GUIDE DE NOËL

UFC QUE CHOISIR DE MONTPELLIER
3 RUE RICHELIEU—BP 2114— 34026 MONTPELLIER CEDEX
TEL: 04 67 66 32 96
COURRIEL: CONTACT@MONTPELLIER.UFCQUECHOISIR.FR

Pour vous permettre d'aborder la période de fin d'année en toute sérénité, l'UFC-Que Choisir de Montpellier met à votre disposition ce guide de Noël édition 2015.

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.*

Dans ce numéro :

Les dons faits aux associations 1
Les étrennes 2
Marché de Noël 3
Noel avant l'heure : le calendrier de l'avent 4
Préparer Noël : le sapin 5
Choisir son cadeau: 7
↳ Produits High-Tech 7
↳ Jouets 12
↳ Animaux de compagnie 14
↳ Petites enveloppes 16
↳ Coffrets et cartes Cadeaux 17
Acheter aux meilleures conditions 18
Le cadeau ne fonctionne pas 20
Le cadeau ne plaît pas 21
Voyager en train 21
Voyager en avion en France 23
Le Réveillon : le restaurant 25
Le Réveillon : l'hôtel 29

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 troncs 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. Le montant des réductions varie d'ailleurs selon le type d'associations bénéficiaires (Associations d'intérêt général ou public ou Associations d'aide aux personnes en difficulté).

La réduction s'échelonne de 66 à 75 % des sommes versées avec un plafond maximal de 20% du revenu imposable, les excédents pouvant être reportés sur les 5 années suivantes. Pour la déclaration des revenus 2015, il conviendra de se reporter à la notice explicative annexée au formulaire de déclaration des revenus 2015.

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 indélicatesses 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.

Les marchés de noël

Noël approche et les traditionnels marchés de noël font leur apparition. Ces petits chalets illuminés qui transpirent l'esprit de noël font malheureusement l'objet depuis quelques années de nombreux litiges.

Derrière les Bretzels, pains d'épices, chocolats, foie gras, ou encore les décorations de noël et cadeaux artisanaux se cachent parfois de mauvaises affaires. L'UFC Que Choisir dévoile les coulisses des marchés de Noël!

Les participants

Si le marché de Noël est synonyme de produits locaux de la période de Noel, ce n'est malheureusement pas toujours le cas.

Ainsi, beaucoup de marchés connaissent ou ont connu des dérives avec des participants qui proposent des produits qui n'avaient rien de l'esprit de noël (par exemple vente de Pannini, produits italiens) ou dont l'origine n'avait rien d'artisanal avec une multiplication des bibelots fabriqués en chine.

Mais certaines municipalités ont réagi, comme Strasbourg, qui, suite à une polémique lors du marché de Noël 2010, a établi un nouveau règlement qui prévoit que « *la liste des articles que peuvent proposer les commerçants du Marché de Noël est volontairement limitative, de manière à correspondre au plus juste aux traditions de noël en Alsace* ».

Dès lors restez vigilant sur l'origine des produits achetés que ce soit produits alimentaires, décorations de Noël ou bibelots.

Image : © StockPixstore - Fotolia.com

Retour au sommaire

A. Les produits alimentaires

Le Vin chaud « recette de ma grand-mère »

Vous êtes attirés par cette douce odeur de vin chaud et vous apercevez cette affiche sur un chalet qui propose un vin chaud préparé selon « la recette de grand-mère ».

Derrière cette charmante dame qui vous sert votre vin chaud en vous annonçant qu'il s'agit d'un produit issu de vignes maison, vous apercevez des briques de vin de table dans le chalet.

Cette pratique s'apparente à une pratique commerciale trompeuse (art L-121-1 du code de la consommation). En effet cette pratique comporte des allégations fausses quant à son mode de fabrication dont le but est d'attirer le consommateur en prônant l'authenticité.

Des Bêtises de Cambrai authentiques

Préemballées, aucune mention n'est portée quant à l'origine de ces friandises, ont-elles bien été fabriquées à Cambrai ?

L'indication de l'origine des denrées alimentaires n'est obligatoire que si l'omission de cette mention est de nature à créer une confusion dans l'esprit de l'acheteur sur l'origine ou la provenance réelle de la denrée alimentaire.

Les bêtises de cambrai sont une spécialité de la ville de Cambrai dans le Nord-Pas de Calais. Or, de passage dans la région, vous souhaitez goûter à un produit purement local, d'ailleurs c'est ce qui a motivé votre achat. On considère dans cette hypothèse que si le produit en question n'a pas été fabriqué dans sa région d'origine, l'étiquetage devra bien le mentionner afin de ne pas tromper le consommateur sur la provenance du produit.

Pain d'épices bio, terrine à l'ancienne, confiture faite maison…

Pour vous permettre des achats en toute connaissance de cause, l'UFC Que Choisir vous dévoile ce que cachent ces mentions.

Certaines mentions ou expressions sont réglementées. Ainsi, elles ne peuvent être utilisées qu'à la condition de répondre à un certain nombre de critères

Les mentions réglementées :

« Biologique » : produits issus de l'Agriculture Biologique et certifiés par un organisme de contrôle (règlement CE 837/2007)

« Artisanal » : produit qui doit être fabriqué par un artisan, inscrit au registre des métiers

« fermier » : en partie réglementé et lié au caractère fermier de l'exploitation agricole

« montagne » : produit dont l'élaboration de la production jusqu'au conditionnement, y compris les matières premières utilisées et l'alimentation des animaux, sont bien situées en zone de montagne

Autres termes :

« À l'ancienne », « traditionnel » : seulement si le produit est fabriqué selon des usages anciens répertoriés et sans additifs

« Naturel » : produit non transformé, non traité, tel qu'on le trouve à l'état naturel

« Du terroir » : utilisation de matières premières obtenues à partir de procédés de fabrication, issues d'une aire géographique restreinte. Privilégier l'origine géographique ou le terme « fermier »

« pur » : terme utilisable que pour certains produits (pur jus, pur porc)

Source : http://tinyurl.com/ol8h6l4

Les appellations d'origine

« L'appellation d'origine protégée (AOP) » est un signe d'identification européen identifiant un produit dont la production, la transformation et l'élaboration doivent avoir eu lieu dans une aire géographique déterminée avec un savoir-faire reconnu et constaté.

«L'appellation d'origine contrôlée (AOC) » (signe français) renvoie à un pays, une région ou une localité et sert à désigner un produit qui en est originaire et dont la qualité ou les caractères sont dus au milieu géographique, comprenant des facteurs naturels et des facteurs humains.

