

# Consommation

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Génération plus : bien vivre son âge**

Band (Jahr): - **(2014)**

Heft 55

PDF erstellt am: **26.07.2024**

## **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.



# Restaurant

## Un repas qui ne passe pas!

«Il m'est arrivé de sortir malade d'un établissement, sans doute à cause d'un plat avarié. Que puis-je faire d'un point de vue légal? Et si je ne suis pas satisfaite des mets servis?»

Charlotte, Blonay (VD)



**Valérie Muster**  
juriste,  
Fédération  
romande  
des consom-  
mateurs

Fort heureusement, les plaintes les plus fréquentes ne sont pas celles où les clients d'un restaurant en sortent malades, mais bien celles portant sur un repas trop cher eu égard à la qualité et la quantité servies. Dans ce cas-là, il faut immédiatement faire part de vos doléances au restaurateur, afin de lui permettre d'y remédier, soit en vous servant quelque chose de plus correct, soit en faisant un geste commercial de son choix. Inutile de préciser que nul n'est sûr de ne pas se faire éconduire si le restaurateur ne partage pas cette opinion. Il vaut la peine d'insister, si vous vous estimez dans votre bon droit, et éventuellement de sanctionner le restaurateur avec une mauvaise appréciation via internet ou le bouche à oreille, par exemple si vous jugez son attitude peu professionnelle.

En revanche, si vous ressortez du restaurant sérieusement malade, vous avez notamment deux moyens légaux d'action. Vous pouvez envisager une action en responsabilité, du fait des produits défectueux contre le restaurateur, en raison d'un vice de sécu-



MNSStudio

rité auquel vous ne pouviez légitimement pas vous attendre. Cela vous permettra d'être indemnisée pour les dommages non couverts par vos assurances. Afin d'éviter que le cas ne se reproduise, vous pouvez aussi signaler la chose au Bureau fédéral de la consommation (BFC) à Berne. Il relaiera la plainte auprès des services compétents (Office fédéral de la santé publique, chimistes cantonaux/services d'hygiène) en vue d'une éventuelle mise en garde, voire d'un retrait d'autorisation.

Avant d'entreprendre une démarche, il faut non seulement prouver le dommage en demandant une attestation médicale (dans l'idéal, avoir opéré un prélèvement du produit), mais également en avoir avisé le restaurateur.

Actuellement, la FRC travaille à l'élaboration d'un label «fait maison»\* permettant aux restaurateurs qui ne servent pas des plats précuisinés de s'en vanter.

\*[www.frc.ch/articles/le-fait-maison-saffiche-sur-les-menus](http://www.frc.ch/articles/le-fait-maison-saffiche-sur-les-menus)

## Offre pour les abonnés de *Généralions Plus*

Découvrez gratuitement le dernier numéro de *FRC Mieux choisir*:

Nom

Prénom

Rue/N°

NPA/Localité

A renvoyer à FRC, rue de Genève 17, Case postale 6151, CH - 1002 LAUSANNE - Fax: 021 331 00 91  
Il est aussi possible de profiter de cette offre en envoyant un e-mail à [info@frc.ch](mailto:info@frc.ch) avec vos coordonnées et la mention «offre *Généralions Plus*».

