



GUIDE DE NOËL

UFC QUE CHOISIR DE CAEN
DE CAEN
17, RUE PAUL DOUVER - BP 293
14014 CAEN CEDEX



NOUVELLE ADRESSE,
À PARTIR DU 2 JANVIER 2012 :
19, QUAI DE JUILLET
1400 CAEN

Pour vous permettre d'aborder la période de fin d'année en toute sérénité, l'UFC-Que Choisir de Caen met à votre disposition ce guide de Noël.

Vous y trouverez un rappel de vos droits et de nombreux conseils dans les situations plus particulières de cette fin d'année :

- les dons et étrennes,
- les cadeaux de Noël,
- se retrouver en famille.



Une période de dons et d'étrennes

La fin de l'année est la période privilégiée pour effectuer des dons aux associations et à certains professionnels ou agents publics.

A. Dons faits aux associations ou organismes d'aide aux personnes en difficulté

↳ Quelles sont les personnes morales pouvant bénéficier de dons ?

En principe toute association déclarée et publiée peut, sans aucune autorisation spéciale, bénéficier d'un don manuel (à quelques exceptions près : associations agréées de financement de partis politiques ...).

↳ Quels sont les différents modes de collecte de dons par les associations ?

Toute association peut recevoir librement des sommes provenant de collectes, de quêtes sur la voie publique ou à domicile, ou de tronc apposés dans des édifices publics.

Les quêtes sur la voie publique sont soumises à autorisation administrative préalable et doivent se dérouler à des jours déterminés.

Les quêtes dans les lieux privés sont libres.

En revanche, les quêtes au domicile des particuliers sont interdites sauf autorisation préfectorale pouvant être délivrée lorsque le but philanthropique de l'opération est nettement établi.

↳ Les dons aux associations permettent-ils de bénéficier de réductions d'impôts ?

Oui, c'est notamment le cas des dons aux organismes d'aide aux personnes en difficulté (Restaurants du Cœur, Secours Catholique, Secours Populaire et Armée du Salut).

Pour ces dernières, le plafond des versements, ouvrant droit à la réduction d'impôt de 75% du don, s'élève à 521 euros en 2011 (le taux varie selon le type d'associations).

À ce jour, la reconduction ou non de cette mesure fiscale n'a pas encore été arrêtée par le projet de loi de finances pour 2012.

Dans ce numéro :

Les dons faits aux associations	1
Les étrennes	2
Choisir son cadeau	2
Acheter aux meilleures conditions	6
Le cadeau ne fonctionne pas	7
Le cadeau ne plaît pas	7
Les transports en fin d'année:: Voyager en train	8
Voyager en avion en France	8
Le Réveillon : le restaurant	12
Le Réveillon : l'hôtel	15





B. Dons faits à certains professionnels ou agents publics (également appelés étrennes)

☞ *Tous les agents publics ou professionnels sont-ils autorisés à solliciter des étrennes au domicile des particuliers ?*

Non, cette pratique est interdite dans certaines villes, par arrêté préfectoral, pour les éboueurs. C'est notamment le cas à PARIS.

La ville l'a rappelé dans un communiqué du 6 décembre 2006, invitant les parisiens à « *éconduire les agents de la ville, ou des personnes usurpant ce titre, qui se présenteraient à leur domicile pour demander des étrennes et même, le cas échéant, à exiger la présentation d'une carte professionnelle et reporter l'information auprès du 3975* ».

Pour ce qui est des autres professions (pompiers, postiers...) aucun texte n'autorise ni n'interdit la vente de leurs calendriers ou autres sollicitations d'étrennes en dehors de leurs horaires de travail.

☞ *Comment éviter les arnaques de faux agents publics ?*

Il arrive que les agents annoncent à l'avance leur visite, en glissant dans les boîtes aux lettres, une sorte d'avis de passage, avec photocopie de leur carte professionnelle sur laquelle apparaît leur photo.

Dans les autres cas, afin d'éviter les indélégances de personnes se faisant passer pour des facteurs ou autres agents des services publics, il est préférable, à défaut de justificatif de passage, d'éconduire la personne en lui proposant le cas échéant un rendez-vous ultérieur.

Pendant ce délai, il est possible de s'assurer de son passage auprès de l'organisme auquel elle appartient.

Une période de cadeaux

Noël est la période privilégiée de l'année pour l'achat de produits High-Tech, les jouets pour enfants mais aussi les petits cadeaux financiers.

A – Choisir son cadeau

a. Les produits High-Tech

Tant les produits que les marques sont nombreux sur le marché du High-Tech. Comment s'assurer alors que l'on choisit le produit adapté à ses besoins ou aux besoins de celui à qui on les offre et qu'il répondra aux attentes et aux qualités que lui prête son fabricant ?

Deux gestes simples vous permettront de le confirmer :

- consulter les guides d'achat

Guide d'achat : Que Choisir ?

Les guides d'achats ou blogs pour des produits particuliers, souvent gratuits, se sont multipliés avec le développement d'Internet.

Pourquoi alors consulter les tests de Que Choisir ? L'UFC Que Choisir est indépendante de tout professionnel (aucune publicité et nous achetons les produits en magasin comme tout consommateur) et ses tests sont réalisés par des laboratoires reconnus.



- consulter les avis de consommateurs

Avis de consommateurs : doit-on se méfier ?

Les avis de consommateurs permettent de suppléer l'absence de test et d'avoir un retour d'expérience de consommateurs qui utilisent le produit au quotidien.

