

Edition 2017

# Fiches essentielles Tourisme et voyages



# AFOC

Association Force Ouvrière Consommateurs  
141 Avenue du Maine - 75014 Paris  
Tél 01 40 52 85 85 - Fax 01 40 52 85 86  
Mél : afoc@afoc.net - www.afoc.net

---

Document édité par l'AFOC nationale, en reprise pour partie de son fonds documentaire, du « Mémento du militant consommateur » avec l'aimable autorisation de Norbert PARGUEL de l'AFOC 75, ainsi que des fiches de l'Institut National de la Consommation et de la DGCCRF retravaillées par l'équipe de l'AFOC nationale

Directeur des publications : Andrée THOMAS  
Président d'Honneur de l'AFOC : Pierre MARLEIX  
Secrétaire Générale de l'AFOC : Martine DEROBERT  
Imprimerie : CGT FO  
Pilotage : AFOC nationale

Document à usage interne à la CGT-FO, aux Fédérations FO, aux UD-FO et aux AFOC locales.

Vente interdite.

---

**Cher( e )s camarades,**

*Peut-être qu'à l'instar de M. Jourdain qui faisait de la prose sans le savoir, vous ignorez qu'en tant qu'adhérents Force Ouvrière vous êtes aussi des adhérents de l'AFOC et que vous avez à votre service une **Association Force Ouvrière Consommateurs** pour vous informer, vous conseiller et vous accompagner face aux problèmes que vous rencontrez dans divers domaines de la consommation et du logement...*

*Conçu spécialement comme un outil accessible par tous, utile dans les démarches quotidiennes, ce court recueil de fiches thématiques reflète en quelques lignes les principaux sujets que traitent les militants de l'AFOC.*

*Qu'il me soit permis ici de les remercier pour leur travail et leur engagement à vos côtés puisque sans eux, notre association ne serait pas ce qu'elle est : un outil collectif de représentation et de défense des consommateurs et des locataires salariés, dont l'objectif premier est d'être au service de ses adhérents et de ses affiliés.*

**Alors l'AFOC, concrètement, c'est quoi ?**

*L'AFOC est une association de défense des consommateurs et des locataires créée en 1974 par des militants FO convaincus que la défense du pouvoir d'achat des salariés ne devait pas s'arrêter à la porte du lieu de travail. Il s'agissait déjà à l'époque de s'organiser pour que les augmentations de salaires arrachés aux patrons, du privé comme du public, ne soient pas englouties dans des hausses de prix décidées par ces mêmes patrons !*

*Aujourd'hui encore, l'AFOC est une association constituée de femmes et d'hommes libres, qui agissent ensemble, en solidarité et en toute indépendance, pour défendre et promouvoir les droits des consommateurs-salariés. A ce titre, l'indépendance associative de l'AFOC est le pendant de l'indépendance syndicale que défend Force Ouvrière : c'est à la fois une valeur et un principe de fonctionnement.*

*Cette solidarité dans l'indépendance, qui est le marqueur identitaire de l'AFOC, nous la mettons au service des adhérents et au service du rayonnement et du développement de notre Organisation.*

*L'autre particularité de l'AFOC, est qu'elle ne s'accommode pas du système et des règles actuelles de fonctionnement du marché et qu'elle n'hésite pas à dénoncer le dumping social que font peser sur les consommateurs salariés, les règles iniques du commerce international.*

*En clair, l'AFOC ne privilégie pas la concurrence et les prix les plus bas avant tout autre considération, ne s'inscrit pas dans une logique d'opposition des intérêts des salariés par rapport à ceux des consommateurs, usagers ou clients et intègre systématiquement dans son approche et ses revendications, la prise en compte des conditions sociales de production, de commercialisation ou de distribution des biens et services.*

*Enfin, et c'est aussi une singularité que revendique l'AFOC, nous estimons que la politique consumériste doit s'accompagner d'une présence forte de l'Etat, notamment à travers l'action de nos collègues de la DGCCRF, qui garantisse les droits des consommateurs, leur pouvoir d'achat et leur sécurité et qu'il est de son rôle d'intervenir chaque fois que nécessaire pour remédier aux abus des professionnels.*

*Pour tous les adhérents FO, l'AFOC c'est aussi l'assurance d'avoir à leurs côtés des juristes, des militants et des bénévoles capables de faire face à des professionnels ou à des bailleurs disposant de moyens juridiques et financiers sans commune mesure avec les leurs, et de bénéficier d'un soutien de proximité quand il leur faut se battre pour faire valoir leurs droits.*

*A travers notre association, à travers la défense des droits et du pouvoir d'achat des consommateurs et des locataires salariés, c'est enfin notre pacte social et républicain que nous défendons ensemble et ce n'est qu'ensemble que nous serons mieux à même de le défendre.*

*Pour y parvenir, les militants de l'AFOC, qui sont avant tout des militants Force ouvrière, souvent des camarades retraités bénévoles qui viennent nous prêter main forte et prolongent ainsi leur engagement syndical, ont besoin de votre aide, de votre soutien et de vos initiatives pour être davantage en prise avec la réalité du terrain... Ils ont besoin de vous, de votre solidarité et de votre militantisme.*

*Pour que notre engagement dans et hors les lieux de travail pour la défense et l'amélioration du pouvoir d'achat et des conditions de vie de ceux qui n'ont que leur salaire ou leur retraite pour vivre soit total, unissons nos forces. Ensemble soyons plus forts !*

*Vive l'AFOC,  
Vive Force Ouvrière,  
Vive le syndicalisme libre et indépendant.*

*Martine DEROBERT  
Secrétaire Générale AFOC*

# SOMMAIRE

PRÉFACE ( <i>par Martine DEROBERT, Secrétaire générale de l'AFOC</i> ) .....	3
SOMMAIRE .....	5
INTRODUCTION .....	7
I. LES VOYAGES.....	11
<b>1. Voyager en avion</b> .....	<b>11</b>
<b>2. Assurance voyages</b> .....	<b>15</b>
<b>3. Voyages organisés</b> .....	<b>17</b>
<b>4. Taxis</b> .....	<b>22</b>
<b>5. Baignades</b> .....	<b>23</b>
<b>6. Cambriolages</b> .....	<b>24</b>
<b>7. Locations de véhicules automobiles</b> .....	<b>25</b>
II. L'ALIMENTATION, LA RESTAURATION .....	26
<b>1. Hygiène au restaurant</b> .....	<b>26</b>
<b>2. Plateformes de réservation en ligne</b> .....	<b>28</b>
<b>3. Hépatite E</b> .....	<b>30</b>
III. L'HERGEMENT .....	33
<b>1. Hôtels</b> .....	<b>33</b>
<b>2. Location saisonnière</b> .....	<b>34</b>
ANNEXE. AGIR EN JUSTICE .....	39



# INTRODUCTION

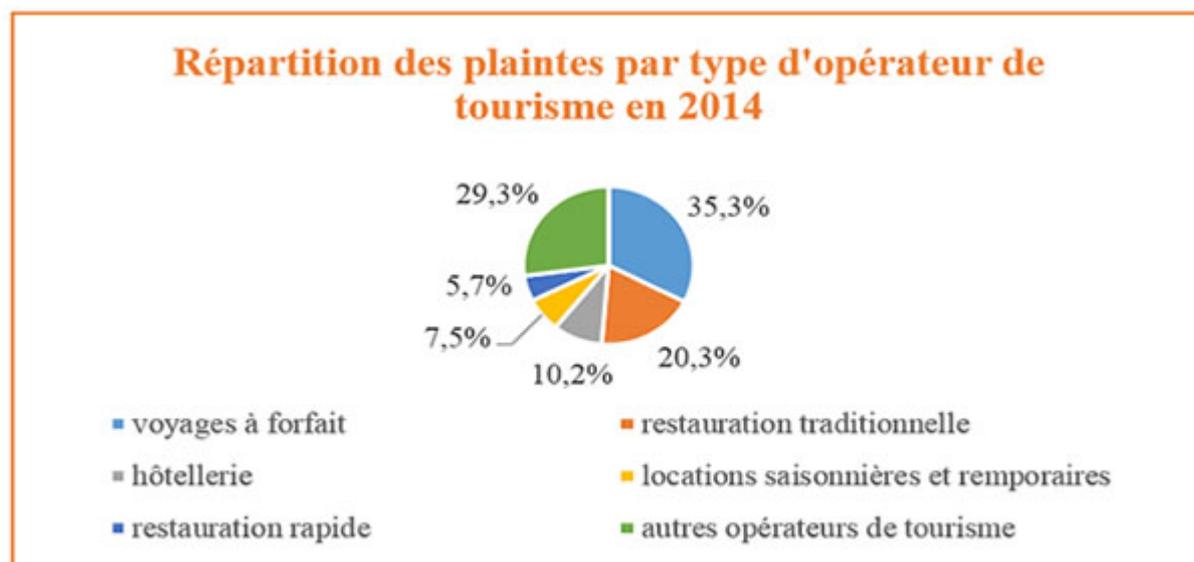
Le secteur du tourisme représente 5,5% des plaintes de consommateurs enregistrées en 2014 dans le baromètre des réclamations de la DGCCRF.

Sur 27 814 plaintes de consommateurs, tous secteurs confondus, 1 537 plaintes concernent les opérateurs de tourisme.

