



Le mot de la Présidente



SPECIALE VACANCES

Cher(e)s ami(e)s,

Bientôt les « grandes » vacances.

Elles sont comme chaque année très attendues par nombre d'entre vous.

Soyez attentifs, contrôlez. Les professionnels ont des droits, vous aussi.

Cette édition dédiée aux voyages et au tourisme vous informera sur ce que vous êtes en droit d'attendre tout au long de votre voyage.

Bonnes vacances à toutes et tous.

Elyane Zarine
Présidente

■ Les restaurants

En vacances, la détente, c'est aussi d'aller au restaurant. Pourtant il n'est pas toujours facile de choisir « le bon restaurant » lorsque l'on se trouve dans une région que l'on ne connaît pas.

Ce qu'il faut savoir

Les prix pratiqués par les restaurants sont libres.



Mais l'affichage des prix est obligatoire à l'intérieur et à l'extérieur des établissements.

- **A l'extérieur** : les liste des menus ou cartes du jour, et ce pendant « toute la durée du service et au moins à partir de 11 heures et demie pour le déjeuner et de 18 heures pour le dîner ».

Doivent aussi être affichés les prix de 5 vins, ou de 3 boissons couramment servies si le restaurant ne sert pas de vin .

- **A l'intérieur** : des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition ;

Le prix net : dans les établissements où est perçu un service, le prix affiché s'entend taxes et services compris. Il doit alors être indiqué la mention « prix service compris », suivie de l'indication du taux pratiqué pour la rémunération de ce service.

Sur les menus, il doit être indiqué si la boisson (vin, bière, cidre, etc..) est comprise ou non.

■ Les restaurants suite

Enfin de nombreux restaurateurs proposent en semaine un menu « tarif réduit » qui disparaît souvent à 20h30.

Ce menu ne peut vous être refusé que si cette précision d'heure ou de date est affichée à l'entrée du restaurant.

Le restaurateur ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire (religion, race, état de santé, mœurs, etc...) ou en raison de la présence d'enfants (Art. 225.1 Code pénal).

En revanche, il a tout à fait le droit de compter un couvert pour chaque enfant, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition, bien sûr, que le prix du couvert pour les enfants soit mentionné sur le menu ou la carte.

Le restaurateur n'est pas tenu d'accepter les animaux. S'il les accepte, il peut imposer la tenue en laisse dans la salle.

Remplacer un plat si vous estimez que celui qui vous a été proposé n'est pas frais, ou pas suffisamment chaud...



Vous pouvez, bien sûr, exiger la même chose pour le vin, notamment s'il est « bouchonné ».

En revanche, si un plat commandé ne vous convient pas, pour une question de goût, le restaurateur est libre de le reprendre ou non et de vous servir un autre plat.

S'il vous oppose un refus, vous serez tenu néanmoins de payer la note ;

- Servir des plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu : une limande sole ne doit pas être servie pour de la sole, ni du surimi au crabe pour du véritable ;

- Vous rembourser les frais de teinturier si vous êtes victime d'un

incident de service ;

- Vous dédommager si vous avez été victime d'un problème quelconque par suite d'une négligence ou d'une faute du restaurateur ou de l'un de ses employés ;

- En cas de vol, par exemple, mais seulement si vous aviez confié vos vêtements au vestiaire de l'établissement, le restaurateur devra vous indemniser.

Côté client



Une note doit vous être remise en fin de repas.

- Elle doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement, ainsi que sa catégorie s'il s'agit d'un restaurant classé « tourisme ».

- Elle doit présenter les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies, ainsi que le montant du service lorsque celui-ci est indiqué en pourcentage sur la carte.

- Vérifiez vos additions ! Les erreurs sont toujours possibles.

Refuser de déposer votre manteau au vestiaire :

Manger même si vous êtes seul et que le restaurant est bondé.

Vous serez cependant, dans ce cas, contraint d'accepter la table qu'on vous proposera ;

Vous n'êtes pas obligé de commander de l'eau minérale ou du vin. Vous pouvez vous contenter d'une carafe d'eau : celle-ci est gratuite (à moins que son prix ne soit affiché).