Néanmoins, certains professionnels n'hésitent pas à déposer de faux avis positifs.

Pour autant, les avis de consommateurs restent un bon moyen de se faire une idée des performances et de la qualité d'un produit.

Afin de limiter les risques de manipulation par un professionnel, vous pouvez simplement consulter différents sites d'avis et prendre avec une certaine réserve les avis peu nombreux sur un produit récent ; un professionnel aura du mal à cacher les avis négatifs.

b. Les jouets : un besoin de sécurité renforcé

Les multiples affaires de rappel de jouets en 2010 ont provoqué un grand émoi car elles touchaient à la sécurité de jeunes enfants.

Il existe pourtant des règles spécifiques aux produits qui sont conçus pour être utilisés, exclusivement ou non, à des fins de jeu par des enfants **de moins de 14 ans** avec deux mesures de contrôles bien distinctes : la procédure d'évaluation de conformité et celle d'évaluation de sécurité.

La première tend à démontrer que le jouet respecte les normes alors que la seconde tend à démontrer que le jouet est sans risque. Cette dernière est généra-

lement effectuée avant la procédure d'évaluation de conformité, mais peut-être réalisée ensuite, dès lors que c'est avant la mise sur le marché.

Il faut tout de même noter que ces procédures peuvent être faites unilatéralement par le fabricant, ce qui ne garantit pas la fiabilité du jouet. Ainsi ce guide a pour but de donner des conseils afin de s'assurer au mieux de la fiabilité des jouets, conseils qui ont vocation à être à la portée de tous.



Les informations à vérifier avant d'acheter

Il faut tout d'abord vérifier que le sigle CE est apposé sur le jouet, attestant que le fabricant a procédé à une analyse des dangers de nature chimique, physique, mécanique, électrique, en matière d'inflammabilité, de radioactivité et d'hygiène, répondant ainsi aux exigences essentielles de sécurité.

Seulement cette évaluation est faite par le fabricant lui-même, ce qui ne garantit pas totalement la fiabilité du jouet.

Il faut par ailleurs vérifier les avertissements présents sur le jouet. Le jouet doit indiquer :

- le poids maximal et/ou minimal requis
- obligatoirement un âge minimal et le cas échéant un âge maximal. Si le jouet peut être utilisé par des moins de 36 mois (3 ans), il faut une mention spéciale l'indiquant, sauf à ce que le jouet de par sa nature ne soit pas destiné aux enfants de moins de trois ans.
- utiliser sous surveillance si nécessaire

Ces avertissements doivent être rédigés en langue française de manière précise à un emplacement facilement visible et lisible.



Pour les achats en ligne, ces mentions doivent apparaître clairement avant l'achat (pictogrammes ou mention d'avertissement). Bien sûr les avertissements spécifiques ne doivent pas être en contradiction avec l'usage auquel on destine le jouet ou l'utilisation normale qui en est faite (exemple : jouet destiné aux moins de 3 ans alors que l'avertissement l'interdit).

Il faut vérifier également si le fabricant ou l'importateur est facilement identifiable grâce à une adresse postale ou boîte postale (une adresse internet ne suffit pas). L'information doit figurer sur le jouet, ou à défaut sur l'emballage ou toute notice accompagnant le jouet.

Mieux vaut s'assurer qu'il y a bien un numéro d'identification du jouet, afin de garantir de sa traçabilité.

Vérifiez les conditions d'utilisation du jouet

Avant tout, il faut bien lire la notice d'information qui doit comporter des conseils d'utilisation selon le type de jouets.

- Il faut vérifier que les parties saillantes du jouet ne sont pas coupantes, piquantes ou présentant tout autre risque de blessure. La réglementation impose que ce type de risque soit inexistant.

- Il faut vérifier que les jouets ou les pièces détachables des jouets destinés au moins de 36 mois soient d'une dimension suffisante et/ou qu'ils ne soient pas facilement détachables pour que les enfants ne puissent pas les avaler.

Pour les enfants âgés de plus de 36 mois, il faut vérifier que les objets ne puissent rester coincés dans la bouche ou le pharynx afin d'éviter tout risque d'asphyxie.

De même, il faut regarder si le jouet ne risque pas de bloquer les voies respiratoires externes ; cela peut être le cas notamment des masques ou des sacs plastiques non perméables .



- Il faut vérifier si les cordes ou les ficelles ne sont pas trop longues pouvant ainsi entraîner des étranglements. Ce problème se pose surtout pour *les mobiles* qui sont fixés au-dessus du berceau ou de la poussette. Afin d'éviter tout risque d'étranglement, ôtez le jouet dès que l'enfant tente de se mettre à quatre pattes ou de ramper. Cet avertissement doit d'ailleurs figurer sur le jouet.

- Il faut vérifier si les *jouets électriques* sont bien alimentés par une tension qui n'excède pas 24 volts en courant continu ou l'équivalent en courant alternatif.
- S'il s'agit de *jouets aquatiques* (bouée, matelas gonflables...), il faut vérifier qu'ils sont à même de résister au poids de l'enfant, ou à ne pas le déséquilibrer notamment par une perte de flottabilité. Ces jouets ne doivent être utilisés qu'en eau où l'enfant a pied et sous la surveillance d'un adulte. Cet avertissement devant d'ailleurs figurer sur le jouet.
- S'il s'agit de *jouets roulants* (patins à roulettes, bicyclettes...) il faut les utiliser avec un équipement de protection, et ne pas s'en servir sur la voie publique. Des indications concernant l'équipement de protection conseillé (casques, gants, genouillères, coudières, etc.) doivent d'ailleurs être données.