Pour une liste : http://alimentation.gouv.fr/les-appellations-d-origine

B. Les cadeaux et produits artisanaux

Bougies, lanternes, boules de sapin artisanales...« made in china »

Cette année vous avez décidé de bouder les décorations de noël distribuées en grande surface et de vous tourner plutôt vers des productions artisanales pour privilégier les petits artisans locaux.

Vérifiez bien auprès du vendeur qu'il s'agit de produits artisanaux car, comme nous avons pu le voir précédemment, les professionnels présents sont loin de tous proposer des produits réellement artisanaux.

Je regrette mon achat, puis-je me rétracter ?

Vous avez acheté des décorations ou un cadeau sur le marché de Noël et finalement, vous en êtes déçus ou vous vous rendez compte que ça ne correspond pas à ce que vous voulez.

Attention, pour les achats effectués sur les marchés de Noël, vous ne bénéficiez pas forcément d'un droit de rétractation.

Une éventuelle reprise avec remboursement dépendra uniquement du bon vouloir du commerçant.

Noël avant l'heure : le calendrier de l'avent

La tradition du calendrier de l'avent serait née en Allemagne au 19ème siècle, Il s'agissait au départ d'images pieuses données aux enfants pour les faire patienter en attendant Noël.

Peu à peu les images pieuses du calendrier ont été remplacées par des chocolats, et ce produit initialement destiné aux enfants a créé un certain engouement et amené une certaine accélération de son évolution ces dernières années pour aboutir à une ouverture du secteur à tous les publics.

Certains fabricants de jouets ont ainsi décidé de s'appuyer sur l'attrait de leurs jouets pour développer la vente de calendrier de l'avent. Ainsi Lego et Playmobil commercialisent des calendriers portants sur différents thèmes. Attention, les jouets qu'ils contiennent sont petits et ne conviennent pas aux enfants de tous âges. Vérifiez sur la boite l'âge à partir duquel le « jeu » est conseillé.

Autre public aujourd'hui visé : les femmes. Ainsi différentes marques de cosmétiques, y compris parmi les plus prestigieuses, se sont lancées sur le créneau (pour des prix allant de 20 à 100 €). De même, des calendriers pour fins gourmets (certains pouvant atteindre 200 €) ou pour les amateurs de thés sont apparus (autour de 20 euros).

Retour au sommaire

Les hommes sont au final les grands oubliés de ces évolutions puisque ne sont disponibles que quelques calendriers autour de l'alcool (pour des prix allant de 69 à 420 euros). Et pourtant, même les chiens et chats ont droit à un calendrier de l'avent (à partir de 4 euros).

Plus économique et personnel, vous pouvez tout à fait fabriquer votre propre calendrier. Mais tout le monde n'étant pas manuel, certains vendeurs proposent des calendriers qu'il restera à décorer et d'autres qu'il ne reste plus qu'à remplir (de 10 à 20 euros).

Préparer noël : l'achat du sapin

A L'arrivée des fêtes se pose la question du sapin de Noël : naturel ou artificiel ? Coupé ou avec les racines ?

Le sapin naturel est-il plus écologique que l'artificiel ? La question peut paraître saugrenue mais elle mérite d'être posée. L'artificiel présente l'avantage d'être réutilisable d'année en année, mais l'inconvénient d'être en plastique, et le plus souvent fabriqué en Chine ; son transport émet donc des gaz à effet de serre. Le sapin naturel, à l'inverse, absorbe du CO2 en poussant et il est cultivé, ce qui lui évite de contribuer à la déforestation.

Inconvénients : il reçoit engrais, herbicides, insecticides, fongicides et régulateurs de croissance, des produits chimiques nocifs pour l'environnement.

Alors, lequel choisir ? Au Québec, le bureau d'expertises environnementales Ellipsos a effectué une analyse de cycle de vie pour comparer leurs impacts environnementaux.

Résultat, le sapin naturel l'emporte sur une durée de six ans si on l'achète à proximité (dans un rayon de 5 km), mais l'artificiel a assurément moins d'impact si on le conserve vingt ans. Et plus on parcourt de kilomètres pour l'acheter, plus l'avantage du sapin naturel se réduit.

Épicéa ou Nordmann ?

L'épicéa est parfumé, il a l'odeur typique du sapin, des aiguilles piquantes et qui tombent. Le nordmann ne sent pas, ne pique pas, il est plus touffu et ne perd pas ses aiguilles. Entre ces deux grandes variétés de sapins de Noël, le choix est affaire de goût. En revanche, il vaut mieux vérifier leur provenance et privilégier le sapin local. Sur les 5 millions vendus chaque hiver, la France en produit environ 4 millions, surtout dans le Morvan, le fief historique du sapin de Noël, mais aussi en Bretagne qui en élève de plus en plus. Le solde est importé, il s'agit principalement de nordmann du Danemark. Les étiquettes précisent parfois la provenance et on peut toujours poser la question au vendeur.

Avec ou sans racines ?

Quand on possède un jardin, l'idéal est d'opter pour un sapin avec racines. Il peut y être replanté ou, au contraire, conservé en pot pour le Noël suivant. Au moment de l'achat, si on veut qu'il reprenne en terre ou se maintienne en pot, il est important de vérifier que ses racines n'aient pas été sectionnées. C'est à regarder de près s'il est vendu en motte. En appartement, en revanche, le sapin avec racines ne présente pas d'intérêt particulier, si ce n'est de durer un peu plus longtemps quand on veut prolonger les festivités.

Source:

Article QC décembre 2011— Élisabeth Chesnais

Les précautions à prendre

Si noël est synonyme de fête, il faut néanmoins prendre certaines précautions quant aux sapins et décorations afin que celle-ci ne tourne pas au drame.

Le sapin :

Les réglementations

Différentes réglementations sont venues informer le consommateur et le protéger. Ainsi, le sapin doit répondre à certaines exigences de sécurité quant aux extrémités de la cime et des ramures, celles-ci ne devant pas être coupantes ou acérées.

De même, une information sur les précautions à prendre doit être portée à l'attention du consommateur lorsque le sapin (naturel ou artificiel) fait l'objet d'un flocage/givrage avec également un pictogramme représentant une flamme au regard du risque « incendie ».

Des conseils pour choisir son sapin et éviter les problèmes après achats

Vous avez porté votre choix sur un sapin naturel : pour vous permettre d'en profiter pleinement pendant toutes les fêtes de fin d'année, il convient de prévoir pour votre futur sapin un endroit frais et sans courant d'air pour éviter qu'il ne sèche trop vite. Il faudra également penser à l'humidifier régulièrement.

Pour plus de sécurité, vous pouvez le traiter avec un produit anti feu. L'aspect de votre sapin ne sera pas modifié après l'application du produit ignifugé (disponible en droguerie ou pharmacie).