Les principales entreprises dénoncées en 2014 par les consommateurs sont :

- les distributeurs de voyages à forfait (543 plaintes, soit 35,3% des plaintes relatives au secteur du tourisme)
- la restauration traditionnelle (312 plaintes, soit 20,3% des plaintes relatives au secteur du tourisme), soit plus de la moitié des plaintes de consommateurs concernant ce secteur.

L'hôtellerie (157 plaintes, soit 10,2% des plaintes), les opérateurs de locations saisonnières et temporaires (116 plaintes, soit 7,5% des plaintes) et la restauration rapide (87 plaintes, 5,7% des plaintes) font également l'objet d'un grand nombre de plaintes de consommateurs en 2014 (ensemble plus de 20%).



Source : DGCCRF, Baromètre des réclamations, mai 2014

Les principales pratiques relatives aux opérateurs de tourisme dénoncées par les consommateurs en 2014 concernent :

- la publicité (268 plaintes, 17,4% des plaintes du secteur du tourisme),
- les règles générales d'hygiène des denrées (179 plaintes, 11,6% des plaintes du secteur),
- les règles générales d'hygiène des établissements (164 plaintes, 10,7% des plaintes),

- la responsabilité et l'indemnisation des voyages (144 plaintes, 9,4% des plaintes).

- 

Sont également dénoncés des problèmes de contestation du prix ou du montant de la facture (82 plaintes, 5,3% des plaintes du secteur) et d'absence ou non-conformité du devis (77 plaintes, 5,0% des plaintes du secteur).

**Pour les voyages à forfait**, 122 plaintes de consommateurs sont relatives à la responsabilité et l'indemnisation des voyages et 119 plaintes à la publicité.

**Pour la restauration traditionnelle**, 115 plaintes sont relatives aux règles générales d'hygiène des denrées et 92 plaintes aux règles générales d'hygiène des établissements.

**Pour l'hôtellerie**, 47 plaintes sont relatives à la publicité.

## Résultats de l'Opération interministérielle vacances 2015

Chaque année, la DGCCRF pilote l'Opération interministérielle vacances (OIV), dispositif de contrôles menés sur tout le territoire et renforcés dans les départements les plus touristiques, en partenariat avec les services de l'Etat concernés (Agriculture, Douane, Sports, Police nationale, Gendarmerie... ).

Permettre aux estivants de profiter pleinement de leurs vacances, en les protégeant contre les pratiques déloyales, les abus et les infractions au droit de la consommation, c'est l'objectif de l'Opération interministérielle vacances. Du 15 juin au 15 septembre 2015, 96 299 actions de contrôle ont ainsi été menées, à l'initiative de la DGCCRF, autour de trois thématiques :

- les nouvelles formes de consommation touristique (sur Internet, notamment) ;
- la protection des jeunes en vacances ;
- les commerces soumis à un pic d'activité saisonnier.

Des secteurs, tels que les aires collectives de jeux, les équipements de protection individuelle pour les activités de loisirs, mais aussi la restauration traditionnelle et rapide, ont fait l'objet d'un suivi attentif et régulier, en raison notamment des enjeux de sécurité.

### Du mieux... mais des progrès restent à accomplir

Les vérifications effectuées à l'occasion de cette opération font montre d'une avancée réelle en matière de respect de la réglementation, qu'il s'agisse de l'information sur les produits et les services, de la loyauté des pratiques commerciales ou du contrôle sur les prix.

Des progrès restent toutefois à accomplir, en particulier dans deux directions :

- l'hébergement et la réservation en ligne : chambres d'hôtes et gîtes, et sites de locations en ligne présentent parfois des descriptions d'hébergement approximatives voire inexactes ;
- les marchés de plein air saisonniers : des produits annoncés comme artisanaux ou locaux peuvent se révéler trompeurs ou dangereux. Un

manque de maîtrise des températures et des infractions aux règles de traçabilité des denrées alimentaires sont également observés.

A noter que la plupart des anomalies constatées sont imputables à une méconnaissance de la réglementation par des acteurs économiques souvent saisonniers.

**28.967 établissements contrôlés**

**21 741 anomalies constatées :**

- 16 146 suites pédagogiques (avertissements)
- 3 065 suites correctives (administratives)
- 2 667 suites répressives (pénales)

# I. LES VOYAGES

## 1. VOYAGES EN AVION : retard, annulation du vol ou refus d'embarquement

Souvent synonyme de départ en vacances ou de voyage d'affaire, le transport aérien peut très vite être problématique pour les passagers. Retard important du vol, annulation ou surbooking de la part de la compagnie aérienne sont des réalités qui aujourd'hui encore, peuvent gâcher votre voyage.

Sachez que vous n'êtes toutefois pas sans droit face à ce type de situation, puisqu'un règlement communautaire du 11 février 2004 (Règlement CE n°261/2004) fixe un certain nombre d'obligations à la charge du transporteur pour faire face à ces désagréments. Malheureusement, les transporteurs ne les respectent pas forcément...et les dispositions en découlant ne valent que pour les vols européens.

**Bon à savoir** : sont considérés comme vols européens les vols au départ d'un aéroport situé dans un pays membre de l'Union européenne et ceux à destination d'un aéroport situé dans un pays membre de l'Union européenne effectué par une compagnie aérienne qui possède une licence d'exploitation délivrée par un Etat de l'Union européenne.

### **Un service d'assistance au sol**

En premier lieu, dans une telle situation, le transporteur doit vous informer des droits qui sont les vôtres. Cette obligation prend la forme d'une notice d'information, détaillant les indemnisations et assistances prévues, qui doit vous être remise entre la conclusion du contrat et la survenance du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement que vous subissez.

Ces informations doivent également être portées à la connaissance de tous les passagers sous la forme d'un avis apposé dans la salle d'enregistrement.

Ensuite, vous pourrez bénéficier, dans tous les cas, d'une prise en charge prenant la forme :

- d'un repas et de rafraîchissements (en fonction du délai d'attente) ;
- d'un hébergement à l'hôtel, en cas d'attente d'au moins une nuit, ainsi que le transport jusqu'au lieu d'hébergement ;
- la possibilité d'effectuer deux appels téléphoniques ou d'envoyer deux messages aux personnes de votre choix.

### **Un service de retour volontaire**

En cas de retard d'au moins 5 heures, vous aurez la possibilité de renoncer à votre voyage tout en bénéficiant du remboursement sans pénalité de votre billet

d'avion pour la partie du trajet non effectué et éventuellement d'un vol retour gratuit vers votre point de départ initial.

Pour les retards de plus de 2 heures, seule une prise en charge (restauration, communications) est obligatoire. Si votre vol est annulé, vous pourrez demander le remboursement de votre billet ou le placement sur un autre vol.

Si le vol est annulé, vous avez droit à une indemnisation dont le montant varie en fonction de la longueur du vol.

### Une indemnisation forfaitaire

De plus, dans les cas précédents, une indemnisation forfaitaire est prévue ; celle-ci est comprise entre 250 € et 600 €, en fonction de la situation géographique de l'aéroport de départ et celui d'arrivée et en fonction de la distance de vol prévue. Son montant, identique à celui applicable en cas d'annulation de vol ou de surréservation (surbooking), est calculé d'après le barème suivant:

Type de vol	Montant de l'indemnité forfaitaire
Vol égal ou inférieur à 1500 km	250 € (125 € si le retard est égal ou inférieur à 2 heures)
Vol entre 1500 km et 3500 km	400 € (200 € si le retard est égal ou inférieur à 3 heures)
Vol supérieur à 3500 km	600 € (300 € si le retard est égal ou inférieur à 4 heures)

Cette indemnisation n'est pas versée lorsque les passagers ont été prévenus au moins deux semaines à l'avance. S'ils ont été informés passé ce délai, mais qu'un autre vol à une heure proche de celle prévue initialement tant au départ qu'à l'arrivée leur est proposé, l'indemnisation n'est pas versée.

En outre, l'indemnisation n'est pas versée lorsque l'annulation est due à des circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à une situation politique, grève...) qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

### BON A SAVOIR

L'indemnisation forfaitaire ci-dessus ne découle pas de l'application du Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004, mais de la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) (*affaires n° C-581/10 et C-629/10 du 23 octobre 2012 ; affaire n° C 402/07 du 19 novembre 2009*). Par conséquent, si tel est votre intérêt, vous pourrez très bien exiger l'indemnisation au préjudice réel en sollicitant la stricte application du Règlement européen.

### Surbooking

Si vous êtes victime d'un refus d'embarquement, dû à un « *surbooking* », vous pouvez demander à être remboursé ou que l'on vous propose une place sur un autre vol.

Le remboursement du billet doit intervenir dans les 7 jours. Si le refus d'embarquement intervient lors d'une escale de correspondance et que le passager choisit de renoncer à son voyage, le trajet vers le point de départ est pris en charge par le transporteur.

De plus, les passagers victimes d'une telle pratique auront la possibilité de demander l'attribution d'une indemnité forfaitaire, selon les mêmes modalités qu'en cas d'annulation de vol.

#### **Annulation et retard de vol - indemnités et réclamation**

Diverses compagnies aériennes, dont Air France et Easyjet, ont lancé SAV.flights pour faciliter l'exercice des droits des consommateurs en cas de perturbations aériennes. D'autres sites existaient déjà.