- *S'il s'agit de jouets d'activité* (tables de jeux par exemple), il faut vérifier qu'il est joint une notice d'emploi indiquant les contrôles et entretiens périodiques ainsi que les instructions de montage nécessaires sans quoi le jouet présenterait potentiellement un danger.

Ce type de notice doit également indiquer la surface appropriée sur laquelle placer le jouet, afin qu'il ne risque pas d'être instable.

- S'il s'agit de jouets à destination d'enfants de moins de 36 mois il faut les nettoyer régulièrement, la réglementation imposant qu'ils puissent être lavés sans dommage (le textile doit être lavable), à moins qu'un mécanisme susceptible d'être endommagé par le lavage à grande eau existe.

Des jouets sans produits chimiques dangereux

- Il faut sortir le jouet de sa boîte avant que l'enfant ne l'utilise afin de laisser s'évaporer les produits volatiles qui le composent.

- Préférez les jouets avec la mention « sans phtalates » car un certain nombre de phtalates sont interdits (règlement CE n° 1907/2006 du 18 décembre 2006) dès lors que leur concentration dépasse 0,1% en masse de matière plastifiée. A noter, que des substituts de phtalates n'ont pas été testés, et l'absence de nocivité n'ayant pas été pas établie, ils ne sont donc pas interdits.

- Il faut demander au vendeur ou au fabricant / importateur les informations pertinentes sur la composition chimique du jouet, qu'il doit vous délivrer gratuitement, dans les 45 jours suivant la réception de la demande (article 33 du règlement CE n°1907/2006 du 18 décembre 2006). Certains HAP (hydrocarbures aromatiques polycycliques) sont présents dans des jouets alors qu'ils sont potentiellement toxiques.

Certains labels garantissent des jouets sans produit chimique, il faut se renseigner.

c. Les petites enveloppes

Les fêtes de fin d'année sont l'occasion d'offrir des petits cadeaux ou de donner des sommes modiques à ses proches.

✦ *Les cadeaux ou sommes d'argents offerts lors des fêtes de fin d'année sont-ils soumis au formalisme des donations ?*

Non, dès lors que le don est modique, et fait lors d'un événement à l'occasion duquel il est d'usage d'offrir un cadeau (anniversaire, mariage, fêtes de fin d'année...), le don manuel fait exception à la règle édictée par l'article 931 du code civil, selon laquelle toute donation doit être formalisée par un acte notarié.

Dans cette hypothèse, ce don est appelé « cadeau » ou « présent d'usage » et aucune déclaration fiscale n'est nécessaire.

✦ *Quel est le seuil à prendre en compte pour déterminer si un don doit être considéré ou non comme un cadeau d'usage ?*



Le seuil de modicité du don s'apprécie au regard des facultés financières du donateur à la date de la donation. Le patrimoine du gratifié n'est en aucun cas pris en compte pour la détermination de ce seuil.

Ainsi, le don d'une somme d'argent (par exemple 3.000€) peut être considéré par le fisc comme taxable si le donataire a de faibles revenus (par exemple le SMIC) ou comme un cadeau d'usage si le donateur est fortuné.



B – Acheter aux meilleures conditions

Une fois le bon cadeau choisi, il s'agira de trouver le produit aux meilleures conditions, notamment financières.

Magasin physique ou Internet ?

Si Internet offre régulièrement de bonnes affaires financièrement parlant, il ne faut cependant pas hésiter à comparer avec les magasins physiques proches de chez vous.

En effet, d'autres critères que le prix peuvent être pris en compte en fonction du type d'achat.

Par exemple, les éventuelles conditions de retour (voir ci-après) et de garantie (certaines garanties contractuelles ne sont valables que pour l'acheteur initial (embêtant pour un cadeau) ou excluent souvent la main-d'œuvre.



Trouver votre vendeur via un comparateur de prix ?

Vous pourrez être tenté d'utiliser des comparateurs de prix pour trouver le bon vendeur.

Mais tous les comparateurs de prix ne sont pas exhaustifs et n'intègrent pas tous les cybermarchands. Par ailleurs, certains offrent la meilleure visibilité sur leur site au plus offrant et non au moins cher. Faire un petit tour sur plusieurs comparateurs de prix vous permettra d'écarter cet inconvénient.

En outre, un référencement sur un comparateur de prix n'est pas gage de qualité du marchand. Il faut absolument lire les avis d'utilisateurs sur le professionnel.

Certains comparateurs ont également développé un système de notation des professionnels en fonction des facilités de résolution d'éventuels litiges.

Attention aux délais de livraison en cas d'achats en ligne

L'achat en ligne présente le grand avantage d'éviter les cohues et files d'attente de cette fin d'année. Mais une difficulté propre à la VAD doit être prise en compte lorsque vous faites votre achat, le délai de livraison.

Ce délai de livraison est à séparer en deux étapes :

↳ *la première est le temps de préparation qui peut énormément varier entre les professionnels*

Plus la date du réveillon approche, plus il convient de privilégier les produits en stock. Prenez en compte, lorsqu'une fourchette d'expédition vous est indiquée (exemple : expédition sous 4 à 8 jours), le délai le plus long.

Pour les emplettes de dernière minute, nous vous conseillons de n'effectuer vos achats que sur des sites disposant de points retraits auprès



desquels vous pourrez retirer votre colis affiché en stock ou sur des sites réputés pour leur rapidité d'expédition et qui affichent la possibilité de vous livrer avant Noël.

