

## DOSSIER CONSOMMATION

### Nul n'est censé ignorer la loi...même en vacances !

Les consommateurs méconnaissent généralement leurs droits. Que ce soit pour leurs contrats de téléphonie, leurs rapports avec leur banque, les courses qu'ils font en ligne ou même concernant la location ou l'achat de leur logement, nous constatons que les consommateurs se font leurrer trop souvent sans même s'en apercevoir.

**Le rôle des associations de consommateurs**  
Et c'est face à ces innombrables abus que notre rôle de défense des consommateurs prend tout son sens. Nous sommes présents pour aider à résoudre les

litiges quand ceux-ci sont survenus mais nous avons aussi un rôle de prévention et d'information. Il ne faut donc pas hésiter à solliciter une association Familles de France lorsque vous avez des questions en droit de la consommation. Et c'est parce qu'à Familles de France nous pensons qu'« il vaut mieux prévenir que guérir », que nous prenons cette mission d'information à cœur.

#### Des informations sur vos droits pour les vacances

D'ailleurs, en ce début d'été, nous avons choisi de porter un éclairage tout particulier sur quelques-uns de vos droits et de vous « glisser » quelques conseils pour éviter désagréments et autres arnaques qui pourraient venir troubler vos vacances...

PAR / **Gretha KAZIHSE et Delphine BORNE**



## QUAND LA TECHNOLOGIE S'INVITE EN VACANCES !

Dans un monde de plus en plus connecté, il est désormais rare de pouvoir se passer totalement de la technologie. La période des vacances n'y échappe plus. Au contraire, des innovations s'invitent dans nos valises et sur nos chemins pour le plus grand plaisir des passionnés de technologie.

### Technologie et culture

Les vacances sont pour certaines personnes l'occasion de faire le plein de culture. Les raisons sont diverses : peu de temps le reste de l'année, moins de fréquentation pendant la période estivale, etc.

Deux outils ont vu le jour et se sont répandus un peu partout dans le milieu du culturel si bien qu'il est presque impossible de faire l'impasse sur eux. Il s'agit des audioguides et des QR codes.

### La révolution des audioguides

Un audioguide est un commentaire audio qui permet la visite guidée d'une ville, d'un site touristique ou d'un musée. Si les premiers audioguides apparus dans les musées étaient enregistrés sur cassette, ils sont aujourd'hui proposés au format MP3 et s'accompagnent de multiples fonctionnalités. Autant de bonnes raisons pour essayer ces visites guidées d'un nouveau genre.

Cet outil permet aux personnes solitaires, à celles qui n'arrivent pas à suivre comme elles le voudraient les paroles du guide ou à celles venues non accompagnées d'un guide de s'approprier par elles-mêmes l'histoire des différents endroits qu'elles visitent. Vous pouvez les télécharger directement en ligne, sur votre lecteur MP3 ou votre smartphone, à partir de sites dédiés.

### Les codes à l'honneur

QR code... Un nom un peu mystérieux pour un symbole que l'on a tous déjà aperçu au moins une fois. !!!!!



Le QR Code est un type de code barre en deux dimensions constitué de modules noirs déposés sur un carré à fond blanc. QR pour Quick Response (Réponse rapide) car son contenu peut être connu rapidement. Son déchiffrement nécessite toutefois la possession d'un Smartphone et l'installation d'une application dédiée gratuite.

Pour lire un QR Code, il suffit de lancer l'application de lecture et viser le code dans le mobile. Ces QR Codes permettent entre autres d'avoir accès à des informations sur internet. C'est cette fonctionnalité qui utilise essentiellement la sphère culturelle en intégrant quelques QR codes à côté d'œuvres et de monuments.

### Technologie et nature : le GPS au service des randonneurs

Les amateurs de nature ne sont pas en reste pour ce qui est des systèmes de technologie à leur disposition.

Le GPS est un système de positionnement par satellites entièrement opérationnel et accessible au grand public. Les récepteurs GPS conçus pour l'utilisation grand public des randonneurs affichent la position sur un fond de carte et disposent souvent d'une boussole magnétique incorporée. Même si l'affichage est numérique à l'écran, il s'agit bien d'un azimut magnétique. C'est cette information qui est utilisée pour s'orienter sur le terrain.

