Les Feuilles de Chou de l'Adéic Languedoc-Roussillon

N°10 – septembre 2013

Quelques réflexions sur la restauration scolaire

(Article 16 du projet Loi pour l'avenir de l'agriculture, de l'alimentation et de la forêt)

La notion de la qualité nutritionnelle, gustative et de consommation réelle des repas se mesure au niveau de la poubelle, c'est pour cela qu'il ne faut pas occulter l'éducation et l'information alimentaire et environnementale. Le groupe de travail du Conseil National de l'Alimentation sur la restauration scolaire devra affiner par son avis, la loi et les décrets qui suivront. Il faudra bien décider si la restauration scolaire est un service public ou un avantage proposé aux scolaires.

Pour la restauration en Collèges et Lycées publics, il y a des personnels fonctionnaires d'Etat, les gestionnaires et les infirmières et les agents des Conseils Généraux et des Conseils Régionaux pour la fabrication et l'entretien. Par ailleurs, tous les gestionnaires publics qui sont dans les collèges ou les lycées ne sont pas agents comptables. Ils dépendent d'un ou une autre collègue, responsable de plusieurs établissements. Cela ne va pas dans le sens de la simplicité : on vient même de créer dans certains établissements, des postes de responsables chargés de la relation entre les divers responsables de ces personnels.

Le début de mon expérience est lointain, puisque de 1960 à 1966, avant de passer le concours de professeur, j'étais responsable du restaurant d'un lycée qui servait 1 200 rationnaires au déjeuner et 400 le soir, le sous-vide, le surgelé, les selfs, etc. n'existaient pas. A part les conserves appertisées, tout était frais, mais il y avait du personnel qualifié de préparation et de service. Il jouait un véritable rôle éducatif. Sans vouloir jouer les anciens combattants culinaires et même si en ce début septembre cela fera 64 ans que je suis à côté des pianos, je prépare ma rentrée par une intervention sur le terrain à la demande des enseignants et avec les parents dans une maternelle de secteur précaire et sensible.

Jean-Marie Chouleur - ADEIC

Au Conseil National de l'Alimentation depuis 1985, dans le collège consommateur

Ouvrier cuisinier. Ancien professeur de cuisine, chef de travaux de Lycée hôtelier.

Ce mois-ci dans la feuille de chou…

Edito :
Quelques réflexions sur la restauration scolaire

Coups de gueule
- ☆ Des Livres à l'Euromillions
- ☆ Du nouveau dans les pharmacies

Réglementation
- ☆ Identification des taxis dans le Gard
- ☆ Question écrite au Ministre

Animations pédagogiques
- ☆ DVD 2014 : c'est parti !
- ☆ Les signes de qualité s'invitent à St Jean du Gard

Conseil
- ☆ Connaissez-vous ces pictogrammes ?

Litiges
- ☆ Une nouvelle juriste au CTRC
- ☆ Arnaque

Supplément
- ☆ La responsabilité des hôteliers et des restaurateurs en cas de vol

Quelques brèves mais … pas de Pan sur le chou !

Au-delà de l'envoi aux adhérents de l'ADEIC Languedoc-Roussillon, la Feuille de Chou circule librement. Si vous ne désirez plus la recevoir, informez celui qui vous l'a envoyée.

Coups de gueule

Des Livres à l'Euro Millions

Passionnée de lecture, je me suis laissée convaincre d'adhérer à France-Loisirs, mais je ne savais jusqu'où cela pouvait m'entrainer.

Je reçois en août un courrier m'indiquant que je peux participer à une loterie avec, éventuellement, un gain attractif. Pour cela, il me suffit d'appeler un numéro vert, de donner mon numéro d'adhérent et une série de nombres qui m'ont été attribués et indiqués dans la missive. Tentée, je procède comme mentionné… Et l'on m'annonce que j'ai perdu, ce qui ne me surprend pas vu que je ne gagne jamais. Mais mon interlocutrice m'affirme que j'ai encore une chance de gagner ! Elle me propose de jouer à l'Euro Millions en rejoignant un collectif de joueurs avec des mises peu importantes : un peu plus de 40 euros par mois pendant un temps non précisé ! Choquée, j'ai exprimé mon vif étonnement et mon désaccord total avant de raccrocher.