Par ailleurs, en privilégiant les sites les plus sérieux (consultez les avis de consommateurs), vous pourrez voir, en cas de dégradation lors du transport et si le délai est suffisant, votre commande réexpédiée sans délai.



Si vous avez acheté votre produit sur des sites de ventes entre particuliers, ne vous contentez pas de la note mais consultez également les commentaires qui vous permettront de juger de la rapidité d'envoi du produit par le vendeur.

↳ *la seconde est le délai d'acheminement*

Même en temps normal, il peut arriver que les délais, notamment les délais postaux (colissimo), ne soient pas respectés.

En cette période de fin d'année, le nombre de colis expédiés étant très important, nous vous conseillons d'essayer autant que possible de prendre une marge de sécurité.



Acheter à l'étranger ?

Les achats à l'étranger peuvent paraître attrayants avec des prix souvent inférieurs à la France, notamment pour les produits culturels en Europe (attention : pour ces derniers, les versions françaises sont souvent absentes pour éviter tout achat par des francophones).

Pour autant, il est conseillé de les réserver aux acheteurs les plus avertis et parlant au moins l'anglais, si ce n'est la langue du pays où le site est basé.

Par ailleurs, les prix les plus attractifs sont souvent le fait de sites Internet basés en Asie auprès desquels nous déconseillons tout achat :

- vous devez vous acquitter de la TVA,
- il y a un risque important de fraude,
- s'il n'y a pas de fraude, vous risquez de recevoir une contrefaçon (notamment baskets).



C – Lors du déballage, le cadeau offert ne fonctionne pas

Dans bon nombre de cas et notamment les jouets, il suffit de ramener le produit au service après-vente du professionnel qui, après constat de la défectuosité, effectuera un échange du produit.

Pour les cybermarchands, de nombreux sites prévoient dans leurs conditions générales en cas de « panne à la mise en service », la possibilité d'échanger le produit ou d'obtenir un remboursement ainsi qu'un remboursement des frais de port de retour (souvent limités à un envoi postal de base mais nous vous conseillons d'envoyer votre colis avec souscription de l'assurance).

Si tel n'est pas le cas, vous pourrez invoquer la garantie légale de conformité pour obtenir l'échange du produit et le remboursement des frais de ports (article L.211-9 du Code de la Consommation).

D – Le cadeau reçu ne plaît pas

Pour Noël, vous avez reçu un beau cadeau mais il ne vous plaît pas ou vous le possédez déjà et vous ne pouvez le retourner.



Vous pouvez alors le revendre sur des sites spécialisés. Il convient toutefois de suivre quelques recommandations :

- soyez extrêmement précis dans le descriptif du produit notamment s'il y a un quelconque défaut ou de multiples versions d'un même produit,
- envoyez toujours le produit avec un système de suivi et si la valeur est importante en recommandé avec accusé de réception avec souscription de l'assurance



adéquate (à défaut, en cas de dégradation pendant le transport ou de vol, vous n'auriez aucun recours),

- emballez le produit soigneusement afin de le protéger de tous les chocs (le colis sera maltraité pendant son transport),
- en cas de remise du produit en main propre hors cas d'un paiement en liquide, exigez un reçu accompagné d'une photocopie d'une pièce d'identité de l'acheteur.
- refusez toute vente hors de la plateforme de vente entre particuliers,
- s'agissant du paiement par Paypal, si vous vendez un appareil de grande valeur, exigez que le compte du vendeur soit « *certified* », qui permet de vérifier l'identité du titulaire du compte et d'éviter les fraudes.

Par ailleurs, n'oubliez pas de consulter les évaluations de votre acheteur lorsqu'il y en a.



Organiser son réveillon



Beaucoup de français se déplacent à l'occasion des fêtes de fin d'année pour retrouver leur famille partout en France en utilisant notamment le train ou l'avion, ou choisissent encore de résider à l'hôtel, d'organiser leur réveillon au restaurant...

I – Les transports en période de fin d'année

A- Voyager en train

↳ *Mon train est arrivé en retard. Que puis-je demander ?*

Depuis le 1er mars 2011, les voyageurs peuvent bénéficier de l'engagement "horaire garanti".

En cas de retard, ils peuvent choisir entre une indemnisation sous forme de bons de voyage et un remboursement lorsque le retard dépasse une heure.

Retard	De 30 à 59 min	De 1h à 2h	De 2h à 3h	Plus de 3h
Avoir	25%	25%	50%	75%
Numéraire	Aucun	25%	50%	75%

Au-delà de cette indemnisation basée sur le prix du billet, vous pouvez demander réparation de tout préjudice résultant de ce retard mais uniquement pour les dommages prévisibles lors de l'achat du billet. En effet, par un arrêt du 28 avril 2011, la Cour de cassation a exclu l'obligation pour la SNCF d'indemniser les dommages causés aux projets personnels de ses clients, qu'elle ignore.

En cas de retard, vous pouvez porter réclamation auprès de la SNCF en plusieurs étapes :

1- Concernant le geste commercial prévu pour tout retard au-delà de 30 minutes, vous pouvez utiliser l'enveloppe fournie à la descente du train ou vous adresser directement auprès



du Service relations clients SNCF – 62973 Arras cedex au plus tard dans les 60 jours suivant le trajet.