## QUELQUES CONSEILS AVANT DE SE LANCER SUR INTERNET

Depuis quelques années, le consommateur a pris son « indépendance » : au lieu de s'adresser à une agence de voyages et de lui confier les rênes de ses vacances, il décide désormais par lui-même d'aller faire trempe à là où bon lui semblera avec les moyens qu'il trouvera. Alors indépendance d'accord, mais prudence d'abord.



L'outil incontournable pour la préparation des vacances est l'internet où l'offre à portée de clic est abondante. Mais attention, la désillusion n'est jamais loin.

### Attention au manque d'objectivité des comparateurs en ligne

Les comparateurs en ligne proposent un service, qui est de se charger à la place du consommateur de comparer les tarifs proposés par différents opérateurs pour une prestation précise.

En matière de gain de temps, l'avantage est certain. Toutefois, un point négatif majeur des sites comparateurs est le fait que la comparaison qu'ils effectuent n'est pas complète. En effet, ces sites ne recensent pour comparaison que quelques professionnels du secteur (compagnies aériennes, agences, etc.) et pas tous, comme pourtant il l'est laissé entendre aux consommateurs.

Aussi, et sans le savoir, vous pouvez passer à côté d'une offre qui vous correspondrait davantage (tant au niveau qualitatif que financier). Rien ne vaut donc mieux que votre travail personnel de recherches : certes plus long, mais plus éclairé, plus efficace et plus personnalisé.

### Les avis sur internet : faut-il s'y fier ?

À l'origine, l'idée de laisser des consommateurs déposer des avis sur un service qu'ils ont testé est louable et repose même sur une forme de solidarité. Malheureusement, force est de constater que, souvent, cet outil a dévié de son objectif initial pour devenir un forum de vengeance et autres mesquineries de certains clients, voire de jalousie de la part de la concurrence.

Pour faire un peu le « ménage » dans ces avis, l'AFNOR (Agence française de normalisation) a mis en place la norme NF Z 74-501 qui garantit aux consommateurs l'authentification et la véracité des avis laissés sur un site. Toutefois, l'application de cette norme par un site n'est que facultative et volontaire donc seuls les sites soucieux de se différencier l'ont adoptée comme valeur ajoutée aux prestations qu'ils proposent (et cela est indiqué sur le site).

Toutefois, l'existence de cette norme ne règle pas la multitude de problèmes liés aux avis, attention donc...

### Les distinctions qu'affichent certains sites : quelle est leur valeur ?

Un simple tour sur divers sites internet permet de se rendre compte qu'ils sont tous « n°1 », « premier prix », « choix client de l'année », « prix consommateur », etc. Les distinctions foisonnent.

Nous ne discutons pas la véracité de tous les titres existants, mais nous tenons à vous alerter sur le fait que chacun de ces titres repose sur un cahier des charges précis, souvent loin de ce que l'imagine le consommateur... Aussi, avant de se jeter sur un établissement ou un site parce qu'il a été élu « choix de l'année », nous vous recommandons fortement de vous renseigner sur les critères sur lesquels repose ce titre.

# ENQUÊTE

## LOCATION DE VOITURE SUR INTERNET

**Louer sa voiture sur internet :**  
**enquête nationale de Familles de France**  
 Familles de France a réalisé une étude sur la location de voiture sur internet. Et en ce début de vacances estivales, les résultats de cette enquête peuvent vous intéresser !

**Paiement immédiat en ligne ou différé en agence : du simple au double parfois !**  
 Quand on loue une voiture sur internet, soit on paie immédiatement en ligne, soit on réserve sur le site et on effectue le paiement plus tard, en agence.  
 Et d'après les résultats de notre enquête, si vous préférez le paiement en agence, cela peut vous coûter le double selon le loueur ! Sur les 10 agences de location de voitures sur Internet que nous avons étudiées, une seule ne pénalise pas le consommateur lorsqu'il souhaite régler en agence. Sinon, en moyenne, l'économie en payant en ligne est de 20%.

**Attention aux kilomètres inclus ET au coût du kilomètre supplémentaire**  
 Par ailleurs, attention au kilométrage inclus mais aussi au coût du kilomètre supplémentaire ! En effet, il offre la plus chère n'est pas forcément celle que l'on croit : le coût du kilomètre supplémentaire varie de 0,11 euro à 0,44 euro selon l'agence de location, donc il faut bien faire ses calculs et estimer la distance que l'on sera amené à parcourir. Car un dépassement de 50km au-delà du « forfait » de base peut vous coûter entre 5,50 euros et 22 euros ! Attention donc.