Parmi les infractions les plus fréquemment constatées, celles relatives à la qualité des produits alimentaires viennent en tête :

- Hygiène et conservation des aliments : denrées avec des dates limites de consommation dépassées ; congélation illicite ou avec du matériel inadapté ; non-respect des règles de température et/ou absence de thermomètre dans les réfrigérateurs ou les chambres froides

- Fausses mentions valorisantes sur l'origine (« régional », « fermier »), le type de fabrication « maison », « du chef ») ou sur la nature même des produits (jambon pour de l'épaule).

Source : DGCCRF

En cas d'anomalie grave

intoxication alimentaire notamment

Contactez ORGECO Grand Paris ou la Direction Départementale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département.

Cette Direction vérifie le respect des réglementations par les établissements de restauration.

■ Les hôtels



Les étoiles affichées déterminent leur classement en fonction de leur confort, de leur équipement et de leurs services.

Seuls les hôtels classés peuvent prétendre à l'appellation « Hôtels de Tourisme ».

Certains hôtels qui présentent des caractéristiques exceptionnelles peuvent être reconnus sous la distinction « Palace ».

Comment réserver ?

- Pour une nuit, la réservation peut se faire par téléphone ou par courriel. Il suffit d'arriver avant 19 heures ou d'avoir prévenu l'hôtel d'une arrivée tardive.
- Pour plusieurs jours, il est nécessaire de confirmer la réservation par écrit

Dans tous les cas de réservation, il est conseillé de demander des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

Consulter toujours les conditions générales de vente.

Pour enregistrer une réservation, l'hôtelier demandera des arrhes qui seront perdues en cas d'annulation sauf si celle-ci est engagée par lui-même. Dans ce cas, il devra rembourser au réservataire le double du montant des arrhes versées.

Les prix doivent être affichés à la réception.

Que faut-il savoir sur le séjour ?

A l'arrivée

- Se fait généralement avant 19 heures
En cas de versement d'arrhes, l'hôtelier ne peut disposer de la chambre avant 11 heures ou midi le lendemain mais il peut retenir les arrhes pour le prix d'une nuit.
- La chambre affectée peut ne pas être libre avant 17 heures.
- L'accès aux familles accompagnées d'enfants ne peut être refusé (articles 225-1 à 221-4 du code pénal).
- Un célibataire peut se voir attribuer une chambre pour 2 personnes par manque de chambre individuelle disponible, mais ne peut se voir obligé de payer des prestations supplémentaires.
- Les animaux ne sont acceptés dans tous les établissements. Mieux vaut se renseigner.
- La demande d'un lit supplémentaire installé dans une chambre est facturée mais peut aussi être refusée.
- Les hôtels sont souvent fermés le soir pour des raisons de sécurité, les horaires sont affichés et figurent dans le règlement intérieur.
- Il est possible de demander le changement d'une chambre si celle attribuée ne plaît pas ou bien de choisir de quitter l'hôtel. Dans ce cas, les arrhes peuvent être retenus, l'hôtelier peut même demander des dommages et intérêts.

Au départ

- La chambre doit être libérée en fin de matinée.
- Une note est remise, elle comporte :
 - Le nom de l'établissement
 - La date
 - Le n° de la chambre occupée
 - La durée du séjour
 - Le nom et l'adresse de l'occupant
 - Le prix
 - Les taxes, service compris

Source en partie DGCCRF

En cas de réclamation



La note doit être détaillée et complète.

- Si possible négocier sur place.
- Trouver un accord amiable via une association de consommateurs.
- Saisir le médiateur du Tourisme et Voyage en dernier recours.
- Enfin, si nécessaire saisir la justice.

■ Les cafés

Quoi de plus agréable quand il fait beau que de s'installer à la terrasse d'un café pour consommer.

Les cafetiers ont des droits mais ils ont aussi des devoirs.

Soyez donc vigilants, consultez l'affichage des tarifs avant de commander.