2 - Si votre demande d'obtention du geste commercial ou de remboursement est refusée, il faudra contacter le service client par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception en fournissant copie des pièces justifiant votre demande Service relations clients à l'adresse suivante :

Service relations clients SNCF 62973
ARRAS Cedex 9.



Le principal motif de refus est la raison du retard, la SNCF excluant de toute indemnisation les retards résultant d'éléments extérieurs, argumentation que vous pouvez contester notamment en l'absence de tout justificatif ou lorsque l'équipe d'accompagnement du train a fourni une explication du retard relevant de la responsabilité de la SNCF (panne de matériel, de signalisation...).

Il faudra également vous tourner vers le service clients si vous souhaitez demander une réparation complémentaire.

3- A défaut de réponse satisfaisante du service client, vous aurez la possibilité, avant de vous tourner vers les juridictions de proximité, de saisir le médiateur des transports par Internet ou à l'adresse suivante :

Médiateur de la SNCF
45, rue de Londres
75008 Paris.



✚ *Je me suis fait voler des bagages. Puis-je me retourner contre la SNCF ?*

Non, vous êtes pleinement responsable de la garde de vos bagages. La SNCF ne pourra voir sa responsabilité engagée que pour les bagages qui lui auront été confiés.

B - Se déplacer en avion en France (vol interne)

✚ *Mon avion a du retard. Que puis-je demander ?*

Les compagnies sont responsables du préjudice résultant d'un retard tel que l'impossibilité de prendre une correspondance entraînant par exemple des frais d'hébergement et de rachats de billets dans une limite de 4800€.

Le transporteur ne pourra se dégager de sa responsabilité qu'en démontrant qu'il a pris toutes les mesures en vue d'éviter le dommage (par exemple, en cas de grève des agents d'un aéroport, acheminement via un autre aéroport...).



Mais dans tous les cas, le professionnel devra justifier l'existence de circonstances l'exonérant de responsabilité et non simplement invoquer des justificatifs vagues tels que conditions atmosphériques ou problèmes techniques. Surtout sur ce dernier point, il faut que le problème technique résulte d'un problème extérieur et non d'un simple entretien déficient.

Il est par ailleurs prévu que la compagnie doit apporter une assistance aux voyageurs (rafraîchissements, restauration, moyens de communication, le cas échéant, transport et hébergement) dès lors que le retard dépasse deux heures pour un voyage en France.

Pour les retards de plus de 5 heures, la compagnie doit vous proposer un remboursement du billet et, si ce retard intervient en milieu de parcours, un retour vers votre point de départ dans les meilleurs délais.





Si cette indemnisation ne couvre pas l'ensemble de votre préjudice, vous pourrez bien entendu exiger la réparation intégrale de ce dernier. Vous pourrez de même exiger réparation de votre préjudice moral.

↳ *Mon vol a été annulé. Quelles sont les solutions envisageables ?*

Vous avez la possibilité de choisir entre un remboursement (qui doit être réalisé sous 7 jours), un réacheminement dans les mêmes conditions contractuelles et un réacheminement ultérieur.

Vous bénéficiez dans les deux cas d'une indemnisation d'un montant de 250 euros (125 pour un retard de moins de deux heures en cas de réacheminement).

Cette indemnisation automatique n'est pas due en cas de force majeure ou si le client est prévenu :

- au moins deux semaines avant le départ;
- entre deux semaines et sept jours avant le départ s'il est proposé un vol partant au plus tôt deux heures avant l'heure initiale de départ et arrivant au plus tard quatre heures après l'heure d'arrivée initiale;
- moins de sept jours avant le départ s'il est proposé un vol partant au plus tôt deux heures avant l'heure initiale de départ et arrivant au plus tard deux heures après l'heure d'arrivée initiale.

De plus, en cas de réacheminement, le transporteur doit offrir et prendre en charge tous les frais résultant d'un report au jour suivant (hébergement et transport).

Si cette indemnisation ne couvre pas l'ensemble de votre préjudice, vous pourrez bien entendu exiger la réparation intégrale de ce dernier.

↳ *Dans les cas de retard ou d'annulation, le professionnel peut exclure sa responsabilité :*

Cette indemnisation n'est pas due par la compagnie si celle-ci prouve que le retard est due à des «circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises».

Mais là encore, au professionnel de démontrer l'existence de telles circonstances ; un problème technique ne pouvant recevoir une telle qualification selon la décision de la CJCE visée ci-avant (arrêt de la CJCE du 19 novembre 2009, affaires C-402/07 et C-432/07).

Neige : une circonstance exceptionnelle ?

L'année dernière, de nombreux voyageurs se sont retrouvés bloqués à l'aéroport en raison de la neige. Pour constituer une circonstance exceptionnelle, les épisodes neigeux ne doivent aucunement correspondre aux conditions météorologiques habituelles. A défaut, la compagnie aérienne ne pourra s'exonérer du paiement de l'indemnisation forfaitaire.

Mais circonstance exceptionnelle ou pas, elle restera tenue de son obligation d'assistance.





↪ *J'ai été refusé à l'embarquement.
Que faire ?*

Dès lors que vous êtes refusé contre votre gré à l'embarquement, vous avez la possibilité de choisir entre un remboursement (sous 7 jours), un réacheminement dans les mêmes conditions contractuelles et un réacheminement ultérieur.

Par ailleurs, vous ne pourrez bénéficier de ce même système d'indemnisation automatique que lors de l'annulation d'un vol européen ainsi que de la même obligation d'assistance.