**De « chères » options**  
 Nous avons relevé aussi de nombreux écarts entre les loueurs concurrents concernant les options ou services mis à la disposition des consommateurs (GPS, siège bébé, etc).  
 Par exemple, sur les 10 agences de location étudiées, le prix de la location d'un siège bébé peut varier entre 6 € et 46 €, les prix pouvant être journaliers ou forfaitaires pour toute la durée de la location. Ajouter un conducteur est également payant, d'autant plus s'il est considéré comme « jeune conducteur », notion qui est d'ailleurs différente selon le loueur...  
 Il faut donc être extrêmement vigilant sur ces coûts additionnels qui peuvent aussi faire grimper la note.



**Encore des clauses abusives**  
 Notre enquête a aussi porté sur l'étude des conditions générales de la location pour vérifier si les droits des locataires étaient respectés. Malheureusement, nous constatons que demeurent encore des clauses abusives au sein des contrats.  
 Premier exemple, l'interdiction de faire conduire d'autres personnes que celle prévue au contrat. Cela vous est peut-être arrivé : le loueur vous fait croire que votre mari, sœur ou fils n'est pas assuré(e) s'il(elle) prend le volant parce qu'il(elle) n'est pas conducteur désigné. Or c'est faux. En effet, toute personne qui prendra le volant sans être mentionnée au contrat de location sera toujours assurée « aux tiers ».  
 Ce n'est pas une garantie maximale, mais c'est au moins un minimum : la personne sera couverte si elle blesse quelqu'un ou abîme la voiture d'à côté.  
 Autre exemple, certains contrats imposent aussi un délai de 24 heures pour déclarer un sinistre, ce qui est illégal selon le Code des assurances qui précise que l'assuré doit signaler le sinistre dès qu'il s'en aperçoit, l'assureur pouvant fixer un délai maximal qui ne peut jamais être inférieur à 48h pour un vol et à 5 jours pour les autres sinistres.

**Accès pas toujours facile aux conditions générales**  
 Enfin, aucune agence n'obtient la note de 5/5 sur le critère de l'accessibilité aux conditions générales et celui de leur facilité de lecture. C'est d'autant plus dommage, lorsque l'on sait que ces conditions générales constituent l'ensemble des règles auxquelles le consommateur doit se soumettre...



Complémentaire Santé



Protection de la Famille



Dépendance



Assurance Auto



Assurance Habitation



Prévoyance Accidents

# Protégez votre santé, votre famille et vos biens

## Une mutuelle pour tous

MTRL Lyon Jean-Jaurès  
Tél : 04 72 70 03 70

MTRL Lyon Servient  
Tél : 04 72 60 53 51

MTRL Lyon Vaise  
Tél : 04 37 26 86 00

MTRL Meyzieu  
Tél : 04 37 26 86 05

MTRL St-Priest  
Tél : 04 37 26 86 10

MTRL Venissieux  
Tél : 04 37 26 86 15

MTRL Villeurbanne  
Tél : 04 37 26 86 20

MTRL Cuiseaux  
Tél : 03 85 72 50 90

MTRL Le Creusot  
Tél : 03 85 55 01 60

MTRL Louhans  
Tél : 03 85 75 19 96

MTRL Mâcon  
Tél : 03 85 20 06 70

MTRL Montceau-les-Mines  
Tél : 03 85 57 33 19

MTRL Paris  
Tél : 01 44 71 55 10



Une Mutuelle pour tous

www.mtrl.fr

0 810 511 494

# EN VOITURE, IL EST ADMIS QUE L'ANIMAL NE DOIT PAS CIRCULER LIBREMENT

• **Voyage dans et hors de l'UE : formalités à accomplir**  
 Au sein de l'UE, tout chat, chien et furet doit être identifié, être vacciné contre la rage et posséder un passeport européen pour animal de compagnie ainsi que d'un carnet de santé à jour. Rapprochez-vous du consulat de votre pays de destination pour savoir si d'autres formalités vous seront demandées. Pour ce qui est des pays hors de l'UE, après quelques recherches auprès du consulat de votre pays de destination, vous aurez la liste des documents à présenter à l'adoption et les éventuelles mesures obligatoires à prendre (vaccinations, certificat spécifique, et les éventuelles quarantaines ou restrictions).

