Il faut conserver les tickets de caisse (surtout s'ils portent un droit de retour ou d'échange dans un certain délai), les photocopies de bulletins de commandes, les garanties (que vous n'aurez pas oublié de faire remplir). Nous reviendrons sur le problème des garanties.

Agissez rapidement, dès le constat du défaut.

Réfléchissez calmement à ce que vous désirez obtenir: le retour de votre argent, un échange, une réparation?

Retournez au magasin ou au rayon concernés. Adressez-vous si possible à la vendeuse/vendeur qui vous a servi.

Soyez très poli, mais ferme (pas humble ou gêné de déranger). N'oubliez pas que le fautif, ce n'est pas vous. Ne vous mettez pas en colère, ne rouspétez pas, même si on cherche à vous intimider ou pire, si on vous accuse d'avoir causé vous-même le dommage.

Si on refuse de vous rembourser ou d'échanger demandez, toujours fermement, à voir le chef de rayon ou le gérant. Notez le nom du vendeur. Rappelez à votre interlocuteur qu'une marchandise doit être propre à l'usage pour lequel elle est faite!

Devant un refus catégorique, reprenez la marchandise et dites que vous allez écrire. De toute façon ne laissez jamais de marchandise sans un reçu que vous relirez soigneusement.

Si votre démarche n'a pas abouti, gardez votre calme, rentrez chez vous et écrivez aussitôt une lettre recommandée.

Si vos démarches ont abouti, et pour les arrangements importants (ou si vous avez utilisé le téléphone au lieu d'une visite), exigez une confirmation écrite.

### La lettre

Elle doit être brève (elle sera lue plus attentivement), précise. Faites des phrases courtes. Pas de commentaires inutiles. Décrivez les défauts constatés et vos exigences. Par exemple, en cas de défaut grave, remboursement. De défaut léger, réparation ou échange.

Faites une copie de la lettre et n'y joignez jamais de documents originaux (photocopiez tickets, factures, garanties). Si votre lettre n'a pas reçu de réponse dans le délai fixé, écrivez une seconde fois en indiquant que vous allez demander conseil à la Fédération romande des consommatrices.

*Exemple de lettre  
(avec les points qu'elle doit comporter)*

Claude Ronchon  
Rue des Fleurs 8  
1002 Lausanne  
Tél. 021/000000

Boutique Grossac  
Rue Verte 1  
1003 Lausanne

Lausanne, le 20 mai 1992

**RECOMMANDÉ**

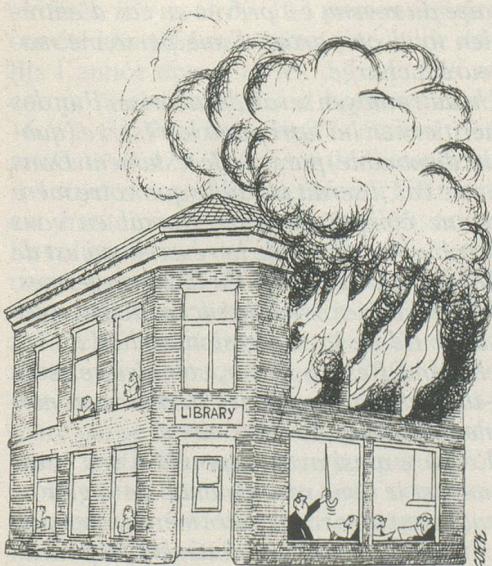
Madame,

Le 12 mai courant j'ai acheté dans votre boutique un sac en toile bleue, marque «Komi», pour le prix de Fr. 37.90. Lors du deuxième usage la fermeture à glissière s'est cassée. Hier, je me suis rendue chez vous pour faire constater ce défaut. Selon votre vendeuse j'aurais moi-même causé ce dommage en «bourrant» trop le sac. «Recoudre une fermeture, dit-elle aussi, coûterait aussi cher qu'un sac neuf.» Je refuse un échange contre un modèle identique, ignorant si toutes les fermetures présentent le même défaut. J'exige le remboursement de la marchandise ou l'échange contre un modèle comportant un autre système de fermeture, et qui me convienne.

Je repasserai chez vous le 26 mai, date à laquelle j'espère obtenir satisfaction.

Veuillez recevoir, Madame, .....

C. Ronchon



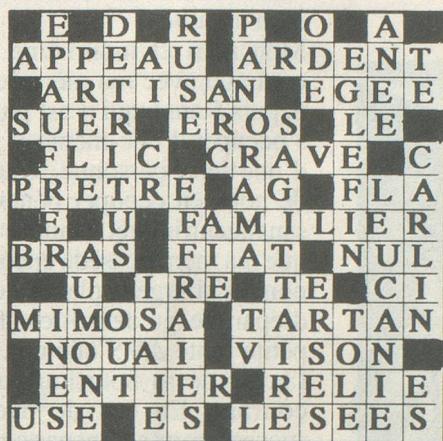
Dessin  
de Cork.

## SOLUTIONS DE LA PAGE DE JEUX

L'ANNÉE HISTORIQUE : 1963 ( MCMLXIII )

LE CUBE : il manque 160 petits cubes ...

SANS PROBLEME :  $9 - 3 + 7 - 1 + 8 \times 5 = 100$



**PLUS QUE QUELQUES APPARTEMENTS DISPONIBLES...**

**Etes-vous retraité ?**

Cherchez-vous un appartement confortable et bien situé?

Souhaitez-vous bénéficier librement de tous les services offerts par un home à proximité, en gardant votre indépendance?

Alors, demandez une documentation ou prenez contact avec nous pour visiter les appartements encore libres.

Nous vous renseignerons volontiers.

028-785

FONDATION APPARTEMENTS DES VIGNOLANS

Chemin des Vignolans 32  
2520 La Neuveville  
Téléphone 038/51 46 88