Pour les sapins artificiels, renseignez-vous auprès du vendeur pour savoir si celui-ci est ignifugé.

Les décorations de Noël :

Outre le sapin lui-même, il y a également des précautions à prendre quant à l'achat de différents types de décorations de Noël :

- La neige artificielle est déconseillée au regard de son caractère inflammable,

- les boules en verre peuvent être dangereuses si vous avez des enfants en bas âges.

- pour les guirlandes, privilégiez la norme NF ou à tout le moins vérifier que la norme CE apparaît. En effet, une enquête de la commission européenne en 2009 avait démontré que de nombreuses guirlandes présentaient un risque d'incendie ou d'électrocution élevé avec notamment des fils électriques trop fins et/ou mal fixés. De même, la DGCCRF avait noté, lors de contrôles menés en 2013, l'existence de guirlandes à la fois non-conformes et dangereuses. Et malgré ces alertes, 2015 a compté plusieurs rappels de produits en raison du risque de chocs électriques, voir d'incendie.

Les autres conseils pour éviter tout problème

*Ne pas placer les décorations inflammables tel pommes de pin près du sapin et plus généralement de toute source de chaleur,

*Utiliser des prises multiples de qualité et évitez de les brancher les unes sur les autres,

*Ne pas installer des guirlandes lumineuses à usage intérieur à l'extérieur du domicile. Certaines décorations peuvent être utilisées dans les deux cas. Pour en être certain, il faut alors se référer aux indications du fabricant,

*Ne pas oublier d'éteindre les guirlandes/ décorations avant de se coucher ou de s'absenter,

*Miser plutôt sur la qualité que sur la quantité

Retour au sommaire

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 alors s'assurer 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 réflexes à avoir vous permettront de le confirmer :

-

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). Nos tests sont réalisés par des laboratoires reconnus.

Exemples pour le numéro de décembre en kiosque et sur quechoisir.org : robots cuiseurs, tablettes, montres connectées…

- 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.

Les objets connectés : quid de la vie privée ?

Pour l'année 2015, les objets connectés tiendront la vedette sous le sapin, avec des objets toujours plus intelligents, plus ingénieux, à destination des adultes et des enfants. Il peut s'agir de montres connectées, de bracelets intelligents, de robots ou de drones commandés par un smartphone ou une tablette, de poupées ou de peluches connectées et personnalisées à destination des enfants.

Qu'est-ce qu'un objet connecté ?

Tout le monde parle aujourd'hui des « objets connectés ». Derrière cette expression que nous pensons tous comprendre, se cachent des objets très divers, d'une grande simplicité d'utilisation, qui permettent aux utilisateurs de pouvoir collecter des données pour mieux les utiliser et les analyser. Sont récemment mis à l'honneur les appareils qui permettent de suivre ses performances physiques, de se « monitorer », par la collecte et l'analyse de données relatives au corps.

Quelles données sont collectées ?

Cela dépend de la finalité de l'appareil. Mais le plus souvent se trouve parmi elles des données à caractère personnel, donc des données qui permettent de vous identifier et de vous distinguer de la masse des autres utilisateurs.

Certaines données personnelles semblent évidentes : vous les avez sciemment enregistrées lorsque vous avez conclu le contrat ou lors de la première utilisation (nom, prénom, adresse, numéro de carte bancaire).

Mais il convient tout de même de noter qu'une masse importante de données personnelles peut être collectée sans que vous ne soyez précisément informés, ou sans que l'on ait demandé votre consentement spécifique.

Ces objets connectés peuvent collecter beaucoup de données différentes mais non nécessairement utiles au fonctionnement initial du dispositif. Ainsi, certains professionnels n'hésitent pas, à l'occasion de la connexion de l'objet à un ordinateur ou à un smartphone à « scanner » les données personnelles présentes dans votre appareil, et notamment le répertoire téléphonique, la géolocalisation, les photos ou vidéos que vous pourriez avoir sur votre ordinateur, votre tablette, votre smartphone.

Prenons quelques exemples d'objets connectés …

Les jouets et les jeux connectés

Un certain nombre de jouets connectés se trouve désormais sur le marché. Ainsi existe-t-il des poupées connectées (comme la poupée CAYLA) ou des peluches (comme la peluche FURBY, ou la peluche connectée NINO de V-Tech) prévues pour certaines pour des enfants à partir de 6 mois .

Ces poupées ou peluches se connectent à des ordinateurs et se personnalisent par le biais d'applications. Ainsi, à titre d'exemple, la peluche connectée NINO est personnalisable par le biais d'une application disponible sur le site de V-Tech, son fabricant.

Les politiques de confidentialité associés à ce titre de produits présentent souvent que, outre les données communiquées par les parents (nom, adresse électronique, sexe de l'enfant, date de naissance), d'autres données sont collectées, essentiellement par le biais de l'application comme, par exemple, le type de navigateur et la langue utilisés, les temps d'accès, l'adresse IP, « *la chaîne « user-agent »* (expression peu claire) *et le parcours de navigation ».*

Ainsi, il convient de prendre conscience de l'étendue des données collectées par les jeux intelligents et par les applications qui les accompagnent.

D'autres fabricants de jouets pourraient être plus gourmands en données personnelles et moins soucieux de la vie privée des enfants et de leurs parents.

Il convient donc de faire preuve d'une grande prudence, en vérifiant :

- l'identité et la nationalité du fabricant

Retour au sommaire

- avant l'achat, les conditions contractuelles attachées à l'application, et notamment :
  - ◊ L'étendue des données collectées par le jeu,
  - ◊ L'étendue des données collectées par l'application,
  - ◊ Les modalités de communication et de partage des données par le professionnel avec des tiers,
  - ◊ L'identité précise des tiers recevant ou susceptibles de recevoir des données personnelles,
  - ◊ La durée de conservation des données collectées,
  - ◊ Les pays dans lesquels ces données peuvent être stockées.

Attention : Le piratage de vos données personnelles est toujours possible (voir la toute récente affaire touchant Vtech et sa boutique d'applications http://tinyurl.com/oe7uq4s).

Par ailleurs, il faut garder à l'esprit que plus les objets sont connectés entre eux, plus le nombre de sociétés susceptibles d'accéder à vos données personnelles augmente. Or, celles-ci peuvent avoir des politiques de collectes étendues, parfois sans lien avec le service fourni. En outre, certains professionnels croisent entre eux ces données afin d'obtenir toujours plus d'éléments de votre vie privée et de celle de votre enfant.