• **Prix du voyage**

Le coût du transport en cabine est généralement moins élevé qu'en soute. Il est fonction du poids de l'animal ou est forfaitaire. Il convient de se rapprocher de la compagnie sur laquelle a lieu le voyage pour connaître le tarif qu'elle applique pour le transport de l'animal.

• **Le promener en voiture**

Même si le Code de la route ne prévoit aucune disposition, la Sécurité routière indique qu'il est admis que l'animal ne doit pas circuler librement dans l'habitacle.

• **Comment l'attacher**

La Sécurité routière, sur son site, fournit des conseils pour attacher efficacement votre animal en voiture. Pour un chat, il faut le laisser dans son panier fermé, posé sur le plancher ou, mieux, arimé à la banquette. Pour un chien, tout dépend du type de véhicule. Dans un break, le mieux est dans le coffre, derrière un filet ou une grille de protection. Dans une berline, vous pouvez vous procurer des harnais qui permettent de bien sangler l'animal sur la banquette arrière. A défaut de harnais, tenez-le en laisse au pied des passagers arrière. La Sécurité routière est claire : ne jamais faire voyager un animal dans le coffre d'une berline.



• **Des règles de bien-être pour tous**

Beaucoup d'animaux n'apprécient pas les transports. Aussi, pour que le trajet ne devienne pas un calvaire tant pour lui que pour le conducteur et tous les passagers, sachez qu'il existe des médicaments adaptés pour nos animaux, disponibles en pharmacie ou auprès de votre vétérinaire.

2/ **Vous décidez de faire garder votre animal de compagnie**

Certains les font voyager, d'autres font le choix de laisser leurs animaux sur place. Les chats apprécieront !

• **Choix du mode de garde**

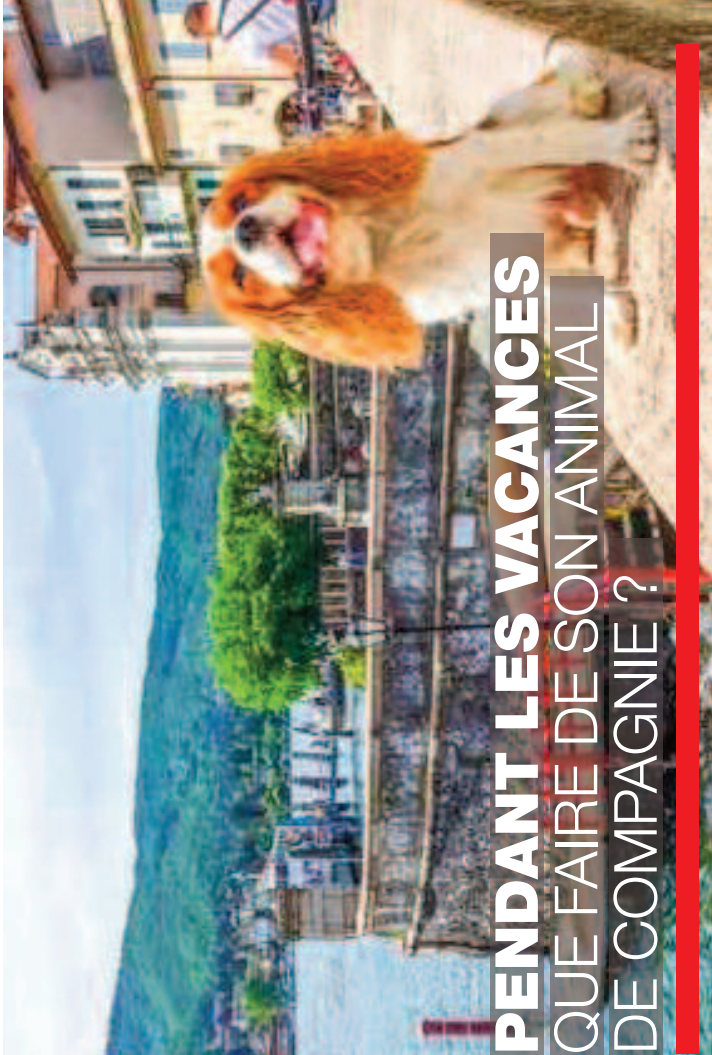
Entre les pensions, la garde à domicile, les visites à domicile, le « cat-sitting », ou la simple garde par des amis, vous n'avez que l'embaras du choix ! Plusieurs associations proposent de tels services ou renvoient vers des organismes. Votre mairie peut également mettre à disposition une liste de modes de garde sur la commune ou les environs.