Le passager qui s'estime lésé n'a qu'à remplir ses coordonnées et les renseignements sur son vol, et le site s'occupe de demander l'indemnisation aux compagnies aériennes. SAV.flight s'engage même à apporter une réponse en 48h. Le tout gratuitement au contraire d'autres sites existant sur ce créneau. A voir...

#### **BON A SAVOIR : Remboursement des taxes aériennes**

Avec la loi dite Hamon du 17 mars 2014, il est possible de se faire rembourser les taxes et redevances aériennes lorsque un billet d'avion n'a pas été utilisé quelqu'en soit la raison. Et ce, même si le billet n'est pas remboursable ou échangeable. Le remboursement par les professionnels doit intervenir au plus tard 30 jours à compter de la date de réception de la demande (Code de la consommation art. L. 113-8). Il est conseillé d'adresser une lettre recommandée avec AR. Aucun frais ne pourra être retenu si la requête est faite en ligne. Si d'autres modes de remboursement sont utilisés, par exemple en boutique, les frais retenus ne doivent pas dépasser 20 % du prix du billet. La possibilité et les modalités de ce remboursement doivent alors figurer dans les conditions générales de vente ou de transport. Tout manquement est passible d'une amende de 3 000 à 15 000 €.

#### **Les voies de recours**

Les voies de recours en cas de retard d'avion sont de deux sortes :

- **Le recours amiable**

Vous adresserez à la compagnie aérienne ou à votre agence de voyages une lettre recommandée avec accusé de réception qui doit préciser :

- 1° soit le montant de l'indemnisation forfaitaire et ses modalités de calcul, soit le montant exact du préjudice subi accompagné des justificatifs correspondants,
- 2° les éléments de fait qui motivent votre réclamation,
- 3° les éléments de droit sur lesquels s'appuie celle-ci (notamment la référence à l'arrêt précité de la Cour de justice de la Communauté européenne lorsqu'il s'agit d'un vol européen),

4° votre intention de saisir l'AFOC et/ou la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), et la justice si la compagnie aérienne ou l'agence de voyages ne vous donne pas satisfaction.

Direction générale de l'aviation civile (DGAC)

50 rue Henry Farman

75720 Paris cedex 15

- **Le recours judiciaire**

En cas d'absence de réponse comme en cas de réponse insatisfaisante, il ne reste plus qu'à porter l'affaire devant la justice. Le tribunal compétent est, à votre choix, soit le tribunal du siège social de la compagnie aérienne, soit celui du siège social de l'agence de voyage, soit celui du lieu de destination.

## 2. Assurance voyage

Malheureusement, les vacances ne nous prémunissent pas des problèmes de santé. Il est donc essentiel de s'interroger, avant de partir, sur la protection adéquate. Les contrats d'assurance permettent, dans certaines conditions, de vous indemniser des frais que vous avez eu à avancer. Notamment, les garanties « *annulation voyage* » vous assure le remboursement des frais d'annulation en cas d'évènement grave (décès, maladie, licenciement économique ...), les garanties « *accident et maladie* » pendant le voyage vous rembourse les frais des soins engagés et vous indemnise des dommages subis. La garantie « *protection juridique* » prévoit que l'assureur prenne en charge les démarches en cas d'accident.

Les contrats d'assistance, quant à eux, vous apporte une aide, un service. Il peut s'agir de prestations liées aux personnes (telles que le transport, l'admission à l'hôpital, le rapatriement ou encore la prise en charge des frais de transports) ou de prestations liées aux véhicules (prise en charge des frais de remorquage, de rapatriement, de location après un accident).

Il est également possible de bénéficier d'une avance de fonds en cas de perte ou de vol ou encore d'obtenir une aide dans des démarches urgentes, par exemple, si un incendie a eu lieu chez vous pendant votre séjour. Les contrats d'assurance ou d'assistance sont généralement souscrits auprès d'organismes distincts de votre assureur habituel. Toutefois, les assureurs peuvent parfois prévoir ce type de garantie au sein de leur contrat, type multirisque habitation ou santé.

Il est donc essentiel de vérifier avant de partir : qui est assuré ou assisté, quels pays sont couverts ainsi que l'étendue des garanties et les exclusions. Si vous recourez à un assureur spécialiste du voyage (Europ assistance, AVI international, Mondial assistance...), il faut consulter les différentes garanties proposées ainsi que les taux d'indemnisation. La formule sera toujours choisie en fonction du voyage entrepris. Néanmoins, recourir à ce type de souscription a un coût et, généralement, alourdit la note du voyage.

Une alternative possible, peu connue, est de bénéficier de ce type d'assurance grâce à votre carte bancaire. En effet, dès lors qu'elle est internationale, la cotisation annuelle rémunère entre autres des services d'assistance médicale.

A la différence des assurances annulation voyage souscrites pour l'occasion, ce service est acquis du simple fait de la détention de la carte bancaire, peu importe que vous l'ayez utilisée pour payer le voyage. Les garanties sont de même nature, la différence va essentiellement porter sur les plafonds d'indemnisation.

Dans tous les cas, la règle d'or est, en cas de sinistre, de prévenir immédiatement l'assureur avant de vous présenter chez un docteur ou dans un hôpital. Dans le cas contraire, vos dépenses ne seront pas prises en charge. Généralement les coordonnées se trouvent au dos de la carte bancaire ou vous ont été préalablement transmises par votre assureur.

**Conseil** : la carte européenne d'assurance maladie (CEAM), gratuite et valable un an, permet de bénéficier, au sein de l'Union Européenne, de la prise en charge de vos dépenses de santé. Dès lors, vous pourrez être remboursé de vos soins médicaux dans les mêmes conditions que celles des assurés du pays où vous vous trouvez.

La CEAM doit être demandée auprès de la caisse dont vous relevez pour l'assurance maladie, au moins 15 jours avant votre départ.

### **Annuler son voyage pour raisons de sécurité**

Terrorisme à Tunis, enlèvement au Mexique, égorgement ou meurtre ici ou là, il n'est pas rare que l'annonce de troubles ou de faits de violences ou de guerre invite le touriste à annuler son voyage.

*Quels sont les droits du consommateur dans ce cas de figure ?*

Actuellement, aucun texte n'impose aux tour-opérateurs d'annuler des prestations pour raisons de sécurité. Les avertissements du ministère des affaires étrangères n'ont qu'une valeur informative, et non coercitive. Toutefois conformément à l'article L. 421-3 du code de la consommation, les voyagistes ont une obligation de sécurité et engagent leur responsabilité en envoyant des voyageurs dans des zones à risque signalées par le ministère. De nombreuses décisions judiciaires vont dans ce sens, outre que leur responsabilité peut être engagée sur le plan pénal pour mise en danger de la vie d'autrui

Les agences doivent donc évaluer l'impact de tout événement extérieur sur les prestations essentielles prévues au contrat – moyens de transport, excursions –, et si le client s'oppose au départ, il doit pouvoir annuler sans frais ou se voir proposer soit un report dans le temps soit une autre destination . Il ne faut pas d'ailleurs trop compter sur le remboursement par l'assurance voyages –si elle a été souscrite par le client – car il n'existe que peu de compagnies d'assurances garantissant les risques d'émeute, d'attentat ou de terrorisme.

Pour prendre connaissance des avertissements du ministère des Affaires étrangères : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

## 3. VOYAGES ORGANISES...ou presque

### Qui peut vendre des voyages organisés ?

La vente de voyages et séjours est encadrée par les articles L. 211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du code du tourisme. Pour pouvoir vendre des voyages organisés, tout opérateur (personne physique ou morale) doit être immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France (Agence de développement touristique de la France).

Pour y prétendre, l'opérateur doit remplir trois conditions cumulatives :

- justifier d'une garantie financière suffisante
- souscrire une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle
- remplir les conditions d'aptitude professionnelle

La mention de cette immatriculation doit figurer sur l'enseigne, la publicité et les documents contractuels de l'opérateur.

### L'information préalable du consommateur

Elle est prévue par l'article L.21-8 du code du tourisme et doit être remise par écrit préalablement à la conclusion du contrat. Celui ci doit préciser le contenu des prestations relatives au transport et au séjour, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation du contrat ainsi que les conditions de franchissement des frontières.

L'agent de voyage est ainsi tenu de fournir toutes les informations sur les données essentielles à la réalisation du voyage, après avoir vérifié leur exactitude et leur fiabilité, notamment au regard des exigences en matière de sécurité. L'agent de voyage se doit notamment d'informer de la manière la plus précise les candidats aux voyages sur les données essentielles de la situation climatique, sanitaire et politique de la destination envisagée, les risques auxquels ils pourraient se trouver exposés et les précautions, sanitaires ou autres, à prendre.

### *13 points d'information*

1. Transport : destination, moyens (train, avion, ...) et catégorie du transport (1ère ou 2ème classe...). La date et l'heure devront être indiquées dans le contrat.
2. Hébergement : mode d'hébergement, principales caractéristiques et niveau de confort tel qu'il découle du classement dans le pays d'accueil.
3. Repas : les prestations de restauration proposées
4. Itinéraire : description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
5. Formalités administratives et sanitaires à accomplir.
6. Excursions : les visites, excursions ou tout autre service inclus dans le séjour.
7. Départ lié à un nombre minimal de participants. minimale ou maximale du groupe, la date limite pour vous informer de l'an pour nombre de participants insuffisant (au plus tard 21 jours avant la date du départ).
8. Échéancier : l'échéancier des sommes à verser (prix de l'acompte et calendrier de paiement)
9. Modalités de révision des prix.