Les bracelets et les montres connectés

Les bracelets et les montres connectés sont des moyens de plus en plus prisés pour maîtriser ses données de santé, contrôler l'efficacité et l'intensité de son activité physique, ou encore l'adéquation de son régime alimentaire.

En enregistrant le nombre de pas réalisés dans la journée, la semaine, le mois ; la distance parcourue à pied ; le contrôle calorique de l'alimentation ; l'évolution du rythme cardiaque au repos et dans l'effort, ainsi que la durée et l'alternance des cycles de sommeil, ces appareils nous mettent au bout des doigts des données précises, continuellement mises à jour qui permettent d'évaluer nos performances et donc de connaitre parfaitement la manière dont notre corps fonctionne.

Pour se faire, ces appareils s'associent le plus souvent à des applications dédiées, dont la fonction est de permettre à l'utilisateur de suivre l'évolution de ces données.

Mais l'utilisateur n'est pas le seul destinataire de ses données corporelles. Ces données sont collectées et analysées par les appareils ... et donc de les partager avec des sociétés tierces qui ne sont pas forcément identifiées.

Mais surtout les assureurs du monde entier s'intéressent aujourd'hui à ces données pour affiner autant que possible les risques identifiés pour chaque assuré.

Si la problématique n'est pas aussi avancée en France qu'aux Etats-Unis avec des variations du prix de l'assurance (voir cet article http://tinyurl.com/qjtquzh), les assureurs français s'intéressent néanmoins à ce type de données.

Ainsi la société d'assurance AXA s'est associée en 2013 à la marque WITHINGS pour fournir à ses adhérents un bracelet connecté ... dont les résultats constatés permettent, si le consommateur effectuaient un certain nombre de pas par jour, de bénéficier d'avantages commerciaux (chèques cadeaux pour des soins de médecine douce notamment, pour plus d'informations sur cette opération https://www.axa.fr/mutuelle-sante/partenariat-withings/jeu-pulse.html).

La tentation de communiquer des données de santé à des sociétés d'assurance emporte le risque de voir s'implanter des traitements différenciés des adhérents selon leur état de santé. Ce qui accentuera sans doute les disparités tarifaires entre jeunes et seniors, entre riches et pauvres, etc.

La plus grande prudence est de mise à l'égard de ces appareils qui, s'ils sont très pratiques dans leur utilisation immédiate et quotidienne, recèlent de nombreux risques de profilage du consommateur.

Les Drones: attention à la règlementation

De plus en plus de particuliers aspirent à piloter ces engins volants pour leur propre loisir mais il n'est pas possible de faire tout ce que l'on veut.

Qu'est-ce qu'un Drone ?

Un drone (de l'anglais « faux-bourdon »), est un aéronef sans personne à bord, télécommandé ou autonome avec un fort développement de l'utilisation loisir.

Or, les risques de chutes, de collision avec des personnes ou des véhicules sont tout à fait réels : la réglementation établie récemment a donc eu pour objet d'accompagner leur essor en toute sécurité.

Une réglementation spécifique

Deux Arrêtés du 11 avril 2012, l'un relatif *à l'utilisation de l'espace aérien par les aéronefs qui circulent sans personne à bord* et l'autre relatif *à la conception des aéronefs civils qui circulent sans aucune personne à bord, aux conditions de leur emploi et sur les capacités requises des personnes qui les utilisent* encadrent l'usage de drones à titre de loisirs.

Pour tout drone commercialisé à destination du grand public de moins de 25Kg, aucune formation de pilotage ni d'autorisation préalable particulière n'est requise.

Mais certaines réserves sont à prendre en compte lors de l'utilisation ludique d'un drone (en dehors de toute utilisation professionnelle ou dans le cadre d'une association d'aéromodélisme) en dehors de toute autorisation préalable :

- le drone doit être piloté à une altitude inférieure à 150 mètres au-dessus de la surface. Et moins de 50 mètres au dessus d'un obstacle de plus de 100 mètres,
- le vol doit s'effectuer à vue, c'est à dire que le pilote conserve une vue directe,
- le pilotage doit s'effectuer en zone non habitée (jardin, campagne...). Au-dessus du public, d'une zone habitée, lors d'une manifestation sportive, etc..., le pilotage suppose une demande d'autorisation auprès de la Préfecture un mois à l'avance,
- Le survol de certaines zones est strictement interdit. Le site http://www.aip-drones.fr/ cartographie les zones interdites au survol de drones (centrales nucléaires par exemple),

- Normalement les appareils disposant d'une caméra ou auxquels il en est ajoutée une relèvent d'une catégorie pour laquelle la réglementation est plus stricte avec dans la très grande majorité des cas le besoin d'obtenir une autorisation.

Néanmoins, il semble y avoir une tolérance (voir cette interview de la DGAC http://www.helicomicro.com/reglementation-point-dgac/) dès lors que toute prise de vues photographiques ou cinématographiques est accessoire au vol et que les vues réalisées ne sont pas exploitées à titre commercial.

Retour au sommaire

Attention, il faudra également s'assurer de respecter les règles relatives à la vie privée et donc éviter toute diffusion, notamment via les réseaux sociaux pour éviter tout problème.

Plus de détails sur la notice d'usage de la DGAC : http://tinyurl.com/pgwynlf

Le cas des tablettes pour enfants

Les fabricants de jouets électroniques ont bien compris que les enfants étaient fortement attirés par les smartphones et tablettes de leurs parents et proposent aujourd'hui des produits adaptés.

Mais doit-on craquer ?

Des produits déconseillés aux plus petits

Si la tablette est utilisée par certains hôpitaux pour détendre les enfants avant une opération http://www.allodocteurs.fr/actualite-sante-la-tablette-numerique-un-calmant-nouvelle-generation-9935.asp?1=1, son utilisation dès 3 ans est fortement discutée au sein de la communauté médicale et souvent déconseillée, surtout pour les contenus non-interactifs.

Par la suite, une utilisation sous contrôle des parents est possible tant qu'elle est modérée pour éviter un isolement social de l'enfant, les jeux sur tablette pouvant aider à développer la mémoire de travail de l'enfant.

Produit spécial enfant ou tablette de papa/maman ?

Avant de choisir une tablette pour votre enfant, la question est de savoir si vous devez acheter une tablette spécialement conçue pour les enfants ou un modèle pour adulte, chacun des produits ayant des avantages et inconvénients.

Instinctivement, votre premier choix aura tendance à se porter sur une tablette pour enfants qui aura deux avantages importants, être solide et être entièrement tournée vers l'enfant avec de nombreux logiciels et protections pré-installés.

Mais elles ont néanmoins le gros défaut d'être, pour certaines, peu évolutives, et donc le risque de finir très rapidement au fond d'un coffre à jouet.