Vous pouvez bien entendu être volontaire et dans ce cas négocier l'indemnisation de votre report de vol mais dans tous les cas vous devrez bénéficier du système prévu par le règlement européen.

↪ *J'ai n'ai pu prendre mon vol*

Si vous n'avez pu prendre votre vol, vous pouvez prétendre au remboursement des taxes d'aéroport, ces taxes perçues par les compagnes aériennes et reversées à leurs bénéficiaires (aéroport ...) uniquement si le passager embarque.

↪ *Mes bagages enregistrés ont été dégradés ou perdus. Puis-je réclamer une indemnisation ?*

Lorsque vous constatez que vos bagages enregistrés (à la différence de ceux que vous avez emmenés en cabine) ont été dégradés ou perdus, vous devez déposer immédiatement une réclamation (conservez une copie de votre réclamation).

Si vous constatez des dégradations au moment de l'ouverture du bagage, il faudra effectuer votre réclamation dans les 7 jours suivant son retrait (21 jours à compter de la mise à disposition si votre bagage est arrivé avec retard).

Les bagages sont considérés comme définitivement perdus au bout de 21 jours.



Dès lors que vous avez acheté votre vol seul auprès de votre agence de voyage, celle-ci ne peut voir sa responsabilité engagée pour les problèmes rencontrés lors de votre voyage.

Il en ira autrement lorsque vous avez acquis un forfait comprenant par exemple vol et hôtel.

↪ *Une aide à la résolution des litiges*

Si vous rencontrez un des problèmes précédents sur un vol interne, vous pouvez contacter la Direction Générale de l'Aviation Civile à l'aide du formulaire disponible sur le site service-public.fr téléchargeable ici : (https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/showFormulaireSignaletiqueConsulter.do?numCerfa=13675*01), en y joignant copie de toutes les correspondances avec la compagnie aérienne et pièces justificatives à l'adresse suivante :

DGAC
Direction du transport aérien
Mission du droit des passagers
Bureau des passagers aériens (MDP/P2)
50, rue Henry Farman
FR - 75720 PARIS CEDEX 15



« Le Réveillon » : restaurant ou hôtel...



A - Restaurant

↳ *Entrée dans le restaurant*



La carte d'un restaurant doit-elle toujours être accessible depuis l'extérieur du restaurant ?

Oui, la carte d'un restaurant doit toujours faire l'objet d'une double présentation. D'abord, un affichage visible et lisible de l'extérieur, pendant toute la durée du service et au moins à partir de 11h30 pour le déjeuner et de 18h pour le dîner. Ensuite, une seconde remise de la carte doit avoir lieu en main propre une fois que le client est assis à table.

La pratique de « racolage gastronomique » est-elle autorisée ?

Non, les tribunaux condamnent la pratique consistant à héler le client afin de l'attirer dans un restaurant au titre du harcèlement de clientèle. L'adage « que la carte parle et que la langue se taise » trouve ici son application.

Puis-je choisir ma table ?

Le restaurateur n'a pas l'obligation de vous donner une table précise, sauf réservation bien définie. Commercialement, il a bien évidemment intérêt à répondre à vos attentes.

↳ *Commande des mets*

Quel degré de précision la carte doit-elle apporter ?

La carte d'un restaurant est le seul support d'information permettant le choix des clients. Ainsi, les mets doivent pouvoir être identifiés clairement. L'article 1602 du code civil indique que « le vendeur est tenu d'expliquer clairement ce à quoi il s'oblige. Tout pacte ambigu s'interprète contre le vendeur ».

Ainsi, les prestations offertes doivent être décrites précisément et faire l'objet d'un prix net. Par ailleurs, le restaurateur doit répondre précisément sur la composition des produits ou la présence d'allergènes / d'OGM.

Le restaurateur est tenu de dénommer correctement les plats servis, leurs ingrédients, ainsi que les vins qui les accompagnent. Les appellations ne peuvent pas être trompeuses, de nature à induire en erreur ou de créer une confusion dans l'esprit du consommateur quant à l'existence, la nature, la qualité et l'origine des produits servis, tels qu'ils sont indiqués sur la carte (articles L121-1, L213-1, R112-7 et R112-14 du code de la consommation).

Le cas échéant, le restaurateur encourrait deux ans d'emprisonnement et jusqu'à 37 500 euros d'amende.

L'affichage des prix et des plats servis dans les restaurants est-il réglementé ?



Oui, l'affichage des prix est obligatoire. L'arrêté n° 87-02/C du 27 mars 1987 précise les modalités d'affichage des prix des boissons et des denrées les plus couramment servies, des menus et carte du jour à l'extérieur et à l'intérieur des établissements. En revanche, tant que cette obligation d'affichage est respectée, un restaurateur peut tout à fait moduler ses prix en fonction de l'horaire ou du jour de la semaine.

La carte peut-elle comporter des réserves ?

Oui, des réserves expresses sur le jour et l'horaire de confection de certains plats sont possibles. De même, des réserves tacites peuvent exister, tel le fait qu'un menu enfant ne soit proposé qu'aux mineurs.



Un menu peut-il comporter des aménagements ?

Oui, un restaurateur peut indiquer expressément que certains plats faisant partie d'un menu à choix multiples feront l'objet d'un supplément. En revanche, le menu doit indiquer expressément le caractère alternatif des différents plats proposés par la mention « ou », sous peine de laisser supposer que les plats sont cumulatifs, pouvant ainsi caractériser une pratique commerciale trompeuse.

Un plat peut-il être indisponible ?