La démarche m'a laissée pantoise : cette enseigne dédiée aux livres m'avait déjà surprise en vendant des cosmétiques. Mais proposer de jouer régulièrement à l'Euro Millions, ce n'est plus de la vente de produits. C'est une incitation au jeu. Qu'en disent France Loisirs et la Française des Jeux ?

Marianne Fabre

Photo adeic

Photo adeic

Du nouveau dans les pharmacies

Intéressante émission sur ARTE le 22 août 2013 sur le fonctionnement d'une officine de pharmacie.

L'on y apprend que l'incitation à utiliser des génériques est certes profitable à la Sécurité Sociale mais aussi aux pharmaciens. Leur marge bénéficiaire sur les médicaments d'origine est de 2,5% et sur les génériques elle peut atteindre 17% ! La pharmacienne interrogée, pour justifier ce bénéfice supplémentaire, argue du surplus de travail que nécessite la vente des génériques : il faut convaincre les clients réticents, annoter les boîtes avec le nom d'origine pour éviter les confusions. Depuis, je l'exige !

L'émission dévoilait aussi les remises préférentielles consenties aux propriétaires d'officines par les fabricants de médicaments génériques. Désormais encadrées, elles rémunèrent des prestations publicitaires pour leurs produits : flyers, panneaux… 100€ pour un présentoir, 700€ pour une pancarte en vitrine, 1300€ pour une enquête téléphonique auprès de clients. Surprenant ce marché du « médicament » ?

Il est même question (c'était dit dans l'émission) de développer, « pour éviter aux patients des effets induits par l'emploi de médicaments multiples prescrits mais dont les actions conjuguées leur seraient néfastes », un partenariat rémunéré entre la SS ou/et les mutuelles et les pharmaciens. On envisageait 30€ par « client » ainsi suivi. Je m'interroge : à quoi servait le pharmacien jusqu'ici sinon à donner un conseil, établir une vigilance ? Inquiétante évolution d'un service désormais tarifé.

Marianne Fabre

Réglementation

Identification des taxis dans le Gard

Afin de lutter contre le travail au noir et les pratiques défavorables aux gens du métier, le Préfet a publié un nouvel arrêté (2013-224-0004) portant définition des caractéristiques de la plaque d'identification des taxis dans le Gard.

Tout taxi doit porter l'indication sous forme de plaque collée au véhicule visible de l'extérieur, de la commune de rattachement, ainsi que du N° d'autorisation de stationnement. Cette plaque sera placée sur la porte avant droite de la carrosserie du véhicule, en bas à l'extérieur.

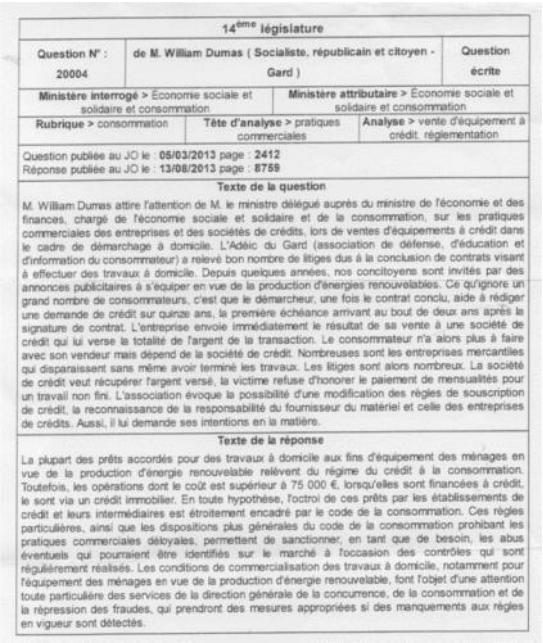
Photo adeic

L'ADEIC-30 siège à la Commission des taxis et petites remises, gestion des taxis hors des grandes villes du Gard.