L'affichage est obligatoire à l'intérieur et à l'extérieur des établissements.



Vous devez trouver affichés

- **A l'extérieur** la liste des boissons et denrées les plus courantes avec leur contenance et leur prix toutes taxes et service compris, au comptoir et en salle (café noir, « demi pression », bière en bouteille, jus de fruit, soda, eau minérale, plat du jour, sandwich...)
- **A l'intérieur** : le prix et la contenance de la totalité des consommations, sur un document exposé à la vue du public et directement lisible.

Les cafetiers

N'ont pas le droit

- De refuser de vous servir un simple café en terrasse ;
- De vous apporter un demi-litre de bière si vous avez demandé un « demi », car le « demi » français correspond à 25 cl ;
- De refuser de changer votre consommation si celle qui vous a été proposée n'est pas suffisamment fraîche ou chaude ;
- De refuser de rembourser vos frais de teinturerie si vous avez été taché à cause du service ;
- De refuser de vous dédommager si vous avez été victime d'une intoxication, d'une blessure, ou de tout autre dommage par suite d'une négligence à l'occasion du service.

Ont le droit de vous refuser

- De vous vendre des cigarettes (sauf, bien sûr, s'il s'agit d'un débit de tabac). S'ils vous en vendent, ils sont en droit d'en augmenter le prix réglementé ;
- De téléphoner sur leur téléphone privé ou professionnel (ce n'est pas un service obligatoire) ;
- D'accéder au téléphone et aux toilettes si vous ne consommez pas dans l'établissement ;
- Le verre d'eau « gratuit ».

Les obligations

- Les cafetiers doivent vous remettre une note quand le montant dépasse 25 €
- Toutefois ils doivent vous remettre une note si vous le demandez
- Doivent ouvrir un contenant fermé en votre présence
- Doivent verser devant vous une boisson servie au verre

Sachez que désormais, le prix des communications téléphoniques passées dans un café est librement fixé par le cafetier,

■ Du côté juridique



« L'arnaque à la location de vacances »

Lors des grands départs en vacances d'été, les arnaques prolifèrent, notamment sur les locations.

Il s'agit souvent de fausses annonces pour des logements de vacances, parfois sur des sites hébergeurs pourtant fiables.

L'annonce présentera par exemple une fausse habitation, ou bien une habitation... habitée, qui ne fait pas du tout l'objet d'une location !

■ Du côté juridique suite

Mais qu'est-ce que l'arnaque sur le plan juridique ?

Le Code pénal utilise le terme d'escroquerie. L'escroquerie est sanctionnée par l'article 313-1 dudit Code. Il s'agit, par des moyens frauduleux, de tromper une personne dans le but de la faire se décider à souscrire une obligation (payer, pour le cas de l'arnaque à la location) à son préjudice ou à celui d'un tiers. Comme chaque comportement pénalement répréhensible, l'escroquerie doit être intentionnelle.

Les moyens frauduleux sont légion : le mensonge, un faux nom, l'abus d'une qualité vraie, l'utilisation d'une fausse qualité...

Si l'escroquerie n'est pas compliquée à établir sur le plan des faits, il est en revanche ardu pour le consommateur lésé d'obtenir satisfaction dans un tel litige.

En effet, dans la grande majorité des cas, les escrocs n'ont pas donné leur véritable identité et adresse. Quand on tente de les recontacter après coup, le numéro ne sera plus attribué. Il est donc nécessaire de comprendre qu'une fois l'escroquerie survenue, il est très difficile, voire impossible de poursuivre le délinquant, puisqu'il ne peut être retrouvé. La prévention est donc la meilleure arme face à ce genre d'imposture.

Ainsi, quels sont les gestes à accomplir pour se prémunir au mieux face à une escroquerie ? Voici quelques pistes :



- Comparer les prix du marché pour le même type de location. Un prix étrangement bas peut être un signe d'escroquerie.

- Il est recommandé d'être très vigilant sur les réductions de prix subordonnées à un paiement comptant.

