

# Comment réclamer?

Autor(en): **Chassot, Janine**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Généralions : aînés**

Band (Jahr): **28 (1998)**

Heft 2

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-826602>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*  
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, [www.library.ethz.ch](http://www.library.ethz.ch)

<http://www.e-periodica.ch>

# Comment réclamer?

*Chacun peut avoir à écrire une lettre de réclamation concernant un défaut, un retard de livraison ou une lettre de résiliation pour un contrat de vente, une assurance ou un entretien. Voici comment pratiquer.*

**L**a Fédération romande des consommateurs (FRC) vient en aide dans les cas difficiles ou désespérés, mais souvent, elle peut conseiller et encourager le consommateur à entreprendre ses propres démarches. Encore faut-il le faire judicieusement pour mettre toutes les chances de son côté.

A titre d'exemple, examinons un cas relativement simple. Une marchandise présentant un défaut constaté après l'achat ou la livraison. Si les premières démarches orales ne débouchent pas sur un arrangement satisfaisant, il faut écrire une lettre, qui sera lue et prise en considération. Or, bien souvent, les consommateurs s'y prennent mal.

Soit la lettre est trop longue, les points essentiels noyés dans un récit inutile, soit elle est trop concise et l'objet de la démarche insuffisamment précis.

## Six conseils

Voici six conseils pour se faire entendre:

1. – Avertir la maison responsable (en recommandé s'il y a lieu) dès que le défaut a été constaté.
2. – Utiliser un ton ferme, sans agressivité ni menaces...
3. – Etre précis et exact dans la relation des faits.
4. – Préciser les exigences (échanges, réparation, remboursement).
5. – Faire une mise en demeure en donnant un délai précis d'exécution, au-delà duquel d'autres mesures seront prises.
6. – Mettre en œuvre les mesures annoncées dès le dépassement du délai.

*Janine Chassot/FRC*

**Lettre-type à demander à la FRC, M<sup>me</sup> Bornet, Case postale 2820, 1002 Lausanne.**



**Marcel et Bernadette Thürler devant le restaurant de la Tour**

préparation! Avant d'y goûter, le patron nous a proposé une salade gourmande composée de différentes salades vertes, d'une terrine de caille, de caille rôtie, de filets de magret de canard fumés et d'un petit foie gras poêlé. Une assiette dégustation tout à fait savoureuse. Pour clore le repas, une tarte au vin cuit accompagnée d'une glace également au vin cuit ravit les amateurs de ce dessert bien de chez nous. Le menu lunch à 45 francs ou des menus dégustation à 88 et 98 francs sont assortis d'une belle carte des vins et de la possibilité bien agréable de consommer des grands crus au verre.

Sur le chemin du Pays d'Enhaut, ou en promenade dans la belle Gruyère, le restaurant de la Tour est une étape toute trouvée!

*Maud Ledoux*

## Restaurant de la Tour

1635 la Tour-de-Trême

Tél. 026/ 912 74 70

Fermé dimanche soir et lundi

## Lots bidons

**M**<sup>me</sup> Fernande M. de P. nous écrit ceci: «Je devais recevoir Fr. 25 000.- selon le document ci-joint. Or, je n'ai pas reçu de nouvelles. Que faire?»

**Réponse:** Malheureusement, vous ne pouvez rien faire, sinon jeter ce «prix» à la poubelle. Impossible d'exiger un paiement sur le plan civil. Et

sur le plan pénal, les plaintes s'accroissent... Il faut exiger d'être rayée du fichier de la société.



### DOCUMENT DE TIRAGE DES PRIX

Tous les prix en espèces seront remis comme les clients le souhaitent!

La gagnante s'appelle:

Madame

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**DEPOT DES PRIX**

Intermed SA  
Langenhag 33  
9420 Rheineck

Votre numéro officiel gagnant est le: **727191**

**AVIS DE PRIX**

**25'000.00.-**

La somme totale de la série gagnante 2 se monte à Fr. 25'000.-.

ATTENTION! VEUILLEZ SOIGNEUSEMENT CONSERVER CE DOCUMENT DE TIRAGE!