Question écrite au Ministre

En janvier dernier, nous avons soumis au Ministre de l'Economie sociale et solidaire et de la consommation via le député William Dumas, une question écrite portant sur les crédits aux particuliers pour l'installation d'équipement de production d'énergies renouvelables.

La réponse publiée au JO du 13/08/2013 ne nous satisfait pas pleinement. En effet la règlementation en vigueur pour la souscription de crédit, n'est pas assez claire sur la responsabilité du fournisseur du matériel et celle des entreprises de crédits qui ne font que « vendre » de l'argent au détriment du citoyen consommateur. Nous invitons donc tous nos lecteurs à nous signaler les litiges dont ils ont connaissance afin d'attirer l'attention de la DGCCRF et de faire évoluer la réglementation.



14ème législature

Question N° : 20004	de M. William Dumas (Socialiste, républicain et citoyen - Gard)	Question écrite

Ministère interrogé > Économie sociale et solidaire et consommation	Ministère attributaire > Économie sociale et solidaire et consommation

Rubrique > consommation	Tête d'analyse > pratiques commerciales	Analyse > vente d'équipement à crédit, réglementation

Question publiée au JO le : 05/03/2013 page : 2412
Réponse publiée au JO le : 13/08/2013 page : 8759

Texte de la question

M. William Dumas attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur les pratiques commerciales des entreprises et des sociétés de crédits, lors de ventes d'équipements à crédit dans le cadre de démarchage à domicile. L'Adéic du Gard (association de défense, d'éducation et d'information du consommateur) a relevé bon nombre de litiges dus à la conclusion de contrats visant à effectuer des travaux à domicile. Depuis quelques années, nos concitoyens sont invités par des annonces publicitaires à s'équiper en vue de la production d'énergies renouvelables. Ce qu'ignore un grand nombre de consommateurs, c'est que le démarcheur, une fois le contrat conclu, aide à rédiger une demande de crédit sur quinze ans, la première échéance arrivant au bout de deux ans après la signature de contrat. L'entreprise envoie immédiatement le résultat de sa vente à une société de crédit qui lui verse la totalité de l'argent de la transaction. Le consommateur n'a alors plus à faire avec son vendeur mais dépend de la société de crédit. Nombreuses sont les entreprises mercantiles qui disparaissent sans même avoir terminé les travaux. Les litiges sont alors nombreux. La société de crédit veut récupérer l'argent versé, la victime refuse d'honorer le paiement de mensualités pour un travail non fini. L'association évoque la possibilité d'une modification des règles de souscription de crédit, la reconnaissance de la responsabilité du fournisseur du matériel et celle des entreprises de crédits. Aussi, il lui demande ses intentions en la matière.

Texte de la réponse

La plupart des prêts accordés pour des travaux à domicile aux fins d'équipement des ménages en vue de la production d'énergie renouvelable relèvent du régime du crédit à la consommation. Toutefois, les opérations dont le coût est supérieur à 75 000 €, lorsqu'elles sont financées à crédit, le sont via un crédit immobilier. En toute hypothèse, l'octroi de ces prêts par les établissements de crédit et leurs intermédiaires est étroitement encadré par le code de la consommation. Ces règles particulières, ainsi que les dispositions plus générales du code de la consommation prohibant les pratiques commerciales déloyales, permettent de sanctionner, en tant que de besoin, les abus éventuels qui pourraient être identifiés sur le marché à l'occasion des contrôles qui sont régulièrement réalisés. Les conditions de commercialisation des travaux à domicile, notamment pour l'équipement des ménages en vue de la production d'énergie renouvelable, font l'objet d'une attention toute particulière des services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, qui prendront des mesures appropriées si des manquements aux règles en vigueur sont détectés.