10. Conditions d'annulation de nature contractuelle

11. Conditions d'annulation prévues par la réglementation : modification de l'un des éléments essentiels du contrat de voyage (hausse importante du prix...) ou annulation du voyage par le vendeur.

12. L'assurance du professionnel : les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre de son assurance responsabilité civile.

12bis. Assurances facultatives : assurance annulation, maladie, rapatriement, etc.

13. Information sur l'identité du transporteur aérien : lorsque le forfait comporte des prestations de transport aérien, une liste de trois transporteurs au maximum, chaque tronçon de vol doit être communiquée au consommateur.

## **Annuler ou modifier un contrat de voyage**

### *Annulation du voyage par l'agence*

En cas d'annulation par l'agence, celle-ci doit vous avertir par lettre recommandée. Elle doit aussi vous rembourser la totalité des sommes versées, et vous pouvez demander une indemnité au moins égale à celle que vous auriez dû payer si vous aviez annulé vous-même.

Les termes "*sans préjuger des recours et réparations des dommages éventuellement subis*" signifient que le voyageur qui n'a pas pu partir pourra réclamer des dédommagements si l'annulation de l'agence lui a causé un préjudice financier (engagements de dépenses importantes) ou moral (vacances gâchées). Ne vous laissez pas impressionner par un refus de l'agence de tenir compte de ces préjudices. Vous pouvez l'assigner en justice. En effet, celle-ci ne peut invoquer « la force majeure » que lorsque l'événement est imprévisible, extérieur, insurmontable (cyclone, tremblement de terre, guerre, grève d'aiguilleurs...).

Lorsque le contrat prévoit un nombre minimal de participants et que celui-ci n'est pas atteint, l'agence peut annuler le voyage. Dans ce cas, elle doit vous avertir au moins 21 jours avant le départ (minimum légal) ou avant la date fixée par le contrat et vous rembourser sans avoir à verser de pénalités.

### *Annulation du voyage par le consommateur*

Si avant le départ, vous annulez un voyage ou un séjour acheté dans une agence, vous rompez un contrat passé avec une agence et vous lui causez un préjudice, car elle s'est elle-même engagée avec des sous-traitants : transporteurs et hôteliers...

Le contrat de voyage stipule les conditions d'annulation d'ordre contractuel et réglementaire. Reportez-vous à votre contrat.

Sauf empêchement grave, prévu par le contrat, vous ne pouvez pas annuler sans perdre les sommes versées et sans avoir à payer des pénalités.

En effet, les agences de voyages imposent souvent, dans leurs conditions particulières de vente, une disposition qui prévoit des pénalités qui peuvent être différentes d'une agence à l'autre et variables en fonction de la proximité de l'annulation par rapport à la date prévue. Reportez-vous à votre contrat pour connaître les pénalités qui vous seront imposées.

Les articles L. 211-11 et R. 211-7 du code du tourisme prévoient dorénavant que l'acheteur peut céder son contrat de voyage à quelqu'un qui remplit les mêmes

conditions que lui. Si c'est votre cas, vous devez en informer le vendeur, au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours s'il s'agit d'une croisière), par lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque vous cédez votre contrat de voyage, vous restez solidairement responsable vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix, mais aussi des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Renseignez-vous donc au préalable sur ces frais, certaines compagnies d'aviation refacturent en effet le billet.

En achetant votre voyage, vous avez peut-être souscrit une assurance annulation et assistance. Si vous souscrivez un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'annulation, un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus doit être joint au contrat de voyage. Vérifiez le contrat ou le bon de commande.

### **Modifications d'éléments essentiels par l'agence**

En cas de modification d'éléments essentiels, vous pouvez, soit résilier votre contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées, soit accepter la modification ou le voyage de substitution. Vous devez alors signer un avenant au contrat.

Ces éléments essentiels peuvent être :

- les dates de séjour ;
- le changement d'itinéraire ;
- les choix du pays ou de la région ;
- une hausse significative du prix.

Si une ou plusieurs modifications intervenaient la veille ou au cours du voyage : rassemblez les preuves (signatures, photos, pétitions avec adresses) et préparer tout de suite les réclamations utiles y compris collectives. Celles-ci doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence avec laquelle le contrat a été conclu, selon les modalités prévues au contrat.

### **Modifications d'éléments essentiels par le consommateur**

En règle générale, vous ne pouvez pas modifier, sans frais, votre séjour ou votre voyage si vous avez l'intention :

- de changer d'hôtel ;
- de ne pas participer à l'excursion prévue ;
- de prolonger votre séjour ou changer d'itinéraire.

Les modifications faites à votre demande seront à votre charge... si toutefois votre demande peut être satisfaite.

### **Régler un litige**

Si le voyage ne correspond pas à ce qui vous était promis et qu'il s'agit d'éléments objectifs et vérifiables, voici quelques conseils pour agir.

### ***Pendant le voyage***

Si les services fournis ne correspondent pas à ceux promis dans les catalogues, contrats, titres de transport et contrat d'assurance, sur place, constituez des preuves :

- témoignages rédigés et signés par tous les membres du groupe, à expédier à l'agence de voyages par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- photos datées et localisées par un tiers, ou authentifiées par une autorité locale ;
- imprimés et documents officiels confirmant la fermeture d'un hôtel, l'inexistence d'un vol aérien, les horaires de la compagnie aérienne...

Vérifiez que tous ces documents sont datés et recueillez les témoignages utiles sur place. Conservez un double de toutes les correspondances adressées au moment de l'inscription.

Faites constater les manquements sur la fiche d'appréciation, qui vous est remise avec vos documents de voyage.

### ***Après le voyage***

Intervenez le plus rapidement possible auprès de l'agence de voyages : constituez un dossier rassemblant tous les éléments de preuve recueillis, joignez-y la fiche d'appréciation remise par l'agence. Les modalités de réclamation, notamment les délais, figurent à votre contrat.

Exposez clairement le litige. Chiffrez le préjudice matériel (décompte des frais d'hôtel, des repas, des transports à rembourser avec pièces justificatives si possible) et le préjudice moral pour vacances gâchées. Vous obtiendrez souvent un arrangement à l'amiable.

### ***L'assureur de l'agence de voyages***

Vous pouvez demander réparation directement à l'assureur qui garantit la responsabilité civile professionnelle de l'agence de voyages. Relisez la rubrique «conditions générales» de votre contrat.

### ***Saisir le médiateur des voyages***

Si vous n'avez pu obtenir un règlement à l'amiable directement en vous adressant à l'agence de voyage, vous pouvez, depuis le 1er janvier 2012, saisir le Médiateur Tourisme Voyage, chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal, en remplissant le formulaire de saisine disponible sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) et en l'envoyant à l'adresse suivante:

MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 – 75823 PARIS Cedex 17.

### **Voyager avec son animal de compagnie en Europe**

Depuis juillet 2011, si vous voyagez au sein de l'Union européenne (UE) avec un chat, un chien ou un furet, il doit obligatoirement disposer d'une identification par puce électronique. Toutefois, les animaux identifiés par tatouage avant le 3 juillet 2011 peuvent voyager au sein de l'UE à condition que le tatouage soit clairement lisible.

En outre, pour voyager au sein de l'UE, les chats, chiens et furets doivent être titulaires d'un passeport européen délivré et rempli par un vétérinaire. Ce

passport pour animaux a notamment un but sanitaire. Enfin, l'animal doit être à jour de certaines vaccinations, dont le vaccin antirabique (rage).

Il est rappelé que les propriétaires d'animaux de compagnie qui ne peuvent pas emporter leur animal sur leur lieu de vacances peuvent les confier à des pensions pour animaux. Ces structures sont soumises à des règles sanitaires et de protection animale et à des inspections.

L'abandon d'un animal domestique est un délit pénal qui peut être puni jusqu'à 2 ans d'emprisonnement et 30 000 euros d'amende.

Depuis le 18 février 2015, les animaux sont considérés par le Code civil comme « des êtres vivants doués de sensibilité » et non plus comme des choses.

## 4. Taxis : des tarifs forfaitaires pour les courses entre Paris et les aéroports depuis mars 2016

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2016, des tarifs forfaitaires sont institués pour les courses directes des taxis parisiens entre Paris et les aéroports de Roissy-Charles-de-Gaulle et d'Orly (dans les 2 sens).

Le prix est forfaitaire et doit être déterminé avant la prestation, en fonction des montants maximaux suivants :

- entre l'aéroport de Paris - Charles-de-Gaulle et Paris rive droite : 50 €
- entre l'aéroport de Paris - Charles-de-Gaulle et Paris rive gauche : 55 €
- entre l'aéroport de Paris-Orly et Paris rive droite : 35 €
- entre l'aéroport de Paris-Orly et Paris rive gauche : 30 €

De même, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2016, le supplément pour réservation des taxis parisiens devient forfaitaire, quelle que soit la distance parcourue par le taxi avant la prise en charge (course d'approche) :

- réservation immédiate : 4 €
- réservation à l'avance : 7 €

De plus, pour toutes les courses des taxis parisiens, les suppléments de prise en charge d'animaux ou de bagages sont supprimés ; seul un supplément *Passager supplémentaire* peut être appliqué à partir d'une 5<sup>e</sup> personne transportée, y compris un enfant.