• **Coût de la garde**

Le coût dépend du mode de garde choisi. Bien sûr, la famille ou les amis vous feront rarement supporter d'autres frais que le coût de la nourriture ou des médicaments. Pour ce qui est de la garde à domicile, elle est bien plus coûteuse que la visite à domicile, dont le tarif est fixé généralement à la visite. Pour de courts séjours et en l'absence de famille ou de bonne volonté, nous vous conseillons d'opter pour le système des visites à domicile.

• **Avant de laisser votre animal**

En cas de garde confiée à un particulier, nous vous recommandons d'établir un contrat en lui rappelant les consignes (quantité et fréquence des repas, sorties éventuelles, etc.) et les hypothèses qui pourraient engager sa responsabilité. Autant que possible, faites un essai pour pouvoir partir l'esprit soulagé d'avoir confié votre animal à une personne qui vous convient et qui convient surtout... à votre animal !



# PENDANT LES VACANCES QUE FAIRE DE SON ANIMAL DE COMPAGNIE ?

Bien préparer nos vacances c'est aussi prévoir ce qu'on va faire de notre petite boule de poils pendant notre absence ! Si certains décident de l'emmener avec eux, d'autres, par contrainte financière, administrative ou pour toutes autres raisons, préfèrent la laisser sur place. Quel que soit votre choix, Familles de France vous informe de quelques règles à connaître :

1/ **Vous décidez de voyager avec votre animal de compagnie**

Aujourd'hui, il est possible de se déplacer avec lui, que ce soit en train, en avion ou en voiture. Mais attention, il existe des règles propres à chaque mode et type de transport et à chaque pays de destination.

• **Voyager en train**

Il existe plusieurs types de trains, qui relient des villes à l'intérieur même de la France (TGV, Intercités, TER) ou connectant la France à d'autres pays (Suisse, Espagne, Belgique, Royaume-Uni). Chacun dispose de ses propres règles, exposées ci-après. Elles varient sensiblement selon qu'il s'agisse d'un voyage national ou international et selon la taille de l'animal.

• **Conditions d'admission des animaux**

Généralement, les chiens muselés ainsi que les animaux domestiques de petite taille (ne pesant pas plus de 6kg, moins de 10 kg pour les voyages vers l'Espagne) sont acceptés dans tous les types de train, exception faite pour l'Eurostar qui n'accepte aucun animal. Les petits animaux doivent voyager en cage (dont les dimensions varient selon le type de train). Nous vous recommandons de vous reporter aux conditions générales du transporteur afin d'éviter un désagrément de dernière minute.

• **Prix du voyage**

Le coût d'un voyage oscille entre gratuité et tarif réduit pour les animaux de petite taille (inférieure à 6 kg). Quant aux animaux muselés, leur propriétaire devra s'acquitter d'un ticket à un tarif pouvant aller jusqu'à 50% du prix plein tarif du billet 2ème classe (tarif pour un chien de grande taille muselé dans un TGV, TER et Intercités). Seuls les IDTGV proposent à ce jour le transport gratuit des petits animaux en cage. Là aussi, se reporter aux conditions générales du transporteur.

• **L'embarquer en avion**

Il faut d'abord vérifier que le pays de destination n'interdit pas l'entrée de l'animal que vous vous apprêtez à emmener, les compagnies aériennes pouvant ne pas tous jours vous en informer. Ces interdictions peuvent être totales comme en Islande ou partielles comme au Danemark qui refuse les pitbulls et chiens de combat. Attention donc à la mauvaise surprise !

• **Conditions d'admission des animaux à bord des avions**

Il est indispensable de s'adresser à la compagnie aérienne avec laquelle on voyage afin de connaître les conditions d'accès de son animal à l'avion. En général, les petits animaux sont autorisés en cabine, en dessous d'un certain poids, qui varie selon la compagnie aérienne.