Question publiée au JO le 05 mars 2013

Depuis quelques années les consommateurs sont invités par des annonces publicitaires à s'équiper en vue de la production d'énergies renouvelables. Les litiges les plus fréquents que nous avons à traiter proviennent des Société de Crédits. Le démarcheur de l'entreprise qui vend les équipements, une fois le contrat conclu, aide à rédiger une demande de crédit sur quinze ans, la première échéance arrivant deux ans après la signature du contrat. L'entreprise envoie immédiatement le résultat de sa vente à une Société de crédit qui lui verse la totalité de l'argent de la transaction. Le consommateur n'a alors plus à faire avec son vendeur mais dépend de la Société de Crédit. Si le fournisseur manque à ses engagements, le crédit lui, court toujours.

Les litiges sont alors nombreux. La société de crédit veut récupérer l'argent versé, la victime refuse d'honorer le paiement de mensualités pour un travail non fini. Commence alors l'acharnement des officines de récupération

d'impayés, par des moyens où des dires à la limite de la légalité juridique.

Réponse publiée au JO du 13 aout 2013
La plupart des prêts accordés pour des travaux à domicile aux fins d'équipement des ménages en vue de la production d'énergie renouvelable relèvent du régime du crédit à la consommation. Toutefois les opérations dont le coût est supérieur à 75000 €, lorsqu'elles sont financées à crédit le sont via un crédit immobilier. En toute hypothèse, l'octroi de ces prêts par les établissements de crédit et leurs intermédiaires est étroitement encadré par le code de la consommation. Ces règles particulières, ainsi que les dispositions plus générales du code de la consommation prohibant les pratiques commerciales déloyales, permettent de sanctionner en tant que de besoin, les abus éventuels qui pourraient être identifiés sur le marché à l'occasion des contrôles qui y sont régulièrement réalisés. Les conditions de commercialisation des travaux à domicile, notamment pour l'équipement des ménages en vue de la production d'énergie renouvelable, font l'objet d'une attention toute particulière des services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, qui prendront des mesures appropriées si des manquements aux règles en vigueur sont détectés.

Connaissez-vous ces pictogrammes ?
Voir solutions en page 6 de la Feuille de Chou

Le suivi du paquet poste à l'international

Est-ce intéressant de suivre un paquet-poste quand on l'envoie à l'étranger ?

J'ai acheté le service de suivi à la Poste pour l'envoi d'un petit paquet dans la banlieue de Barcelone. Parti de Nîmes, le mardi 27 août à 9h du matin, il est arrivé à Roissy le 29, donc il n'a pas pris le TGV. A partir du 30, il est en Espagne. Une bonne nuit d'avion : merci St Exupéry. Mais là s'arrête le suivi. Où en Espagne ? Finalement, le destinataire me signale qu'il est arrivé le 3 septembre. Par où est-il passé ? Quel est l'impact carbone de mon petit paquet ?
Conclusion : l'Export Suivi est un service (payant) dont on peut se passer.
Dominique Lassarre

Lu sur Médisite http://sante.planet.fr/ le 02/09/13

Il est toujours en retard … On lui diagnostique une maladie

Des médecins viennent d'annoncer à un écossais de 57 ans qu'il est « malade du retard chronique ». Un médecin de l'hôpital de Dundee lui a rédigé un certificat pour justifier son état. Selon les médecins, Jim est atteint d'un déficit cérébral qui l'empêcherait de bien gérer son temps et s'organiser. Son trouble serait en fait similaire à celui des personnes hyperactives ou ayant un déficit d'attention.
Etre toujours en retard serait pathologique chez certaines personnes. On s'en doutait ! Alors, soyez compatissant avec tous nos collègues qui souffrent de cette maladie chronique, plus de remarques désobligeantes sur le quart d'heure Montpelliérain ou Nîmois. Songez à tous les « malades » qui s'ignorent. Et ne dites plus *« excusez mon retard »,* mais *« voyez mon dossier médical ».*
Jean-Marie Chouleur

Animation pédagogique

DVD 2014 : c'est parti !