Le restaurateur peut tout à fait concevoir certains plats en quantité limitée. Il est donc possible que ceux-ci s'épuisent au cours du service. Néanmoins en cas d'indisponibilité d'un plat, le restaurateur doit le mentionner aussitôt, tant sur la carte intérieure que sur la carte extérieure. L'indisponibilité

chronique d'un produit proposé à la vente caractérise une pratique commerciale trompeuse, passible de deux ans d'emprisonnement et/ou de 37 500 euros d'amende maximum. Les condamnations à ce titre ne manquent pas, s'agissant de cas d'espèce où des plats sont indiqués à la carte mais dont les réserves du restaurant (congélateurs, chambres froides...) ne contiennent aucun des ingrédients requis par leur préparation.

Un restaurateur est-il tenu de modifier un plat qui ne me conviendrait pas ?

Un restaurateur n'est nullement contraint d'accepter une modification de plat. Lorsque le client demande une telle adaptation, il adresse au restaurateur une contre-proposition, que celui-ci est libre ou non d'accepter.

À quel moment le contrat de restauration est-il conclu ?

Franchir la porte d'un restaurant ne permet pas de former le contrat de restauration. Les explications fournies par le restaurateur sur l'origine des plats ou leur mode de confection peuvent tout à fait justifier un départ. Tout client est ain-

si libre de quitter le restaurant jusqu'à la prise de commande, et cela même s'il s'est déjà assis. En effet, à défaut d'accord sur la chose et le prix, nul contrat ne peut être conclu. En revanche, une fois la commande passée, le contrat devient juridiquement parfait.

Un restaurateur peut-il me servir des produits surgelés ?

Il n'existe pas de réglementation prohibant l'utilisation de mets surgelés par les restaurateurs. Le devoir d'information pesant sur le restaurateur lui interdit tout de même de faire passer pour « frais » ou « du jour » des plats et ingrédients surgelés. Il s'agira toutefois de prouver cet état de fait, car faute d'allégation trompeuse, aucune infraction ne peut être constituée.

Le projet de loi relatif à la protection des consommateurs actuellement à l'étude comprend cependant une mesure instaurant dans le code de la consommation un article L. 113-7 indiquant que : « *Un arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et de l'artisanat précise les modalités d'information des consommateurs par les personnes ou entreprises qui transforment ou distribuent des produits alimentaires dans le cadre d'une activité de restauration, permanente ou occasionnelle, sur les conditions d'élaboration des plats qui leur sont proposés.* ».

Boissons

Ai-je toujours droit à une carafe d'eau gratuite ?

Une incertitude juridique demeure. En vertu d'un arrêté de 1967 non-abrogé mais obsolète, le « couvert » obligatoirement inclus dans le prix du restaurant comprend le pain, l'eau ordinaire, ainsi que les couverts, serviettes et épices. Il semble ainsi qu'en cas de commande d'un plat, la carafe d'eau soit de droit. En tout état de cause, pour qu'une carafe ou un verre d'eau puissent être facturés, leur prix doit être expressément mentionné sur la carte.





Puis-je commander uniquement de l'alcool dans un restaurant ?

Seul un débit de boisson titulaire d'une Licence IV peut servir de l'alcool indépendamment à titre principal, ce qui est le cas de certains restaurants. En revanche, il est interdit aux restaurants ne disposant pas d'une telle Licence de servir des boissons alcoolisées en dehors des heures de service et en l'absence de commande de mets.

Puis-je apporter ma propre bouteille de vin au restaurant ?

Cette pratique est tout à fait légale, mais reste soumise à l'accord du restaurateur. Prenez ainsi garde de prévenir le restaurant de votre intention d'apporter votre propre bouteille lors de votre réservation. Elle peut toutefois donner lieu au paiement d'un « *droit de bouchon* » perçu par le restaurateur au titre du service fourni et de l'utilisation du matériel du restaurant (ouverture de la bouteille, dégustation, usage d'un seau à glace...). Attention, il est d'usage que ce soit le restaurateur ou son sommelier qui ouvre et goûte votre vin pour en vérifier la qualité et l'adéquation avec le repas.

Quel est le sort des boissons dans les menus ?

Dans les menus, la mention « *boisson comprises* » ou « *non-incluse* » doit être indiquée, précisant le cas échéant la nature et la contenance.

Incidents

Que faire si le plat ou le vin servis ne correspondent pas à mes attentes ?

Au titre de raisons objectives, vous pouvez tout à fait refuser un plat ne correspondant pas à votre commande ou immangeable, ou renvoyer un plat qui n'est pas assez chaud. La première chose à faire est de se plaindre immédiatement auprès du restaurateur afin de lui permettre de régler le litige à l'amiable, ce qui arrivera la grande majorité des cas.

Si le restaurateur refuse d'en convenir, payez uniquement ce que vous avez consommé jusque-là et quittez le restaurant sans consommer le plat.

En cas de problème d'hygiène, ne consommez pas ce qui vous a été servi et demandez à partir sans payer. Le restaurateur préférera certainement cet arrangement à un esclandre public.

Attention tout de même, le fait de quitter un restaurant sans payer constitue un délit de « *filouterie d'aliment* » réprimé par le code pénal et sanctionné de six mois d'emprisonnement et 7 500 euros d'amende.

Un restaurateur peut-il refuser de me servir ?