Si non, ils voyagent en soute dans une cage homologuée, de taille adaptée, aérée et permettant à l'animal de se retourner. La soute est, contrairement aux idées reçues, ventilée, pressurée, et chauffée.

## L'ATTENTION EST DONC DE RIGUEUR QUAND VOUS ACHETEZ VOS BILLETS PAR INTERNET

billet ! Nous vous recommandons donc de vérifier attentivement toutes les informations avant la validation du paiement mais aussi après, c'est-à-dire sur le mail de confirmation qui vous est envoyé immédiatement. Car certaines compagnies ignorent une modification du nom ou du prénom quand le consommateur les contacte très vite après la réservation. L'attention est donc de rigueur quand vous achetez vos billets par internet.

**Lors du retrait d'une citadine louée par internet, le loueur avait un peu de retard donc j'ai récupéré rapidement la voiture et ne me suis aperçu que le lendemain de la présence d'énormes rayures sur le coffre. L'agence de location décide de mettre à ma charge les réparations de la carrosserie. En a-t-elle le droit alors que je n'y suis pour rien ?**

Tout d'abord, dans ce cas, il faut savoir que l'agence de location de voiture n'aurait pas dû vous délivrer le véhicule sans fournir sa fiche d'état. En effet, la fiche d'état du véhicule est un document indispensable lors de la location d'une voiture auprès d'une agence. Elle a un rôle majeur : déterminer l'état du véhicule tant au départ qu'au retour et ainsi, pour ne pas imputer au locataire tout problème dont il n'est pas responsable.

Le locataire et l'agence de location doivent apposer leur signature sur ce document, après avoir pratiqué ensemble un examen minutieux de l'état général de la voiture. Aussi, vous devez refuser toute location d'un véhicule dont vous n'auriez pas de façon contractuelle (c'est-à-dire la personne de l'agence de location et vous, ensemble) constaté l'état et signé ladite fiche. Sans fiche d'état du véhicule, vous restez responsable de l'état du véhicule tel que vous l'avez rendu, donc soyez vigilant ! Toutefois, si le loueur n'a pas fait ou pas envisagé de faire un état des lieux, sachez qu'il est en tort car il ne peut pas présumer que le locataire prend le véhicule en bon état de marche et de carrosserie.



**Je me suis précipité certes, mais avant même que mon employeur m'octroie mes congés aux dates que je souhaitais (1ère quinzaine d'août), j'ai réservé par internet une semaine d'hôtel, persuadé que les dates conviendraient. Puis-je demander à l'hôtel un changement de date (pour la 2ème quinzaine) ?**

Par principe, quand vous achetez par internet, vous pouvez changer d'avis. Mais pour tout ce qui concerne notamment les services d'hébergement réservés, ce n'est pas possible. Aussi, vous ne pouvez pas exiger un changement de dates, mais vous pouvez toujours le demander à l'hôtel. Rien ne l'oblige à satisfaire, d'autant plus qu'en plein mois d'août, cela peut être compliqué pour lui de disposer de disponibilité.

Nous vous conseillons donc de ne valider tout achat ou réservation qu'une fois certain de votre choix.

**A cause du retard de trois heures qu'a pris le train, j'ai raté le départ de mon vol qui suivait. A qui puis-je m'adresser pour me faire rembourser le billet d'avion qu'il m'a fallu racheter ?**

Celui qui est à l'origine de votre situation est celui auprès duquel vous avez acheté votre billet de train (SNCF, IDTGV, OUIGO, Eurostar, Thalys, etc.). C'est donc vers lui que vous devez retourner pour obtenir l'indemnisation. Attention toutefois, il n'est responsable que si le retard peut lui être imputable. Autrement dit, s'il s'agit d'un événement extérieur, d'intempéries, etc. il n'est pas considéré comme responsable.

Par ailleurs, si vous avez acheté auprès d'une agence de voyage un « forfait » incluant le billet de train + billet d'avion + une autre prestation type l'hébergement, vous pourrez agir contre l'agence de voyage qui vous a vendu le billet.