Taureaux et traditions camarguaises

L'objectif principal de cette animation sur le biotope du taureau, pour une meilleure connaissance du patrimoine naturel et culturel de la Camargue gardoise, sera doublé d'un travail de sensibilisation au handicap pour des enfants voyants et d'accessibilité à ce patrimoine pour de jeunes non-voyants.

Cette année encore, le cadre de l'animation pédagogique de l'Adéic, sera le Centre de découverte du Scamandre, mais la nouveauté est la collaboration des élèves de la classe de CM2 de l'Ecole publique Pic d' Etienne de Vauvert avec de jeunes partenaires non-voyants par l'intermédiaire de la Fédération des aveugles et amblyopes de France. Initiations à la photographie, au braille, sensibilisation aux techniques de guide pour les uns, visite du Scamandre avec les étiquettes en braille et les audioguides pour les autres. Repas, jeux et courses camarguaises pour tous. Toutes ces expériences seront relatées dans un film (DVD) avec une audio-description à prévoir pour juin 2014.
Françoise Ventre

Photo adeic

Les signes de qualité s'invitent à St Jean du Gard

Du lundi 14 octobre au vendredi 18 se tiendra la semaine des produits d'origine et de qualité à Saint Jean du Gard. Un partenariat entre l'Adéic 30 et le Lycée professionnel hôtelier Marie Curie.

Exposition sur les signes de qualité du 14 au 18 octobre dans le restaurant du Lycée professionnel hôtelier Marie Curie pour les élèves, professeurs, parents, clients… Mise en place par l'équipe enseignante du restaurant.

Photo adeic

Stand devant la Mairie de Saint Jean du Gard mardi 15 octobre de 9 h à 12h (avec le concours des techniciens municipaux)
Présentation au public des produits de qualité de la région et dégustation (vers 10h) par les élèves de 3ème du Lycée Marie Curie : Daube froide cévenole à la génisse « fleur d'Aubrac », Compotée d'oignons doux des Cévennes, Petite marmelade de pommes du Vigan au sirop de châtaignes, Pain « Raspaillou » aromatisé à l'huile d'Olive de Nîmes et herbes du Languedoc, Pélardons.

Sur le marché, **testez vos connaissances des signes de qualité !**

Repas d'exception mercredi 16 octobre à 12h30 au restaurant du Lycée professionnel hôtelier Marie Curie. Menu à base des produits du Languedoc-Roussillon bénéficiant d'un signe de qualité ou inscrits dans une démarche de qualité.

LYCEE PROFESSIONNEL HÔTELIER « MARIE CURIE »

Amuse bouche
Tartine de pain bio au chutney d'oignons doux des Cevennes (AOP) et pommes reinettes du Vigan (BIO)
et
Tartine de pain bio à la tapenade aux olives de Nîmes (AOP) montée à l'huile d'Olives de Nîmes (AOP)

Entrée
Veloute de poulet fermier cou nu des Cévennes (Label Rouge) aux châtaignes des Cévennes (démarche IGP et AOC –AOP)
Œuf de caille poché

Poisson
Croustillant de truite à l'espuma de pélardon (démarche Bio du Languedoc et pélardon AOP)

Viande
Agneau de Lozère (IGP) en 3 cuissons :
Gigot rôti, Noisette en croûte sauce à la crème d'ail, Navarin aux olives de Nîmes (AOP)
Légumes croquants et écrasé de pommes de terre aux fines herbes (BIO du Languedoc-Roussillon)

Fromages
Assiette de fromages bénéficiant d'un AOP ou IGP en Languedoc-Roussillon :
Pélardon, Bleu des Causses, Bleu d'Auvergne, Roquefort, Laguiole (tous AOP) et Tomme des Pyrénées (IGP)

Dessert
Tuiles de riz de Camargue (IGP) et compotée de pommes reinettes de Vigan (BIO) à l'eau de vie de vin du Languedoc (AOC) façon mille- feuille, sauce caramel au miel des Cévennes (IGP)
Les Vins AOC et IGP LR proposés par les Professeurs de restaurant

Attention ! Le nombre de places est limité et une inscription est obligatoire. Pour réserver, téléphoner au Lycée Marie CURIE 04 66 85 30 85 en précisant « repas du mercredi 16 octobre ». Le repas est à 23 euros + café et vins – **Attention !** Les cartes bancaires ne sont pas acceptées -

Conseil

Connaissez-vous ces pictogrammes ?