Par ailleurs, elles sont loin d'être toutes d'une qualité équivalente comme nous l'avons constaté dans un test récent (QC décembre 2014 http://test-comparatif.quechoisir.org/tablette-tactile-pour-enfants-167853/ accès payant) .

Or, si les tablettes pour adultes sont souvent plus onéreuses (même si les prix sont tirés à la baisse), elles permettent d'assurer une utilisation sur plusieurs années qui rendent l'investissement rentable sur le long terme. De plus, les accessoires des tablettes pour enfants ont tendance à faire gonfler la note (coque, film protecteur, sac de transport, socle, manettes, etc...).

Il faudra néanmoins penser à sécuriser l'environnement pour les enfants et tenir compte de sa fragilité même s'il est possible et toujours conseillé d'acheter une protection.

Pour sécuriser la tablette, vous pouvez déjà vous tourner vers les paramètres de chaque système d'exploitation.

Ainsi sur iPad, aller dans la section réglage puis général et enfin restrictions pour limiter le nombre d'applications auquel l'enfant pourra avoir accès (pour plus de détails : http://support.apple.com/fr-fr/HT4213)

Sur Android, vous pouvez créer plusieurs comptes utilisateurs (à partir de la version 4.2) dont un réservé à l'enfant avec un profil limité (à partir de la version 4.3), fonction activable lors de la création d'un profil qui permet d'autoriser ou non l'accès à certaines fonctions. Les autres profils peuvent être verrouillés pour éviter toute utilisation intempestive.

Vous pouvez compléter ces restrictions par des applications présentes sur le store comme kids place sur Google Play et d'autres applications de contrôle parental.

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 généralement effectuée avant la procédure d'évaluation de conformité mais peut-être réalisée ensuite, dès lors qu'elle est réalisée 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.

Pour cette raison, l'UFC Que Choisir mène régulièrement des tests sur les jouets pour vérifier leur résistance et analyser la composition chimique.

Et c'est ainsi que dans le Quechoisir de décembre ou quechoisir.org (accès payant http://tinyurl.com/qytx2kn), vous pourrez retrouver une analyse de différentes peluches dont un certain nombre a été déconseillé.

*Les informations à vérifier avant **d'acheter** un jouet*

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 est interdit aux enfants de moins de 36 mois (3 ans) il faut une mention spéciale l'indiquant, sauf si le jouet n'est pas, de par sa nature, destiné à cette tranche d'âge.

. « 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 (ex : jouet destiné aux moins de 3 ans alors que l'avertissement l'interdit).

Retour au sommaire

- 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 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** jouet.

- Il faut vérifier que les parties saillantes du jouet ne sont pas coupantes, piquantes ou présentant tout autre risque de blessure. La règlementation 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 que si 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 règlementation 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.

Retour au sommaire

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 sont des perturbateurs endocriniens.

Certains HAP (hydrocarbures aromatiques polycycliques) sont présents dans des jouets alors qu'ils sont potentiellement toxiques.

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).

L'UFC Que Choisir mène régulièrement des analyses pour vérifier la composition des jouets tel avec son étude de janvier 2015 portant notamment sur les puzzles et les tapis d'éveils (http://tinyurl.com/ptkscwj accès payant).

c. Un animal de compagnie comme cadeau de Noël

Vous avez décidé de profiter des fêtes de fin d'année pour enfin céder au désir répété de votre enfant de posséder un animal de compagnie.

Nous vous rappelons qu'offrir un animal doit être un acte réfléchi et responsable.

Cette démarche s'inscrit dans le temps.

Il faudra garder à l'esprit que cela représente un coût (nourriture + soins vétérinaires) et selon l'âge de l'enfant, un adulte devra assumer les contraintes quotidiennes liées à tout animal.

Enfin, ne pas oublier que l'animal n'est pas un jouet que l'on peut mettre de côté s'il ne nous intéresse plus. Et surtout que l'abandon d'un animal sur la voie publique est un délit qui est réprimé par loi.

Les précautions à prendre lors de l'achat

Où acquérir votre futur animal?

Vous avez plusieurs possibilités pour vous procurer l'animal de compagnie :

- Chez un éleveur
- Dans une animalerie
- En refuge
- Via une annonce, par un particulier ou un professionnel

Notez que l'annonce doit répondre à certaines règles.

Dans les deux cas, (particulier ou professionnel) il doit être obligatoirement mentionné l'âge des animaux (seuls les chiens ou chats âgés de 8 semaines peuvent faire l'objet d'une cession à titre onéreux), le nombre d'animaux de la portée, le numéro d'identification de chaque animal ou le numéro d'identification de la femelle ayant donné naissance aux animaux et l'existence ou l'absence d'inscription à un livre généalogique reconnu par le ministre chargé de l'agriculture.

La mention de « race » est réservée aux animaux inscrits sur ce livre généalogique. A défaut, la mention « n'appartient pas à une race » doit être clairement indiquée.

Si l'annonce émane d'un professionnel, celui-ci doit faire figurer son numéro de Siret et le particulier indiquera la mention « particulier » s'il ne vend pas plus d'une portée par an.

Quelles sont les obligations à la charge du vendeur avant toute cession ?

Pour les animaux de compagnie domestique (chiens/chats)

Préalablement à la cession à titre onéreux ou gratuit, les chiens et chats doivent être identifiés par un procédé agréé par le ministre chargé de l'agriculture (tatouage ou puce électronique).

De plus, toute vente d'animaux de compagnie doit s'accompagner au moment de la délivrance :

- d'une attestation de cession,
- d'un document d'information sur les caractéristiques et les besoins de l'animal,
- d'un certificat vétérinaire pour les chiens,
- d'un certificat de bonne santé de moins de 5 jours pour les chats vendus par les particuliers.

Sont également considérées comme des animaux domestiques toutes les races de lapins (excepté le lapin de garenne) ainsi que 6 espèces de rongeurs (cochon d'inde, chinchilla, hamster, gerbille de Mongolie, la souris et le rat domestique).

Pour les animaux non domestiques

Toute personne détenant comme amateur ou professionnel un animal d'espèce non domestique est soumise à la réglementation en vigueur sur la détention d'animaux sauvages en captivité.

Ainsi, selon l'espèce, il est impératif d'obtenir une autorisation de détention préalable délivrée par la Direction Départementale de la Protection des Populations ou pour la majorité des espèces protégées, dangereuses, fragiles en captivité ou pouvant porter atteinte à l'environnement, un certificat d'aptitude et une autorisation d'ouverture. Le particulier a alors le statut juridique d'établissement d'élevage non professionnel.