## 5. Baignades : comment prévenir les risques de noyades ?

Mer, rivière, lac, piscine... La noyade est la première cause de mortalité par accident de la vie courante chez les moins de 15 ans en France. Les enfants de moins de 6 ans représentent 15 % des décès par noyade accidentelle chaque année.

Pour se baigner en toute sécurité, il est recommandé notamment de :

- choisir des zones de baignade surveillées, où l'intervention des équipes de secours est plus rapide,
- surveiller ses enfants en permanence, rester toujours avec eux quand ils jouent au bord de l'eau ou lorsqu'ils sont dans l'eau,
- tenir compte de sa forme physique : ne pas se baigner si l'on ressent un trouble physique (fatigue, problèmes de santé, frissons) et ne pas surestimer son niveau de natation,
- prévenir un proche avant de se baigner, respecter les consignes de sécurité signalées par les drapeaux de baignade, ne pas s'exposer longtemps au soleil et rentrer dans l'eau progressivement, ne pas boire d'alcool avant la baignade, etc.

Dans le cas des piscines, il convient de rappeler l'importance d'une surveillance active et permanente des enfants par un adulte mais aussi l'obligation faite aux particuliers d'équiper les piscines enterrées ou semi-enterrées d'un dispositif de sécurité :

- barrières, abris ou couvertures qui empêchent l'accès au bassin,
- alarmes sonores qui peuvent alerter de la chute d'un enfant dans l'eau ou de son approche du bassin.

Enfin, on rappellera les recommandations d'usage concernant les bonnes pratiques à respecter en matière de loisirs nautiques :

- faire reconnaître par un maître-nageur sauveteur la capacité de ses enfants à savoir nager,
- pratiquer son activité dans les zones autorisées,
- ne pas consommer d'alcool avant et pendant l'activité,
- tenir compte de sa forme physique,
- s'informer sur les conditions météo,
- ne jamais partir seul et informer ses proches de sa destination,
- respecter les consignes de sécurité,
- s'équiper des articles de sécurité (bouées, gilets de sauvetage, casques...).

## 6. Eviter les cambriolages

**Pour éviter les cambriolages pendant vos vacances, signalez votre absence à la police ou à la gendarmerie**

Vous vous absentez de votre domicile cet été ? Avant de partir en vacances, vous pouvez signaler votre départ à la police ou à la gendarmerie dans le cadre de l'Opération Tranquillité Vacances.

Les services de police ou de gendarmerie peuvent surveiller votre domicile au cours de leurs patrouilles quotidiennes. En cas d'anomalie (tentative d'effractions ou effractions), vous êtes prévenu (directement ou par une personne de confiance) afin de pouvoir agir au plus vite et de limiter le préjudice subi.

Pour bénéficier de ce service, vous devez passer :

- soit par le [commissariat](#) ou par la [brigade de gendarmerie](#) la plus proche de votre domicile muni du formulaire « Opération Tranquillité Vacances (OTV) » (complété par vos nom, adresse, période d'absence, type et caractéristique du domicile et personne à aviser en cas d'anomalie),
- soit, pour Paris et la petite couronne (75, 92, 93, 94) par le service en ligne OTV via [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr) .

Dans tous les cas, pensez à faire la demande 48 heures avant votre départ au minimum et, en cas de vacances interrompues, prévenez le commissariat ou la brigade de gendarmerie de votre retour anticipé.

### **Cambrilages : les recommandations du ministère de l'Intérieur**

- Ne laissez pas le courrier s'accumuler dans la boîte aux lettres (les services postaux peuvent conserver ou bien renvoyer votre courrier vers votre lieu de vacances).
- Transférez votre ligne téléphonique fixe vers un autre numéro auquel une personne pourra répondre (numéro de mobile par exemple).
- Confiez à un proche le soin de passer dans votre logement pour ouvrir les volets, allumer une lampe... (possibilité d'utilisation d'un programmeur pour la lumière, la télévision ou la radio).
- Avisez de votre absence vos voisins ou le gardien de votre résidence.
- N'inscrivez pas d'adresse sur le trousseau de clés et ne le laissez pas dans la boîte aux lettres.

## 7. La location de véhicules

La location de voitures particulières est de plus en plus répandue. Six loueurs se partagent 80% du marché français.

### L'information du consommateur

Pour les locations inférieures à six mois, le loueur doit afficher de manière visible et lisible, généralement au comptoir d'accueil de la clientèle, les prix TTC au km et au temps pour les 5 catégories les plus courantes.

Pour l'ensemble des prestations, il doit mettre à la disposition de la clientèle des documents indiquant les autres informations :

- les prix unitaires TTC de tous les éléments de la prestation au kilomètre et au temps ;
- les prix TTC des prestations annexes ou des prestations forfaitaires (ex. : forfait week-end, forfait gare) ;
- la liste des prestations incluses dans le forfait et notamment la nature des garanties;
- les prix TTC des options d'assurance (extensions de garanties) ;
- les frais dont le loueur doit assumer la charge ainsi que les conditions de restitution du véhicule au-delà du délai prévu ;
- le montant du dépôt de garantie ;
- les conditions de sa restitution et conditions de dispense du versement de dépôt;
- les avances sur location exigées ;
- les conditions d'âge et d'ancienneté du permis, les obligations du loueur en matière d'entretien et de réparation.

S'il s'agit d'une prestation comprise parmi d'autres prestations (ex. location d'une voiture et chambre d'hôtel) la location de la voiture doit être clairement distinguée. 15

De manière générale, avant de prendre un véhicule :

- lisez bien le contrat. Si vous relevez une clause qui vous paraît abusive, vous pouvez le signaler à la Commission des Clauses Abusives (59, boulevard Vincent Auriol, télédéc 023 -75703 Paris Cedex 13, téléphone 01 44 87 17 17) ;
- faites-vous préciser quels sont les conducteurs pris en charge par l'assurance et vérifiez si cette assurance couvre les vols et accidents pour les autres personnes assurées, sinon souscrivez l'option « conducteur supplémentaire », si elle vous convient ;
- vérifiez s'il y a une franchise, et quel est son montant, sinon souscrivez une assurance complémentaire dite « rachat de franchise » ;
- faites un état détaillé du véhicule avant d'en prendre possession et relevez les dégâts éventuels (rayures de la carrosserie, phares abîmés etc.) ;
- ne signez pas une empreinte de carte bancaire vierge. Au pire, faites-y figurer le montant de la franchise correspondant au montant maximum pouvant rester à la charge du locataire en fonction des garanties souscrites et souvenez-vous que l'on ne peut vous refuser un paiement en espèces.

## II. L'ALIMENTATION, LA RESTAURATION

### 1. Avant d'aller au restaurant, vérifiez son niveau d'hygiène

Depuis l'été 2015, une expérimentation est menée, à Paris et à Avignon, visant à permettre aux consommateurs de prendre connaissance des résultats des contrôles d'hygiène menés dans les restaurants par les services officiels de contrôle.

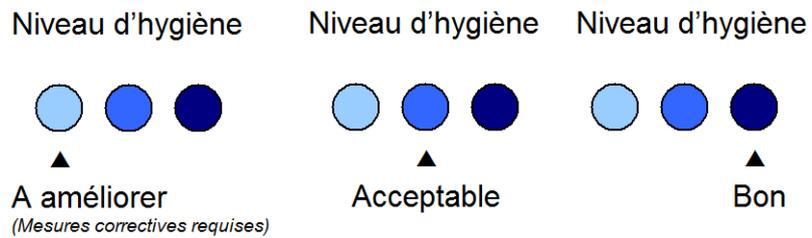
L'information est accessible en ligne sur le site internet du ministère de l'agriculture et participe d'une volonté de rendre transparente l'action des services de contrôles de l'Etat dans le domaine de la sécurité sanitaire des aliments pour la restauration commerciale.

L'AFOC se réjouit de cette mesure qui répond à une attente légitime des citoyens et concourt au rétablissement de la confiance dans le secteur alimentaire...à condition qu'elle soit généralisée à toute la restauration commerciale.

N'en reste pas moins qu'il n'y aucune obligation pour le restaurant contrôlé d'afficher les résultats le concernant ; on peut donc raisonnablement penser que seuls les établissements conformes à la réglementation sanitaire le feront. En outre, il s'agit d'un sticker normalisé bien sibyllin puisqu'il contient un seul QR-Code qui, après avoir été flashé à l'aide d'un téléphone mobile, redirige sur la page Internet des résultats.



Une fois sur le site en ligne, l'information est rapportée selon la classification suivante avec la date du dernier contrôle:



Attention, ces données restent disponibles pendant 3 mois suivant la date du contrôle pour les restaurants de Paris, un an pour les restaurants d'Avignon.

L'AFOC rappelle enfin qu'un restaurant avec un bon niveau d'hygiène n'est pas forcément un restaurant où on mange bien. Le dispositif de mise en transparence concerne les contrôles officiels relatifs à l'évaluation du niveau d'hygiène du restaurant, et non de la qualité gustative des plats servis, qui n'est d'ailleurs pas directement corrélée.