La plupart des produits d'entretien, de bricolage ou de jardinage que nous utilisons tous les jours comportent des substances chimiques qui peuvent être à l'origine d'accidents graves.

Ces substances peuvent provoquer un accident :

- **Par projection** : Dans les yeux, au visage, sur la peau.
- **Par respiration :** Les vapeurs toxiques de solvants pour peinture, vernis, dégrippants, etc. peuvent provoquer des lésions irréversibles au cerveau.
- **Par ingestion :** Avaler une petite quantité de produit corrosif suffit à détruire le tube digestif d'un jeune enfant !
- **Par contact :** Certains produits traversent facilement la barrière protectrice de la peau. Véhiculés par le sang, leurs composants chimiques peuvent attaquer certains organes : les reins, le foie, les poumons, le cerveau.

Les produits qui contiennent des substances particulièrement dangereuses sont identifiables grâce aux pictogrammes de danger qui sont obligatoirement présents sur leur emballage.

Comburant - O

Produit qui peuvent provoquer un incendie par simple contact avec une autre substance, bois, papier, carton, etc. Exemples : les pastilles d'Eau de Javel effervescentes, l'oxygène, le Chlorate de sodium.

Corrosif - C

Produit qui peut brûler et détruire les tissus vivants par simple contact : le risque est d'autant plus grand que la peau est humide ou mouillée. Exemples : soude caustique, déboucheur de canalisation, détartrant, Eau de Javel concentrée, acides nitrique, sulfurique, chlorhydrique. Ils provoquent des accidents graves, et parfois la mort, chez le jeune enfant qui les avale.

Facilement inflammable - F

Produit pouvant s'enflammer très facilement en présence d'une flamme, d'une étincelle ou d'une source de chaleur. Exemples : acétone, alcool à brûler, White Spirit, Trichloréthylène.

Extrêmement inflammable - F+

Les produits extrêmement inflammables peuvent s'enflammer même lorsque la température ambiante est inférieure à 0°C.

Explosif - E

Produit qui peut exploser sous l'effet d'un choc, du feu, de la chaleur ou d'un simple frottement ou lorsque leur concentration dans l'air produit un mélange explosif. Exemples : gaz butane, propane, gaz naturel, acide picrique, TNT.

Irritant - Xi

Produit non corrosif mais qui peut provoquer une réaction inflammatoire par contact immédiat, prolongé ou répété avec la peau, les yeux, les muqueuses. Exemples : Eau de Javel diluée, produit détergent pour vaisselle, lave-vitre à base de méthanol.

Nocif - Xn

Produit qui par inhalation, ingestion ou pénétration cutanée peut causer une intoxication. Un produit nocif peut être très dangereux si la dose reçue est importante. Exemples : essence de térébenthine, pesticide, antimite, Eau de Javel en pastille effervescente.

Toxique - T

Produit qui, par inhalation, ingestion ou pénétration cutanée peut entraîner des accidents extrêmement graves, aigus ou chroniques et même la mort. Exemples : Méthanol pur, certains herbicides, antirouille contenant des fluorures, naphtaline.

Dangereux pour l'environnement - N
Cela concerne des produits particulièrement polluants pour l'environnement (composés de métaux lourds, solvants)

Depuis 2009, une évolution européenne de la classification et de l'étiquetage des produits s'est faite (règlement CE n°1272/2008 du parlement européen et du conseil du 16 décembre 2008).
De nouveaux pictogrammes de danger vont commencer à apparaître pour remplacer progressivement l'étiquetage actuel en 2015.