Le propriétaire devra également respecter certaines règles notamment celles relatives à la quantité d'animaux qui lui sera permis d'acquérir et sur le marquage des animaux.

La détention d'espèces protégées, menacées, dangereuses, fragiles en captivité ou pouvant porter atteintes à l'environnement, sans être titulaire des autorisations requises, constitue une infraction punissable de **six mois d'emprisonnement et 9000 € d'amende.**

***L'animal est malade ou ne répond pas à** mes attentes : Puis-je faire annuler la vente ?*

Vous disposez de différents recours lorsqu'après l'achat vous vous apercevez que l'animal est malade ou présente des malformations.

Les vices rédhibitoires

L'acheteur peut obtenir l'annulation de la vente dans un délai légal de 30 jours à compter de l'achat lorsque l'on se trouve en présence d'une maladie définie comme un vice rédhibitoire.

Les maladies entrant dans ce champ (maladies infectieuses, affections génétiques ou congénitales) sont précisée à l'article R 213-2 du code rural.

Les maladies contagieuses

L'annulation de la vente peut aussi être envisagée en cas de maladie contagieuse (article L 223-7 du code rural) : la liste des maladies est fixée par décret. L'acquéreur doit agir dans les 45 jours de l'achat/la livraison. En cas de décès de l'animal, le délai est réduit à 10 jours à compter du décès.

Dans ces deux cas, l'acheteur pourra exiger le remboursement du prix et des frais, essentiellement les soins vétérinaires.

Les autres recours

L'acquéreur aura également la possibilité de faire jouer la garantie des vices-cachés dont l'action peut être engagée dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice. Il conviendra cependant à l'acquéreur de prouver que le vice existait antérieurement à la cession.

De même, une action en nullité pourra être introduite pour vices de consentement prévus à l'article 1109 du code civil. Là encore, l'acquéreur devra rapporter la preuve du vice invoqué. Cette preuve pourra plus facilement être démontrée si le vendeur n'a pas respecté son obligation d'information et de conseil.

Enfin, les animaux de compagnie étant à ce jour considérés comme des biens meubles (attention le statut de l'animal domestique est en cours d'évolution), le consommateur pourra se prévaloir de la garantie de conformité prévue à l'article L 211-4 du code de la consommation. Le délai pour intenter une action est de 2 ans à compter de l'achat. Si le « défaut » apparaît dans les 6 mois de la date d'achat, il est présumé avoir existé à ce moment. Le remplacement ou plus souvent une réparation du préjudice sera accordé.

En vous rapprochant d'un refuge de la SPA vous pourrez vous procurer un animal abandonné en toute sécurité, ces établissements vous offrant toutes les garanties.

d. 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'argent 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.

Retour au sommaire

e. Les coffrets et cartes cadeaux

Les coffrets et cartes cadeaux sont plébiscitées par les consommateurs à l'occasion des fêtes de fin d'année car il offre un éventail de prestations.

Voici quelques conseils pour vous permettre de choisir au mieux le coffret que vous allez offrir.

Coffrets cadeaux : Comment choisir ? Que faut-il vérifier ? Quels sont vos droits ?

Avant l'achat

1/ Choisir un coffret qui émane d'un distributeur qui est notoirement reconnu. En effet, ces dernières années de nombreuses sociétés ont fait faillite et excepté les prestations concernant des produits touristiques, il existe peu de recours pour le consommateur. En effet, le prestataire est en droit de ne pas assurer une prestation pour laquelle il ne sera pas réglé.

2/ Vérifiez la date de validité du coffret. Tous les coffrets ont une date limite de réservation. Leur validité est soit indiquée sur le coffret lui-même ou à défaut, elle court à compter de la date d'achat (ticket de caisse).

Après l'achat

3/ Réserver le plus tôt possible la prestation choisie pour vous éviter des désillusions. (Pas de disponibilités aux dates souhaitées, le prestataire a rompu son contrat avec l'émetteur du coffret).

4/ Suite à un achat sur internet, vous pouvez retourner le coffret acheté, si le cadeau ne plaît pas notamment, dans les 14 jours de sa réception. Vous bénéficiez du droit de rétractation légal pour tout achat à distance.

Attention ce droit de rétraction ne s'applique plus une fois que vous avez procédé à une réservation auprès d'un prestataire qui délivre des formules d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs.

5/ Refuser toute prestation complémentaire que le prestataire tenterait de vous imposer. Cette pratique constitue une pratique commerciale déloyale (par exemple, lors de la réservation d'une nuit d'hôtel, l'hôtelier vous impose en sus le dîner).

6/ Négocier un remboursement à l'amiable avec le prestataire s'il existe une grande disparité entre la prestation décrite dans le coffret et celle réellement délivrée. N'hésitez pas à effectuer une contestation tout de même auprès de l'émetteur du coffret qui pourra appuyer votre demande. A défaut d'accord, portez plainte auprès du Procureur de la République et avertissez la DDPP.

7/ Demander le remboursement, le report à une autre date ou la possibilité de réserver une autre prestation si celle-ci a été annulée ou modifiée par le prestataire.

Là encore, le traitement sera différent selon qu'il s'agit ou non d'un produit à caractère touristique.

En cas d'annulation ou de modification d'un produit touristique vous aurez les mêmes droits que si vous aviez souscrit un contrat forfait dans une agence de voyages. La responsabilité de l'émetteur pourra être engagée en vertu de l'article L 211.-1 du code du tourisme.

Dans les autres cas, rapprochez-vous du prestataire mais n'hésitez pas à effectuer une contestation tout de même auprès de l'émetteur du coffret qui pourra appuyer votre demande.

8/ Penser à prolonger la durée du coffret avant sa date d'échéance si vous ne pouvez pas volontairement ou non effectuer une réservation auprès d'un des prestataires.

Généralement vous pouvez soit échanger le coffret ou prolonger sa validité moyennant des frais. Vous pourrez tenter d'obtenir une prolongation à titre gratuit si vous n'avez pas pu bénéficier des prestations du fait des prestataires.

Cartes cadeaux : un choix plus simple

Généralement, la carte cadeau présente moins de difficultés dans le choix et surtout dans son utilisation qu'un coffret cadeau.

Néanmoins, là aussi il faudra faire attention à la date maximale d'utilisation car là encore vous ne disposez que d'une durée limitée (souvent tout de même une année) pour utiliser l'argent qui y est déposé. Il faut également faire attention aux modalités d'utilisation (par exemple, certaines cartes ne sont valables que pour certains rayons....)

Pour justement éviter que la personne ne perde le montant ou une partie du montant offert, nous vous conseillons de choisir des cartes multi-enseignes et intégrant des enseignes de la grande distribution.