## COMMENT RÉSOUDRE UN PROBLÈME SURVENU EN VACANCES ?

Vol en retard, prestations non fournies, fausse annonce, vol annulé, maladie, rapatriement, etc. Il peut arriver de nombreux petits soucis ou gros problèmes en vacances. Voici quelques éléments pour vous aider à en résoudre certains d'entre eux. Pour des informations complémentaires, n'hésitez pas à contacter votre association Familles de France.

**J'ai voyagé sur un vol Paris - Madrid qui est arrivé avec 6 heures de retard à destination. Si oui, comment l'obtenir ?**

En principe, pour un retard de plus de 3 heures, l'indemnisation forfaitaire vous est acquise. C'est le Règlement européen 261/2004 qui l'indique. Mais sachez que ce même règlement prévoit aussi que certaines circonstances peuvent jouer en faveur de la compagnie aérienne, notamment la survenance de circonstances extraordinaires indépendantes de sa seule volonté (une intempérie par exemple).

- Dans le cas où vous y auriez droit, voici le barème de l'indemnisation :
- 250 € dans le cas de vols jusqu'à 1500 km ;
  - 400 € dans le cas de vols au sein de l'Union européenne (UE) de plus de 1500 km et de 1500 à 3500 km pour les vols hors UE ;
  - 600 € dans le cas de vols de plus de 3500 km.

Ces règles d'indemnisation en cas de retard ne s'appliquent que pour des vols européens c'est-à-dire des vols au départ ou en provenance d'un pays membre de l'UE.

Pour obtenir l'indemnisation, vous devez contacter le service client/consommateur/réclamation de votre compagnie aérienne. A défaut de réponse de celle-ci ou si sa réponse ne vous convient pas, vous pouvez saisir le Médiateur tourisme voyage (s'il est compétent), et ensuite, ou à défaut, la justice.

**Dans le forfait vacances que j'ai acheté, il était prévu une journée safari qui n'a jamais été réalisée. Qui doit me rembourser ?**

En achetant un voyage dit « à forfait », vous payez un ensemble de prestations. En ne réalisant pas une seule ou plusieurs de celles prévues, l'agence de voyage ne remplit pas les obligations du contrat. Elle doit non seulement vous rembourser la prestation non réalisée mais aussi vous donner des dommages-intérêts si vous arrivez à justifier de préjudices liés à l'absence de ces prestations prévues.

Contrairement au réflexe qui pourrait sembler naturel, ce n'est pas aux personnes sur place (votre guide, l'hôtel, etc.) que vous devez adresser votre réclamation mais à l'agence de voyage avec laquelle vous avez conclu le contrat.

**En voulant réserver un billet d'avion par internet pour mon fils aîné, je me suis aperçu après coup que je m'étais trompé de prénom, j'avais inscrit celui du cadet ! Puis-je le faire modifier ? Va-t-on m'exiger des frais ?**

Malheureusement, la quasi-totalité des compagnies aériennes facturent le moindre changement de nom sur une réservation, surtout lorsque l'erreur vient du client lui-même (faute d'inattention, oubli). Et le coût peut aller jusqu'au prix d'un nouveau

# RENCONTRE AVEC LE MÉDIATEUR TOURISME ET VOYAGE



**Interview**  
**Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER**  
 Médiateur Tourisme Voyage  
 par Familles de France

**FDJ : Depuis votre création en 2012, votre activité croît considérablement (922 saisines en 2012, 1413 en 2013 et 2262 en 2014). A quoi cela est-il dû selon vous ?**

C'est dû, au fait, selon nous (car le secteur ne souffre pas d'une augmentation sensible de litiges) que la médiation est de mieux en mieux connue par les consommateurs, grâce à la communication croissante dont elle bénéficie (notamment par l'intermédiaire des associations de consommateurs).

Les consommateurs en outre apprécient cette procédure gratuite pour eux, et beaucoup plus rapide qu'un contentieux devant les tribunaux. Elle permet enfin de traiter un litige non seulement en droit mais aussi en équité. Cela vaut dire que la réalité d'un dommage est prise en compte, évaluée et compensée pour chaque voyageur, et que nous allons ainsi au-delà du seul manquement à la réglementation. La médiation en consommation est tellement appréciée que cette procédure de résolution amiable des litiges va être rendue obligatoire avec la transposition cette année d'une directive européenne. Le secteur du tourisme et du voyage a su anticiper en créant la MTV dès 2012 pour offrir au consommateur une procédure gratuite de médiation pour régler ses litiges non résolus avec les agences, les tour-opérateurs et les compagnies aériennes.