Litiges

Arnaque

J'ai reçu deux mels suite à une annonce sur le bon coin. Il s'agissait de mels d'arnaque.
J'ai pu les détecter grâce au site kimarnaque.fr Le service que propose kimarnaque.fr est **gratuit** et compte demeurer gratuit.
André Monnier

Nous en reproduisons un, fautes d'orthographe et de français comprises.

Gilles Chambrier 21:35 (Il y a 11 heures) à …
Bonsoir Mr Mme
J'accuse réception de votre mail. Je suis d'accord pour l 'acheter mais avant je tiens a vous dire que je suis français de Gaillon (27) et je suis actuellement l'étranger pour des raisons de boulot .
je suis prêt a vous faire parvenir l'argent afin de me réserver le bien car je rentre sur la France bientôt et je passerai a votre adresse pour la récupération du bien si vous êtes en commun accord avec moi faites moi le savoir car pour le paiement je vous ferai un mandat cash que vous allez recevoir a la poste de chez vous en liquide a la poste de chez vous pour que l'offre me soit réserver .
j'ai besoin de ;
-votre adresse complète .
-nom complet .
-numéro fixe et portable .
-votre dernier prix .
Concernant la récupération,une fois que vous auriez encaissé les fonds, nous fixerons une date afin de convenir d'un RDV a votre domicile pour tout finaliser. en attente de vous lire . merci veuillez me contactez le plus vite possible
Mr et Mme CHAMBRIER GILLES LUCIEN CHRISTIAN 00225 55 65 07 81

Une Nouvelle juriste au CTRC du Languedoc-Roussillon

Virginie Temple, nouvelle juriste du CTRC-LR, a pris ses fonctions le 1er septembre 2013.
Beaucoup la connaissent déjà puisqu'elle est intervenue lors de deux formations thématiques organisées par le CTRC (les contrats de consommation et la profession d'Avocat). Virginie TEMPLE a été avocate au Barreau de Montpellier puis Juge de proximité (T.I. de Béziers). Elle est diplômée d'un Master de droit de la consommation et de l'Institut d'études économiques et juridiques appliquées à la construction et à l'habitation. Son métier d'avocat généraliste et sa fonction de juge de proximité lui ont permis d'appréhender de nombreux domaines du droit : consommation, immobilier, copropriété, baux d'habitation, urbanisme, assurances…. Elle est par ailleurs rompue à la gestion des procédures judiciaires ce qui est un véritable atout pour les associations de consommateurs.

Les feuilles de Chou de l'ADEIC
Languedoc Roussillon

Association de Défense d'Education et d'Information du Consommateur Languedoc-Roussillon
123, chemin de la garrigue – 30500 Saint Julien de Cassagnas – tel 04 66 61 75 90
adeicgard@club-internet.fr
Directeur de la publication : Dominique Lassarre
Rédacteur en Chef : Jean Marie Chouleur
Conception et crédit photo : ADEIC30
Toutes vos suggestions seront les bienvenues pour améliorer les feuilles de chou

Au-delà de l'envoi aux adhérents de l'ADEIC Languedoc-Roussillon, la Feuille de Chou circule librement. Si vous ne désirez plus la recevoir, informez celui qui vous l'a envoyée.

Supplément à la feuille de chou N°10 septembre 2013

La responsabilité des hôteliers et des restaurateurs en cas de vol

Trop souvent on ignore les régimes spécifiques de responsabilité des professionnels envers leur clientèle, mais il ne faut pas croire que tout leur incombe en cas de vols dans leur établissement, le client lui aussi doit faire des efforts pour éviter les litiges consécutifs à des vols d'objets ou de vêtements personnels dans le restaurant, sur le parking ou dans les chambres.