**Texte réglementaire :** [Décret n° 2015-189 du 18 février 2015 relatif à l'expérimentation de la mise en transparence des résultats des contrôles officiels en sécurité sanitaire des aliments dans le secteur de la restauration commerciale à Paris et Avignon](#)

## 2. Les plateformes de réservation en ligne - hôtels et restaurants

Les sites de réservation en ligne sont des plateformes intermédiaires entre une offre de service et la demande des consommateurs à la recherche, par exemple, d'une nuit d'hôtel ou d'un restaurant. Ces sites sont désormais tous assortis d'avis de clients qui permettent d'orienter le comportement du consommateur.

La vente de nuitées sur internet a connu un essor remarquable au cours de la dernière décennie. Aujourd'hui, la quasi-totalité de la clientèle hôtelière (93 %) utilise internet pour rechercher un hôtel et utilise les services des plateformes de réservation hôtelière, pour comparer les prix notamment.

En Europe, elles représentent le principal canal de réservation en ligne. Pour un hôtel, notamment en France qui est la première destination touristique au monde, il est indispensable d'être présent sur ces plateformes : elles leur assurent une grande visibilité et sont très utilisées par les internautes dans le monde.

Les plateformes de réservation offrent aux consommateurs des services de recherche et de comparaison performants et constituent des vitrines très pratiques afin de réaliser un choix optimal. En effet, elles permettent de rechercher, comparer et réserver les hôtels sur un même site, en bénéficiant d'informations disponibles dans plusieurs langues, de commentaires de clients et de photos. Elles ont renforcé la concurrence entre les hôtels et permettent à ces derniers d'être visibles dans le monde entier, en s'affranchissant des guides touristiques et des agences de voyages traditionnelles. En contrepartie, les plateformes prélèvent auprès de l'hôtelier une commission proportionnelle au montant de la réservation.

### L'enquête de la DGCCRF

En 2014, la DGCCRF a déclenché une enquête nationale, afin de s'assurer de la conformité des affichages des sites de réservation avec les règles de la protection du consommateur : 21 opérateurs dont 13 agences de voyage en ligne, 7 plateformes de réservations de restaurants et un site d'avis ont été ciblés à partir de critères tenant à l'emploi de la langue française, le poids économique, la visibilité sur la toile et leurs antériorités contentieuses.

Les principales pratiques litigieuses relevées sont :

- des décalages entre les prix publiés sur internet et les prix réellement pratiqués ;
- des prix barrés et des comparaisons avantageuses avec des tarifs fantaisistes ou non comparables et faisant croire à une fausse économie ;
- des comparatifs de prix faussés (prix le moins cher qui n'est pas mis en avant) ;

- des pratiques trompeuses faisant croire que l'internaute réserve directement auprès de l'hôtel alors que tel n'est pas le cas et qu'il passe par un prestataire qui prélève sa commission ;
- l'incitation à réserver en urgence les dernières chambres disponibles alors qu'il ne s'agit que de celles attribuées par l'établissement à la centrale ;
- des comparatifs de prestations faussés.

Les infractions constatées ont fait l'objet d'avertissements, d'injonctions administratives ou de procès-verbaux de délit.

### Quelques conseils pratiques

- Avant de réserver sur une plateforme, n'hésitez pas à vous rendre directement sur le site de l'hôtel qui vous intéresse afin de vérifier les tarifs et les disponibilités.
- Prenez le temps de téléphoner à l'établissement ou de le contacter par mël pour vous faire préciser certains points (conditions d'annulation, chambre avec vue, lit enfant, petit-déjeuner, etc.) voire pour négocier une baisse du tarif.
- *Méfiez-vous des mentions alarmistes telles que « À saisir, plus que 1 chambre », « 6 autres personnes regardent cet hôtel ».* Il est probable que le site que vous visitez n'avait qu'une seule chambre attribuée par cet hôtel cela ne signifie nullement que cet établissement n'a plus aucune chambre disponible. Là encore, n'hésitez pas à contacter directement l'hôtel qui vous intéresse !
- Gardez systématiquement une trace écrite de vos réservations et paiement.
- Vérifiez soigneusement vos éléments d'identité (nom, prénom, adresse mël, etc.) avant de valider votre commande.

### Textes applicables

- Code de la consommation – [articles L.121-2 et suivants](#) - relatifs aux pratiques commerciales trompeuses
- Code du tourisme – [articles L.211-1 à L.211-22](#) (statut de l'agent de voyages, contrat de vente de voyages, obligations et conditions d'immatriculation)
- [Avis n° 13/10 de la CEPC](#) sur les relations commerciales des hôteliers avec les entreprises exploitant les principaux sites de réservation hôtelière (16 sept 2013)

### 3. Attention à l'hépatite E

L'hépatite E est une maladie virale, rare en France, mais transmissible à l'homme. Elle se manifeste par une inflammation du foie souvent asymptomatique et habituellement bénigne (grande fatigue, signes digestifs, jaunisse et parfois de la fièvre).

Actuellement, en l'absence de vaccin disponible, la prévention repose sur le respect de quelques précautions alimentaires.

#### **Quels aliments peuvent provoquer une hépatite E chez l'homme ?**

- Les produits à base de foie cru de porc (de type saucisses de foie fraîches ou sèches, figatelles, foie sec et saucisses de foie sec).
- Les produits à base de sanglier ou de cerf (viande et abats) notamment la fressure (cœur, rate, foie, poumons).

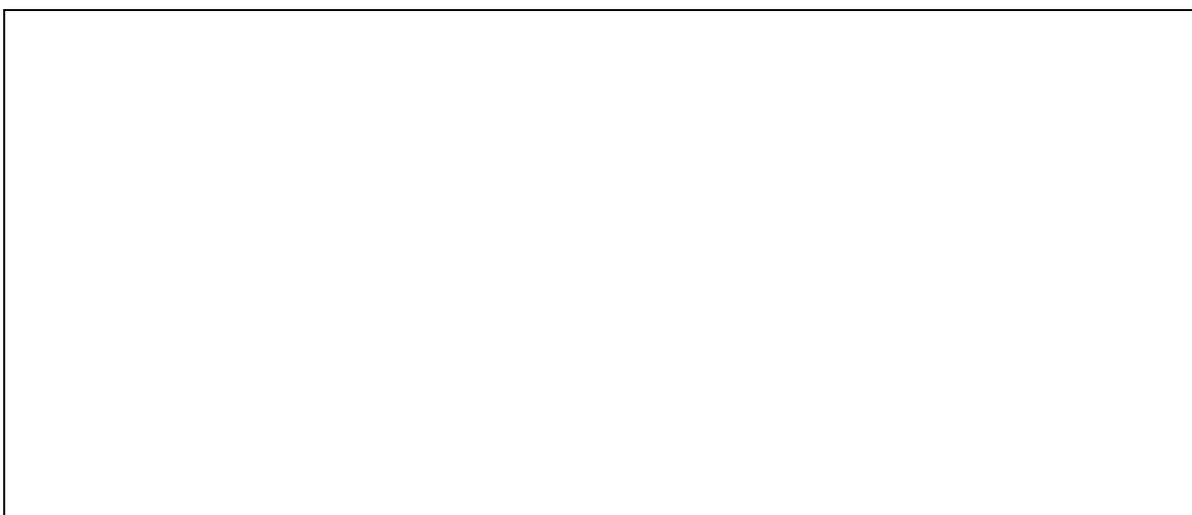
A noter que la consommation de produits crus de type jambon cru, saucisses à tartiner et saucisson, n'a à ce jour conduit à aucun cas d'hépatite E humaine.

#### **Comment éviter la contamination ?**

Il est recommandé à tous les consommateurs de bien faire cuire ces produits, et aux personnes sensibles (femmes enceintes, personnes immunodéprimées et personnes présentant déjà une maladie du foie) de ne pas les consommer.

Chez l'homme, l'hépatite E se manifeste par une inflammation du foie souvent asymptomatique et habituellement bénigne (grande fatigue, signes digestifs, jaunisse et parfois de la fièvre).

Des formes graves peuvent être observées chez les personnes sensibles que sont les femmes enceintes, les personnes immunodéprimées et les personnes présentant déjà une maladie du foie.



## **Edulcorants sucrés : pas d'intérêt nutritionnel démontré pour les consommateurs**

C'est la conclusion de l'étude menée par l'ANSES (agence nationale de la sécurité alimentaire). Qu'il s'agisse d'aspartame, extraits de stévia, sucralose, acésulfame K,... le travail de l'agence ne démontre aucun bénéfice de la consommation d'édulcorants intenses sur le contrôle du poids, la glycémie chez les sujets diabétiques ou l'incidence du diabète de type 2. Il ne permet pas non plus d'établir de lien entre la consommation des édulcorants et l'habitude au goût sucré, ni de lien avec des risques accrus de diabète ou de cancers. Sur cette base, l'Agence estime qu'il n'existe pas d'élément probant permettant d'encourager à ce jour la substitution du sucre par des édulcorants intenses dans le cadre d'une politique de santé publique.

Il est rappelé enfin que l'objectif de réduction des apports en sucres doit être atteint par la réduction globale du goût sucré de l'alimentation, et ce dès le plus jeune âge. A ce titre, l'Agence recommande que les boissons édulcorées et les boissons sucrées ne se substituent pas à la consommation d'eau.