- Lorsqu'une location intéresse le consommateur, il est conseillé d'utiliser un moteur de recherche pour effectuer des investigations complémentaires (avis, etc.).

- Utiliser « **Google Street View** » n'est pas inutile pour vérifier l'existence du bien.

- Souscrire une assurance lorsque le montant de la location est élevé (auquel cas, il faudra prendre soin de conserver toutes les pièces de votre dossier).

Baptiste SEINCE, Juriste ORGECO Grand Paris

■ La Médiation du tourisme et du voyage (MTV)



Elle a été créée le 18 juillet 2011. Référencée en 2012 par la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC), elle a été notifiée à la Commission Européenne, via son médiateur Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER, par la nouvelle Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation (CECM).

La MTV a pour objectif de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges rencontrés par des particuliers dans le secteur du tourisme et liés aux prestations commerciales.

Elle peut être saisie directement via un formulaire électronique sur son site : www.mtv.travel ou par courrier postal, si le professionnel est adhérent à la MTV. Elle est gratuite.

■ Trucs et astuces

Il suffisait d'y penser !

A la réception d'une facture d'eau plus élevée qu'à l'accoutumée, pour contrôler le bon fonctionnement de votre compteur : notamment surtout avant de partir en vacances, notez le chiffre indiqué sur votre compteur avant de fermer le robinet.

Quand vous le réouvrez, ne faites pas couler d'eau pendant 2 ou 3 heures puis relevez de nouveau le chiffre indiqué.

Si celui-ci a bougé, il ne vous reste plus qu'à déceler le dysfonctionnement

Consommer bien,
C'est vivre mieux !



OR.GECO
Grand Paris

ORGECO Grand Paris

3 rue Tourneux - 75012 PARIS

Tél : (33) 01 44 75 53 68 - Mel : orgeco@orgeco-grandparis.fr

Site Internet : <http://www.orgeco-grandparis.fr>

Association loi 1901 - N° Siret 448 880 278 00024

Permanences

Lundi, Mardi,
Mercredi, Jeudi,
Vendredi,
de 9h00 à 12h30
et 13h30 à 17h00

Bulletin d'adhésion

Valable un an de date à date

Nom *.....

Prénom *.....

Adresse *

.....

Tel * Adresse électronique *

** Mentions obligatoires*

Cotisation : 40 euros

Espèces

Chèque n° :

Banque :

« Les informations recueillies sont nécessaires pour le traitement de votre adhésion et de votre litige. Elles restent confidentielles. Elles font l'objet d'un traitement informatique interne et sont destinées au secrétariat de l'association ORGECO Grand Paris.

En application des articles 38 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, d'opposition pour motif légitime, de modification, de suppression et de rectification des informations qui vous concernent.

Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à l'ORGECO Grand Paris dont les coordonnées figurent sur le présent document. »

Bulletin à retourner au 3 rue Tourneux 75012 PARIS

accompagné de votre chèque adressé à l'ordre d'ORGECO Grand Paris

Consommer bien,
C'est vivre mieux !



OR.GECO
Grand Paris

Don de soutien

✓ OUI, je fais un don de soutien à mon association ORGECO Grand Paris

66 % DE REDUCTION FISCALE

J'envoie à mon association de défense des consommateurs un don de :

15 € 20 € 30 € 40 € 100 €

de la part de : M. / Mme :

Au profit de : **ORGECO Grand Paris , 3 rue de Tourneux 75012 PARIS**

Je joins par chèque mon règlement d'un montant total de € à l'ordre de ORGECO GP

Nous vous ferons parvenir un reçu fiscal qui vous permettra de déduire de vos impôts 66 % du montant de votre soutien. Ainsi, un don de 30 € par exemple, vous revient à 10,20 €.

ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Grand Paris - 3 rue Tourneux 75012 PARIS

Tél : (33) 01 44 75 53 68

Site internet : www.orgeco-grandparis.fr

Courrier électronique : orgeco@orgeco-grandparis.fr

Directrice de la publication : Elyane Zarine

Concept maquette : Pierre Marx