B – Acheter aux meilleures conditions

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

Jouets : quand acheter ?

On se pose souvent la question de savoir quel est le meilleur moment pour acheter ses jouets ? L'UFC Que Choisir a mené l'enquête et étudié l'évolution des prix de 34 jouets sur l'année 2013.

Il a pu être constaté que les prix baissaient du mois de septembre 2013 au 08 décembre puis remontaient légèrement jusqu'à Noël.

Cette enquête a été renouvelée en 2014 et il a pu être constaté une évolution similaire à celle constatée l'année précédente.

On peut tirer de ces deux enquêtes qu'il ne faut donc pas attendre la dernière minute pour acheter ses cadeaux de noël et autant que possible les acheter dans les périodes indiquées d'application des prix des magazines de jouets (information présente sur la magazine lui-même). Au-delà, les enseignes pourront faire varier les prix.

Vous pouvez retrouver l'enquête 2013 complète à l'adresse suivante http://tinyurl.com/qdcxacs et celle 2015 à cette adresse http://tinyurl.com/p72q3oe .

Retour au sommaire

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. Voir à titre d'exemple notre enquête 2014 sur les jouets sur 10 enseignes et 2 webmarchands : http://tinyurl.com/nv5ey8j (accès payant)

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 la main-d'œuvre...).

Et sur Internet attention au prix barré, ils peuvent être complètement farfelus avec un cybermarchand connu qui affiche régulièrement un prix barré supérieur à celui pratiqué par le fabricant du jouet.

Comment trouver votre vendeur ?

Vous pourrez pour cela utiliser des comparateurs de prix.

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 de la facilité à résoudre 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

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.

Quid de l'expédition de son cadeau à un proche ?

En novembre 2015, l'UFC Que Choisir a publié une enquête sur l'envoi de colis par la poste riche d'enseignements.

Des propositions pas toujours avantageuses

Dans plus de la moitié des cas, nos bénévoles ont constaté que l'agent de La Poste n'avait pas pris connaissance du poids du contenu à expédier avant de leur proposer une offre. Ceci aurait dû, a priori, avoir un impact majeur sur la qualité de l'orientation, les agents ayant connaissance du poids du contenu étant davantage susceptibles d'orienter les usagers vers l'offre la moins chère pour cet envoi.

Mais surtout 71 % des cas, lorsque les deux offres étaient clairement disponibles34, nos bénévoles, après avoir exposé leur demande, ont très majoritairement été orientés vers l'offre la plus chère, alors qu'ils souhaitaient explicitement disposer de l'offre la moins chère. Seulement dans 3 cas sur 10 a été proposé à l'usager de bénéficier de l'offre à 13 euros, ce qui a de quoi surprendre.

Des colis loin d'être toujours à l'heure

Autre enseignement important, 88,1 %des colis étaient livrés à J+2 et c'est seulement à J+8 que l'ensemble des colis l'étaient.

Il faudra donc vous y prendre assez tôt si vous voulez que le paquet soit présent sous le sapin de votre proche.

Pour retrouver notre étude complète : http://tinyurl.com/plsvllz

Quels sont mes droits en cas de retard ou de perte ?

En cas de retard de votre colis, vous pourrez demander à être indemnisé sous forme de bon d'achat.

En cas de perte ou dégradation, les conditions générales fixent une indemnisation maximale de 23 euros par kg.

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 bas**kets ….).**

Extensions et compléments de garantie

Il est aujourd'hui courant pour les vendeurs de vous proposer de façon appuyée des extensions de garantie (étendre la garantie jusqu'à 5 ans) ou des garanties complémentaires (échange à neuf du produit en panne pendant la durée de garantie).

Or, si ces garanties sont particulièrement rentables pour les professionnels avec des marges pouvant aller au-delà de 50%, sont-elles pour autant intéressantes pour le consommateur ?

Retour au sommaire

La réponse est non pour plusieurs raisons et notamment :

- la fiabilité des appareils : le fondateur de Société Française de Garantie, un des pionniers de l'extension de garantie, indiquait, dans un reportage télévisé, qu'au delà de 2 ans et jusqu'à 5 ans le taux de panne rencontré était d'environ 3% .

Il faut savoir que la fiabilité varie en fonction des produits et pour chaque produit en fonction des marques. Elle est aujourd'hui très bonne sur les écrans plats mais peut varier en fonction des marques dans le domaine de l'électroménager (voir études Que Choisir disponibles sur quechoisir.org et notamment l'enquête fiabilité électroménager 2013).

- l'évolution rapide des prix de certains produits. A titre d'exemple, on peut citer les Netbooks, réputés très fragiles. Or, dans le secteur informatique, l'évolution à la baisse des prix est particulièrement rapide. Ainsi pour un Netbook avec un prix d'origine de 300 euros, un an plus tard, l'appareil était vendu entre 100 et 150 euros.

- le prix élevé de ces garanties. Le coût de ces garanties varie de 10 à 15 % en moyenne du prix du produit et jusqu'à 20 % parfois.

- l'application de ces garanties n'est pas toujours sans poser de problèmes.

En effet, les contrats peuvent comporter de nombreuses restrictions (clause de vétusté pour limiter le montant du remboursement, exclusions de certaines pièces pourtant essentielles telles que les batteries, les ampoules des rétroprojecteurs...).

Quid de l'assurance pour les téléphones ?

De même, il vous est souvent proposé lors de la souscription d'un abonnement de téléphonie mobile avec achat d'un téléphone portable une assurance pour le vol et/ou la casse de votre appareil. L'utilité de ces assurances est contestable du fait :

- d'un prix souvent élevé de l'assurance qui peut représenter 1/3 du prix d'achat de l'appareil sur une année,

- des prix des téléphones qui peuvent connaître assez rapidement des baisses importantes,

- d'une couverture d'assurance souvent limitée en excluant le vol simple/à l'arraché et ne fonctionnant qu'en cas de vol avec violence.

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

Dans bon nombre de cas et notamment concernant 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, y compris des frais de port de retour (souvent limité 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 port (article L.211-9 du Code de la Consommation).

Retour au sommaire

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 :

- être extrêmement précis dans le descriptif du produit notamment s'il y a un quelconque défaut ou de multiples versions d'un même produit,

- envoyer 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),

- emballer 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, exiger un reçu accompagné d'une photocopie d'une pièce d'identité de l'acheteur.

- refuser toute vente hors de la plateforme de vente entre particuliers,

- s'agissant du paiement par Paypal, si l'appareil est de grande valeur, exiger que le compte du vendeur soit « certified » qui permet de vérifier l'identité du titulaire du compte et d'éviter les fraudes.