# III. L'HEBERGEMENT

## 1. L'hôtel

Un nouveau classement par étoiles des hébergements touristiques, allant de 1\* à 5\* et basé sur la qualité des équipements et des services délivrés, est en vigueur depuis la fin de l'année 2009. Ce classement n'est pas obligatoire : il est volontaire de la part des exploitants des établissements et, lorsqu'il est établi, est valable pour une durée désormais limitée à 5 ans.

Pour les hôtels, la nouvelle réglementation prévoit aussi une «distinction Palace» permettant la reconnaissance d'hôtels présentant des caractéristiques exceptionnelles tenant notamment à leur situation géographique, à leur intérêt historique, esthétique ou patrimonial particulier ainsi qu'aux services qui y sont offerts.

Les hôtels de tourisme proposent des chambres meublées d'un bon confort et offrent des prestations annexes : petit déjeuner, ménage quotidien. Ils peuvent comporter un service de restauration.

## 2. Les résidences de tourisme

À côté des hôtels de tourisme existent des «résidences de tourisme», qui peuvent être classées de une à cinq étoiles comme les autres hébergements touristiques. Permanentes ou saisonnières, elles offrent, plus fréquemment à la semaine qu'à la journée, des studios ou appartements à plusieurs lits avec parfois un coin cuisine. Ces résidences comprennent tout un ensemble de locations réparties en plusieurs unités avec des services communs.

### Les prix

Les prix des hôtels et des résidences de tourisme sont libres. Ils peuvent donc varier d'un hôtel de même catégorie à l'autre. D'où l'intérêt de bien comparer les prix et les prestations.

Les hôteliers doivent afficher leurs prix : à la réception ; dans la chambre elle-même ; à l'extérieur de l'hôtel.

Cet affichage doit comprendre : les prix, taxes et service compris ; selon le cas : prix du petit déjeuner, de la demi-pension et de la pension correspondant à la chambre.

L'indication des prix doit comporter la mention "taxes et service compris".

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire. Les prix des communications téléphoniques doivent être portés à la connaissance de la clientèle.

## Hôtellerie : les prix en ligne doivent être plus lisibles

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les hôteliers ont l'obligation d'afficher dès le début de la réservation le prix définitif d'une nuitée (toutes taxes comprises) ainsi que celui des prestations facultatives (connexion à internet, petit déjeuner...). L'indication du prix est complétée de la mention, à proximité immédiate et à l'exclusion de tout renvoi, de la date ou de la période à laquelle il est applicable. La mention de la date peut être remplacée par la mention : « tarif du jour ».

Si le prix d'une prestation d'hébergement porté à la connaissance des consommateurs comprend une réduction pour l'utilisation d'un moyen de paiement donné (carte bancaire, Paypal...), la mention de ce moyen est également indiquée, à proximité immédiate de ce prix, à l'exclusion de tout renvoi et dans des conditions de visibilité et lisibilité au moins égales à celles du prix. Il est rappelé toutefois que l'hôtel ne peut appliquer de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné, seules des réductions sont autorisées.

## 2. La location saisonnière d'un logement

### Le contrat de location

#### L'information préalable du locataire sur les lieux loués

L'arrêté du 16 mai 1967 fait obligation au loueur, qu'il soit professionnel ou non, de remettre au preneur éventuel un document sur lequel figurent :

- les coordonnées du propriétaire et de l'agence ;
  - un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique).
- Ce descriptif doit être remis ou envoyé préalablement à la signature du contrat.

Il arrive que les particuliers isolés qui louent saisonnièrement à l'aide de petites annonces ne formalisent pas l'accord par contrat. Un simple échange de lettres peut tenir lieu de contrat, mais les dispositions du 16 mai 1967 (remise d'un état descriptif préalable) leur sont applicables.

Quel que soit le réseau de location, les descriptifs ne sont pas toujours rédigés avec toute la précision nécessaire, ce qui prive le locataire d'une information complète qui lui fera en plus défaut en cas de différend avec le loueur.

Le locataire doit donc toujours exiger un descriptif suffisamment précis avant la signature du contrat ou l'envoi d'un chèque au loueur : distance des commerces, charges éventuelles, ascenseur, etc. N'hésitez pas à demander des informations complémentaires, voire une photographie, beaucoup plus parlante qu'une longue description, etc.

#### Le contrat

Exigez un contrat écrit précisant tous les éléments de la location : prix, descriptif, conditions, etc. Ces informations serviront de référence en cas de litige.

Les relations entre loueur et locataire sont réglées par des dispositions d'ordre civil, dont la contestation relève de la juridiction civile (tribunal d'instance ou de grande instance).

Le montant des loyers, la durée de location, la détermination des charges sont donc libres et résultent de la seule négociation. Un minimum de précautions

s'impose aussi avant de s'engager. Faites-vous préciser les autres frais éventuels : commission d'agence, frais d'état des lieux, de nettoyage, etc.

#### La recommandation de la Commission des clauses abusives :

Le 1er juillet 1994, la Commission des clauses abusives a émis une recommandation, (publiée au BOCCRF du 27 octobre 94) sur les contrats de locations saisonnières.

Elle demande que les contrats proposés aux consommateurs soient imprimés en caractères suffisamment lisibles, et que soient éliminées des contrats certaines clauses, notamment celles qui :

- permettent au professionnel de modifier unilatéralement les conditions initiales du contrat, ou de résilier celui-ci en se contentant de rembourser les sommes versées et en excluant toute indemnité ;
- prévoient que, en cas de dédit du consommateur, celui-ci sera débiteur de la totalité du prix de location, sans mettre à la charge du professionnel une obligation équivalente.

### **Arrhes et acomptes**

#### Les arrhes

Elles n'engagent pas définitivement le locataire ni le loueur. Elles peuvent néanmoins être conservées par le loueur, en cas d'annulation par le locataire.

En revanche, elles doivent être restituées au double par le loueur qui renonce à la location. (article 1590 du Code civil).

Rappelons que depuis 1992 : "Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes" (Code de la consommation).

#### L'acompte

Lorsque les sommes versées ont été expressément stipulées comme un acompte par le contrat de location, cet acompte engage définitivement le loueur et le locataire. Ce dernier peut être obligé de verser la totalité du loyer en cas d'annulation.

En cas de contestation devant la juridiction civile, le locataire ne peut être dispensé de payer la totalité de la location que s'il démontre qu'il a été contraint de résilier pour cas de force majeure.

Si l'annulation vient du loueur, le locataire pourra obtenir, devant la juridiction civile, une indemnisation pour le préjudice moral (vacances gâchées) ou financier (débours supplémentaires) qui en résulterait.

#### La caution ou dépôt de garantie

Son montant n'est pas réglementé et les modalités de son versement relèvent des mêmes caractéristiques que celles reprises ci-dessus. Rien ne vous empêche de faire appliquer ces règles raisonnables par le loueur particulier, etc. À vous donc d'en discuter le montant, qui ne devrait pas excéder le montant du loyer. Demandez que le contrat précise le délai de remboursement de la caution.

Sachez que le bailleur a parfaitement le droit d'encaisser le chèque qui lui aura été remis à titre de caution.

## Le Prix

Il est librement fixé par le bailleur.

Certains font varier le montant en fonction du nombre d'occupants. Si rien ne justifie une telle pratique, rien ne l'interdit non plus, car le prix n'est pas la contrepartie d'un service rendu, mais de la mise à disposition d'un logement.

### *La commission*

Lorsqu'un agent immobilier est intervenu dans la transaction, il est en droit de percevoir une commission. Le montant n'est pas réglementé, mais il doit satisfaire aux règles de publicité des prix.

## Les droits et les obligations

Le bailleur doit mettre à votre disposition un logement en bon état et conforme à la description. En fin de séjour, si aucun état des lieux n'a été effectué à l'entrée dans les lieux, il appartient au loueur d'apporter la preuve de la quantité, de la nature et du bon état des objets confiés.

### Conseils

Faites toujours un état des lieux (état des papiers peints, moquettes, literies, etc.) à l'entrée et à la sortie, si possible contradictoirement. Pensez également à relever les compteurs à l'entrée et à la sortie des lieux. Vérifiez l'inventaire écrit qui vous a été remis et qui doit indiquer de façon précise : meubles, literie, vaisselle, objets, etc.

### Les obligations du locataire

Le locataire doit se conduire "en bon père de famille", répondre des dégradations qui surviennent au cours du séjour, sauf celles résultant d'une usure anormale ou d'un vice de l'équipement.

Attention : si un état des lieux a été fait à l'entrée, mais pas à la sortie, vous pouvez être considéré comme responsable de dégradations postérieures à votre départ. Aussi, exigez un état des lieux contradictoire à l'entrée et à la sortie.

### L'assurance

Votre assurance "habitation" contient une clause "responsabilité civile" qui doit couvrir votre responsabilité en cas de problème pendant votre location. Avant de partir, vérifiez votre contrat et il n'est pas inutile d'en emmener un double avec vous afin d'avoir tous les renseignements nécessaires. Vérifiez que vous êtes bien assuré contre les risques dont vous seriez présumé responsable (incendie, dégât des eaux, etc.).

### Les litiges

La location non conforme au descriptif constitue le cas le plus fréquent de différend entre le locataire et le loueur.

Exemple : la location présente des caractéristiques qui n'ont pas été signalées dans le contrat initial, et qui en empêchent l'usage normal et paisible : proximité d'un chantier, d'un aéroport, installation électrique dangereuse, etc.