Un restaurateur ne peut pas, en principe, opposer un refus de vente à un client. Il ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire (faciès, religion, état de santé, mœurs, etc.), ou en raison de la présence d'enfants, ce qui serait sanctionné de deux ans d'emprisonnement et/ou de 30 000 € d'amende au titre de l'article 225-1 du code pénal.

Il pourra néanmoins refuser de servir tout client s'il justifie d'un motif légitime, tel un comportement déplacé, dangereux, ou un refus de respecter certaines normes de sécurité (problèmes d'hygiène, d'ivresse, fumeur refusant d'éteindre sa cigarette...). En revanche, le fait que vous êtes seul et que l'unique table restante soit pour quatre personnes ne représente pas un motif valable de refus. Un tel refus de vente serait alors passible d'une amende allant jusqu'à 1 500 euros (3 000 en cas de récidive).

Un restaurateur peut-il refuser l'admission des animaux ?

Oui, l'accueil des animaux relève de la discrétion du restaurateur.





S'il les tolère, leur présence ne doit pas représenter un risque d'insalubrité. S'il les sert, des récipients *ad hoc* doivent être prévus.

Un restaurateur est-il responsable des dommages subis dans son établissement ?

Oui, un restaurateur est responsable de la sécurité et de la salubrité de son établissement. Il est ainsi possible de demander réparation pour les incidents ou accidents survenus dans le restaurant.

En cas de faute du restaurateur, ce qui peut parfois être délicat à prouver, le préjudice subi du fait d'une intoxication alimentaire, de l'utilisation de matériel dangereux ou déficient (tel un verre ébréché), d'une chute au sein de l'établissement ou encore du fait d'une maladie du serveur (vêtement taché...) devra être indemnisé.

Un restaurateur est-il responsable d'un vol subi au sein de son établissement ?

Le restaurateur n'est responsable que si vous lui avez confié vos affaires afin qu'il les mette au vestiaire. Sachez que vous n'êtes pas obligé d'accepter un dépôt au vestiaire.

Vous soupçonnez une tromperie, un défaut d'hygiène, et souhaitez qu'un restaurant fasse l'objet d'un contrôle ?

Vous pouvez saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du département concerné, dont les agents sont habilités à effectuer des contrôles et à dresser des procès-verbaux en cas d'infraction.

Quitter le restaurant

Dois-je laisser un pourboire ?

Rien ne vous y contraint : les prix affichés comprenant toujours le service, tout pourboire est facultatif.



B - Hôtel

Annuler une réservation

Il convient de savoir si vous avez versé un acompte ou des arrhes lors de votre réservation. En cas de versement de sommes qualifiées d'arrhes ou en l'absence de toute précision, vous pourrez annuler votre réservation en perdant cette avance.



S'il est précisé que les sommes avancées constituent un acompte, le professionnel est en droit de vous demander le paiement de l'intégralité du prix de la chambre à défaut de location à d'autres clients.

La chambre n'est pas disponible

Tout d'abord, formaliser toute réservation, notamment en demandant une confirmation par mail lors d'une réservation par téléphone.

En cas d'annulation, si vous avez versé une avance qui s'assimile à des arrhes, le professionnel devra vous rembourser le double (pour rappel, à défaut de précision, les fonds avancés sont considérés comme des arrhes).

Dans les autres cas, vous pourrez demander réparation de votre préjudice (remboursement + indemnisation de frais non prévus).

Les prestations présentées lors de la réservation ne sont pas disponibles

L'hôtelier est tenu de vous fournir l'ensemble des prestations prévues lors de votre réservation. Si tel n'est pas le cas, vous êtes en droit de demander réparation de votre préjudice. De plus, l'absence de fourniture de certaines prestations peut caractériser l'infraction de pratiques commerciales trompeuses (mise en avant publicitaire d'une piscine en réalité hors service par exemple).



↳ **Qui est responsable en cas de vol dans la chambre ?**

En cas de vol dans votre chambre, vous avez le droit à une indemnisation de l'hôtelier dans la limite maximum de 100 fois le prix de la chambre, sauf faute de ce dernier (utilisation par le voleur des clés de la réception).

Concernant les objets de valeur, pour qu'aucune faute ne soit retenue à votre encontre limitant votre droit à indemnisation, il faut les déposer au coffre de l'hôtel. Ce dernier sera alors intégralement responsable en cas de vol de vos biens au coffre ou s'il vous a refusé la mise des dits biens au coffre.

↳ **Qui est responsable en cas de vol sur le parking ?**

L'hôtel sera responsable des vols commis dans votre véhicule ou même de votre véhicule dès lors que celui-ci était garé sur le parking de l'hôtel, même s'il est indiqué que le parking n'est pas gardé (ne laissez pas d'objets de valeurs dans votre voiture, cela pourrait constituer une faute limitant votre droit à indemnisation dans ce dernier cas).

Le montant d'indemnisation est limité à 50 fois le prix de la chambre ou des chambres si des covoituriers ont loué plusieurs chambres et à 100 fois ce prix pour le vol du véhicule lui-même, sauf faute de l'hôtelier (absence de surveillance d'un parking annoncé comme gardé).

En cas de difficultés, les conseillers-litiges de notre association sont à votre disposition (sur rendez-vous) pour vous aider à trouver une solution.

Pour les rencontrer, un seul numéro : le **02.31.86.32.54** aux heures de bureau.

Nous sommes ouverts tous les jours de la semaine ainsi qu'un samedi matin sur deux.



L'UFC QUE CHOISIR DE CAEN
VOUS SOUHAITE DE
BONNES FÊTES DE FIN D'ANNÉE