Par ailleurs, ne pas oublier de consulter les évaluations de votre acheteur s'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

Les billets de train rares ou à moindre coûts

Il est parfois difficile, pendant les périodes de vacances, de trouver des billets pour certains trains ou, à l'inverse, vous avez acheté un billet non échangeable et non remboursable et vous ne savez pas quoi en faire…

Aujourd'hui, différents sites se sont développés pour permettre aux consommateurs d'échanger ces billets non échangeables ou non remboursables auprès de la SNCF.

Lorsqu'il s'agit d'un billet « traditionnel » Prem's acheté en guichet, il n'y a pas de difficulté à le revendre ou l'acheter d'occasion.

Il n'en va pas de même pour les billets imprimables qui ne pourront être cédés qu'à la condition de ne pas avoir déjà été imprimés.

En effet, une fois imprimés, ces billet sont nominatifs et ne peuvent être utilisés par des tiers sous peine d'amende.

Conseil : attendre la dernière minute pour les imprimer afin de repousser le moment où vous les rendez incessibles.

Les billets IDTGV et OUIGO sont aussi nominatifs mais modifiables quant au nom pour un coût allant de 10 à 20 euros (attention, selon le billet, il faudra effectuer la modification au moins 4 heures avant le départ)

Enfin, les e-billets ne sont pas cessibles, étant nominatifs dès la commande. Ils sont donc à éviter dans cette optique.

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

En cas de retard, les voyageurs peuvent choisir entre une indemnisation sous forme de bons voyage et un remboursement lorsque le retard dépasse une heure (voir tableau ci-après).

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%

Attention : Thalys, iDTGV et Eurostar appliquent des règles différentes : http://aide.voyages-sncf.com/toute-laide-train/suite-mon-achat/reclamations/retard-de-votre-train-et-garantie-ponctualite

Au-delà de cette indemnisation basée sur le prix du billet, vous pouvez demander réparation de tout préjudice résultant de ce retard, notamment s'il vous a fait rater une correspondance (remboursement des frais d'hôtels, de nouveaux billets...).

Attention : Si les tribunaux de première instance et de cour d'appel tranchent régulièrement en faveur du consommateur, il faudra tenir compte dans les chances d'obtenir une indemnisation de la position de la cour de Cassation, qui a posé une limite très importante dans un arrêt du 28 avril 2011 en précisant que « *sans expliquer en quoi la SNCF pouvait prévoir lors de la conclusion du contrat, que le terme du voyage en train n'était pas la destination finale de M. et Mme X... et que ces derniers avaient conclu des contrats de transport aérien, la juridiction de proximité n'a pas donné de base légale à sa décision* » (en gros, il faut que la SNCF connaisse le projet du passager ou qu'elle ait voulu lui nuire).

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

1- Pour obtenir le geste commercial prévu pour tout retard au-delà de 30 minutes, vous pouvez utiliser l'enveloppe fournie à l'arrivée, télécharger le formulaire de demande ou directement effectuer votre réclamation en ligne : http://tinyurl.com/9j3jsmh

2. En cas de refus (souvent sur l'argument que le retard est du à un événement extérieur, ce que vous pouvez contester) ou de demande d'indemnisation complémentaire (tel perte de correspondance), vous pourrez contacter le service client par lettre recommandée avec accusé de réception en fournissant copie des pièces justifiant votre demande au Service relations clients SNCF, 62973 Arras cedex 9.

3. À défaut de réponse satisfaisante du service clients, vous avez la possibilité de saisir le médiateur des transports par Internet http://tinyurl.com/q8zwalt 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 métropolitaine (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 de 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.

Suite à une décision de la CJUE, un retard de plus de 3 heures sont assimilées à une annulation et dès lors vous bénéficiez du système d'indemnisation européen (pour notre cas 250 euros ou 125 pour un retard de moins de deux heures en cas de réacheminement).

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 ?

En novembre 2010, de nombreux voyageurs se sont encore 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 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 pourrez bénéficier du 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 tout en bénéficiant du système d'indemnisation et d'assistance 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 aéroport, ces taxes perçues par les compagnes aériennes et reversées à leurs bénéficiaires (aéroport ...) uniquement si le passager embarque.

Loi Hamon : Face aux nombreux litiges, la loi est venue encadrer les modalités de remboursement de ces taxes en prévoyant un délai maximum de remboursement dans les 30 jours de la demande et en précisant que cette demande sera sans frais si déposée en ligne et en limitant les frais à un maximum de 20% du montant à rembourser dès lors que la demande est effectuée par un autre moyen (courrier ...).

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 sera 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 en ligne à l'aide de ce formulaire : http://tinyurl.com/o9segdt ou par courrier en 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 75720 Paris cedex 15

Par ailleurs, vous pouvez contacter notre association locale pour vous faire aider dans vos démarches.

Egalement, l'UFC Que Choisir a mis en place sur son site quechoisir.org le service Indemnit-Air qui consiste à aider les passagers aériens victimes de surbooking, de vol retardé ou d'avion annulé, à obtenir simplement l'indemnisation qui leur est due conformément aux textes législatifs et à la jurisprudence européenne (plus d'informations : http://www.quechoisir.org/ app/indemnitair/).

« 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 encourt une sanction pénale (dans les faits une 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 pour 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 ainsi 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 règlementation 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.

Certains labels sont apparus pour aider le consommateur à se repérer. L'un d'entre eux, le « fait maison » a récemment fait peau neuve face aux nombreuses critiques (plus d'informations : http://tinyurl.com/p2v4856).

↳ *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 correspond 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 dans 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.

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 pénalement (de fait une amende).

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'un 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 maladresse 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 co-voituriers 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).

Retour au sommaire

Si vous avez un litige avec un professionnel n'hésitez pas à nous contacter soit par tel au 04.67.66.32.96 soit par mail à l'adresse: contact@montpellier.ufcquechoisr.fr et à vous rendre dans une de nos permanences à

Montpellier: 3 Rue Richelieu (du lundi au jeudi)

04.67.66.32.96 et contact@montpellier.ufcquechoisir.fr

Lunel : 48 Avenue Gambetta (mercredi et jeudi après midi)

04.67.71.33.26 et lunel@montpellier.ufcquechoisir.fr

Clermont l'Hérault

CCAS Place Auguste Ginouves (le mercredi matin)

Lodève

Espace Luteva (1er et 3eme jeudi matin de chaque mois)

clermont@montpellier.ufcquechoisir.fr

L'UFC QUE CHOISIR DE MONTPELLIER

VOUS SOUHAITE DE

BONNES FÊTES DE FIN D'ANNEE

Images : copyright Microsoft

Retour au sommaire