En cas de non-conformité flagrante, vous pouvez porter plainte auprès du Procureur de la République ou saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu de votre séjour.

- Privilégier toujours dans un premier temps le règlement amiable avec le loueur.
- Pour signaler une déconvenue - relative par exemple à des prestations présentées lors de la réservation mais qui n'étaient finalement pas disponibles sur place - vous pouvez écrire à la DD(CS)PP de votre département.

### **Les éléments obligatoires d'une location meublée**

Depuis le 1er septembre 2015, les locations dites « meublées » doivent répondre à un minimum de fournitures, dont la liste est la suivante :

- une literie comprenant couette ou couverture,
- un dispositif d'occultation des fenêtres dans les chambres à coucher,
- des plaques de cuisson,
- un four ou four micro-ondes,
- un réfrigérateur et un congélateur ou un réfrigérateur comportant au minimum un freezer qui descend en dessous des 6°C au minimum,
- la vaisselle nécessaire à la prise des repas,
- des ustensiles de cuisine,
- une table et des sièges,
- des étagères de rangement,
- des luminaires,
- du matériel d'entretien ménager.



## ANNEXE : AGIR EN JUSTICE

Il ne suffit pas de bénéficier de droits pour obtenir justice. Il faut parfois s'adresser à un appareil judiciaire –des magistrats qui apprécient souverainement les faits et les textes de référence – et recourir le cas échéant à un intermédiaire pour s'y faire représenter : l'avocat.

Le recours au ministère d'un avocat peut être source d'inconvénients compte tenu des honoraires pratiqués. Pour palier partiellement à cette situation, le consommateur peut demander le bénéfice de l'aide juridictionnelle, attribuée toutefois sous conditions de ressources. Le dispositif n'est pas exempt d'inconvénients majeurs : délais d'attribution très longs (quatre mois dans certaines juridictions), seuils d'application trop bas, rémunération inéquitable des avocats qui acceptent d'intervenir...L'institution des *Assurances de protection juridique* peut également offrir un contrepoids salutaire aux justiciables.

Fort heureusement, la majorité des litiges de la consommation sont de la compétence des tribunaux d'instance et la représentation par un avocat devant ce niveau de juridiction n'est pas obligatoire. Reste pour le consommateur à appréhender l'opportunité d'aller représenter seul ses intérêts devant une juridiction. Même si la procédure est orale devant le tribunal d'instance, il est fortement recommandé aux consommateurs de préparer un dossier et d'exprimer clairement leurs demandes au juge saisi car ce dernier ne statuera pas au-delà, ni se substituera au consommateur défaillant dans sa requête.

Les adhérents de l'AFOC sont invités à se rapprocher de leur organisation au niveau local qui le plus souvent a négocié une convention d'honoraires avec un ou plusieurs cabinets d'avocats susceptibles de prendre en charge les litiges de consommation. Ce service n'inclut pas la prise en charge par l'AFOC des honoraires desdits avocats.

### SAISIR LA JUSTICE

Pour intenter un procès, civil ou pénal, il faut saisir la justice. Selon la matière – civile ou pénale – de l'affaire, la procédure de saisine diffère.

**Bon à savoir :** pour un conflit opposant une personne à une administration, il faut saisir le tribunal administratif.

## Saisir la justice d'une affaire civile

Mode de saisine		Pour quels conflits ?	Juridiction saisie
Déclaration au greffe		Conflits portant sur une somme < 4 000 €	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tribunal d'instance</li> </ul>
Assignation (huissier de justice)		Conflits portant sur une somme > 4 000 €	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tribunal d'instance ;</li> <li>• tribunal de grande instance ;</li> </ul>
Demande de règlement amiable : les parties peuvent demander au juge de procéder ou faire procéder à un règlement amiable	Demande de conciliation	Les parties sont d'accord pour porter le conflit devant une juridiction, elles choisissent le mode de règlement amiable.	Conciliateur de justice bénévole
	Présentation volontaire		juge du TI
	Requête conjointe		juge du TI ou du TGI

## Saisir la justice pénale

Mode de saisine	Pour quelles infractions ?	Juridiction saisie
Plainte	Contraventions, délits et crimes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tribunal de police ;</li> <li>• tribunal correctionnel ;</li> <li>• cour d'Assises.</li> </ul>
Citation directe	Contraventions et délits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tribunal de police ;</li> <li>• tribunal correctionnel.</li> </ul>

### La saisine de la justice consécutive à une plainte

- déposer plainte :
  - La personne victime d'une infraction s'adresse à un commissariat de police ou à une brigade de gendarmerie, au Procureur de la

République ou à la Direction de Protection des Populations à la Préfecture, par téléphone ou en se déplaçant directement sur place.

- La victime expose les faits et désigne l'auteur de l'infraction ; lorsque l'auteur de l'infraction n'est pas connu, la victime porte plainte « contre X ».

**Bon à savoir :** une procédure de pré-plainte est disponible en ligne, pour certains départements.

- Décision du procureur de la République : la police, la gendarmerie ou la DDPP informe le procureur de la République ; ce dernier décide des suites à donner à l'affaire :
  - Classement sans suite : le procureur de la République décide de ne pas poursuivre l'auteur des faits ; dans cette hypothèse, la victime peut saisir elle-même la justice en portant plainte avec constitution de partie civile, auprès du juge d'instruction.
  - Alternatives aux poursuites : le procureur de la République propose à la victime et à l'auteur des faits un règlement amiable (médiation pénale, composition pénale ou plaider coupable) ; le conflit est réglé en dehors d'un procès.
  - Engagement des poursuites pénales : le procureur de la République saisit la justice pénale.

## L'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

Un recours en justice coûte très cher : avocat, avoué, huissier, experts, etc. Une assurance de protection juridique a pour objet, moyennant une somme assez modeste (80 € /an environ pour les garanties de base) :

- d'offrir dans un premier temps une assistance à l'assuré : renseignements par téléphone, conseils personnalisés, démarches amiables auprès de l'adversaire ;
- ensuite et en cas de nécessité, de prendre en charge l'essentiel des frais d'un procès.

Certains contrats d'assurance globaux incorporent cette garantie dans leur panier d'offres, mais ce n'est pas systématique. Il faut alors souscrire un contrat séparé.

Il est enfin à noter que l'assurance de protection juridique est à distinguer des garanties "responsabilité civile" incluses dans les contrats automobile ou habitation –lesquelles n'interviennent que dans ces domaines de responsabilités précis– ou de l'assurance dite "vie privée" du chef de famille, n'intervenant que lorsque l'assuré cause un dommage à un tiers.

### Principaux litiges pris en compte :

- Consommation : achat de biens, prestations de travaux, services de santé, banque et assurances, mise en jeu de garanties ;
- Habitation : droit locatif, copropriété ;
- Vie professionnelle : différends avec l'employeur, licenciement.

### **Litiges généralement exclus des garanties de base :**

- Droit de la construction, droit de la famille, droit d'auteur ;
- Activités commerciales et associatives ; conflits collectifs du travail ;
- Infractions pénales, catastrophes naturelles.

### **Modalités financières du contrat :**

- Seuil de prise en charge : l'assurance n'intervient qu'à partir d'un enjeu minimal (ex. 150 €) ;
- Plafonnement des frais d'avocat : le choix de l'avocat est librement effectué par l'assuré, mais les contrats de protection juridique prévoient un forfait de remboursement pour chaque type de procédure (TGI, Appel, Cassation, etc.) à moins que l'assuré ne préfère recourir à un avocat mandaté par la compagnie d'assurance, laquelle prend normalement en charge les frais correspondants.
- Les condamnations éventuelles subies par l'assuré à l'issue d'un procès demeurent à sa charge : amendes, indemnités pour dommages-intérêts, dépens (frais de justice de l'adversaire s'il gagne le procès).

### **Modalités de prise en charge d'un litige :**

- Les contrats de protection juridique prévoient généralement un délai impératif de saisine de l'assureur, délai courant à partir de la survenue effective du sinistre. (Nota : la loi définit ici comme sinistre, tout refus opposé à une réclamation, article L.127-2-1 du code des assurances).
- Cette saisine doit s'effectuer préférentiellement par courrier recommandé, de manière à disposer d'une preuve de la démarche effectuée auprès de l'assureur ; une copie des pièces relatives au litige doit être jointe au courrier si l'on souhaite gagner du temps.
- Comme pour tous les contrats d'assurance, les sinistres antérieurs à la souscription du contrat ne sont pas pris en charge, et pour certains types de litiges postérieurs à la souscription, un délai de carence peut être même stipulé par l'assureur (ex. trois mois pour un licenciement).

En cas de désaccord entre l'assuré et la compagnie sur l'opportunité d'engager une action en justice, la loi a prévu une procédure de médiation dont le coût est à la charge de l'assureur. Malheureusement ce recours n'est encadré d'aucun délai légal de sorte qu'en cas d'urgence l'assuré se voit dépourvu de tout concours.



# AFOC

Association Force Ouvrière Consommateurs  
141 Avenue du Maine - 75014 Paris  
Tél 01 40 52 85 85 - Fax 01 40 52 85 86  
Mél : [afoc@afoc.net](mailto:afoc@afoc.net) - [www.afoc.net](http://www.afoc.net)



AFOC