Au restaurant, vous mettez votre veste ou accrochez votre sac à main au dossier de votre chaise. Pour une personne mal intentionnée, il est facile d'ouvrir le sac ou de faire les poches du veston pour vous voler portefeuille ou porte-monnaie. Un autre vol classique, les parapluies que l'on vous demande de laisser à la porte du restaurant. Dans ces cas, le restaurateur n'est en rien responsable.

Vestiaire gardé avec délivrance d'une contremarque : la responsabilité du restaurateur est automatique en cas de non restitution des effets au client.

Vestiaire non gardé, le client doit prouver la faute du restaurateur :

- Lorsque le client ne peut apercevoir de sa table le perroquet sur lequel ses affaires sont accrochées.
- Lorsque le vestiaire est situé trop près d'une sortie ou dans le local des toilettes.
- Lorsque le restaurateur ou son personnel a pris d'office vos vêtements.
- Lorsque le restaurateur n'a pas affiché de clause déniant toute responsabilité. Mais pour être valable, une telle clause doit être affichée de façon très apparente, à proximité du vestiaire, et doit être rappelée en caractère gras sur les cartes et les menus.

Dans le véhicule du client garé sur le parking du restaurant

Les tribunaux reconnaissent facilement la responsabilité du restaurateur si celui-ci n'a pas affiché à l'entrée du parking une clause de non-responsabilité.

La responsabilité présumée de l'hôtelier.

A l'origine, les rédacteurs de l'article 1952 du Code Civil ont certainement voulu protéger le

voyageur en lui évitant de décharger l'ensemble de ses bagages pour un séjour bref. C'est la raison pour laquelle, les articles 1953 et 1954 du Code Civil mettent à la charge de l'hôtelier une présomption de responsabilité ou de dommages causés aux effets de la clientèle. A la différence du droit commun, le client n'a pas à démontrer la faute de l'hôtelier pour être indemnisé.

Objets de valeur : bijoux, appareils de photos, numéraires, etc. Dans certains hôtels vous avez des coffres à votre disposition dans votre chambre, prenez la précaution d'y placer vos objets précieux et de bien le fermer.

Une autre solution de sécurité, se trouve à la réception de l'hôtel. On vous invite à confier vos objets de valeur au réceptionniste qui les déposera après inventaire dans un coffre fort - un reçu de dépôt vous sera alors remis.

La responsabilité de l'hôtelier est totalement engagée s'il y a vol.

La responsabilité de l'hôtelier est illimitée si le client peut démontrer la faute de l'établissement (par exemple, la clé a été volée à la réception ou le personnel de ménage a laissé la chambre ouverte sans surveillance.

Les feuilles de Chou de l'ADEIC
Languedoc Roussillon

Association de Défense d'Education et d'Information du Consommateur Languedoc-Roussillon
123, chemin de la garrigue – 30500 Saint Julien de Cassagnas – tel 04 66 61 75 90
adeicgard@club-internet.fr
Directeur de la publication : Dominique Lassarre
Rédacteur en Chef : Jean Marie Chouleur
Conception et crédit photo : ADEIC30
Toutes vos suggestions seront les bienvenues pour améliorer les feuilles de chou

Mais attention n'allez pas croire que tout est permis aux consommateurs

L'hôtelier n'est pas responsable, en cas de faute du client.

Il faut que vous prouviez (comme pour votre assurance) la valeur des objets dérobés, c'est pour cela qu'il est très utile de garder les factures d'achat et la date de l'acquisition, la vétusté du bien est également retenue. Une vieille veste de cuir que vous portez depuis 8 ans ne vous sera pas remboursée au prix d'une neuve.
L'indemnisation peut s'élever à concurrence de cent fois le prix de la chambre pour les vols survenus à l'intérieur de celle-ci et à concurrence de cinquante fois le prix de la chambre pour les vols commis dans le parking de l'établissement.

Soyez de bons mutualistes, il arrive aussi souvent, que l'assuré veut se faire rembourser des objets qu'il a perdu et non qui lui ont été volés. Tricher avec votre assurance, c'est faire payer tous les autres cotisants. Pensez-y