**Quels sont les défis prochains qui attendent votre service de médiation ?**

Nous avons, comme les années précédentes, à faire face à l'afflux des demandes de médiations (60% l'an dernier), qui devraient encore augmenter cette année. S'y ajoutent en 2015 deux objectifs supplémentaires :

- l'arrivée de nouveaux adhérents dans notre dispositif MTV : avec l'obligation de proposer un médiateur à leurs clients, comme l'exige la transposition de la directive dont j'ai parlé, vont nous rejoindre cette année des professionnels nouveaux comme les hôteliers, les armateurs, les entreprises de transport par fer (en dehors de la SNCF et de la RATP qui ont déjà leurs médiateurs), par autobus et par car. D'autres devraient suivre, car l'objectif est pour le consommateur de disposer d'un médiateur unique pour tout le secteur du tourisme, du voyage et du transport.

- la directive nous impose aussi de proposer au consommateur une procédure entièrement dématérialisée. Déjà il dispose de notre site [mtv.travel](http://mtv.travel), où il peut télécharger un formulaire de réclamation qui l'aide dans sa saisie. Il faudra qu'il puisse aussi, s'il le souhaite, nous saisir entièrement par courrier électronique. Cet objectif nous impose d'améliorer notre système informatique, en faisant appel aux professionnels qui nous financent. Rappelons que le dispositif de médiation MTV n'est pas financé par les pouvoirs publics, ni par les consommateurs, mais par les professionnels qui l'ont établi, ou qui y ont adhéré. Ces derniers, il est vrai, y ont intérêt : leur risque de contentieux s'en trouve réduit, et la qualité de leurs relations avec leur clients en est grandement améliorée. Je me réjouis de jouer un rôle qui satisfait tout autant le consommateur que le professionnel. Cela me permet de l'exercer en toute impartialité.

**FDJ : Comment s'organise quotidiennement le travail au sein de la médiation Tourisme et Voyage ?**

Il faut d'abord chaque jour réceptionner les demandes de médiation, de plus en plus nombreuses, que nous recevons. Ensuite nous en étudions la recevabilité (en vérifiant notamment auprès du professionnel concerné qu'il a bien traité cette réclamation et que la réponse reçue a été jugée insatisfaisante par le client qui nous a saisis). Les juristes doivent alors établir un dossier complet (c'est à dire avec tous les éléments permettant de juger le litige, depuis le contrat de voyage jusqu'aux éléments de preuve sur les faits invoqués) en fournissant les données nécessaires en droit et en jurisprudence. Le médiateur intervient pour discuter avec les juristes de chaque dossier, et établir une proposition. Cette dernière fait l'objet d'un avis rédigé en droit et en équité, adressé à chacun des protagonistes, qu'ils sont en droit de refuser ou d'accepter (le taux d'acceptation ayant été de 90% en 2014).



## MEDIATION TOURISME VOYAGE

La Médiation Tourisme Voyage (MTV) est née en 2012. Comme toute médiation, elle a pour vocation de traiter les litiges entre un consommateur et un professionnel du secteur, lorsqu'ils n'ont pas eux-mêmes trouvé un point d'accord. Retour sur une médiation sectorielle qui fonctionne bien.

**Quand saisir la MTV?**

La saisie de la MTV intervient lorsque la réponse apportée par la compagnie aérienne, le tour-opérateur ou l'agence de voyage n'a pas satisfait le consommateur ou lorsque celui-ci n'a pas obtenu de réponse à sa réclamation au bout de 2 mois. Il faut donc avoir saisi d'abord la compagnie aérienne, le tour-opérateur ou l'agence de voyage concernée.

Ce n'est qu'ensuite que vous pouvez saisir la MTV mais vous êtes soumis à un délai maximal pour cela, qui est d'1 an suite à votre retour de voyage.

**Comment saisir la MTV?**

La MTV doit être contactée uniquement par courrier postal, à l'adresse suivante :

**MTV Médiation Tourisme Voyage**  
 BP 80 303  
 75 823 Paris Cedex 17

Ce courrier doit être constitué du formulaire de saisie téléchargeable sur le site de la MTV : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) accompagné de la copie de toutes les pièces justificatives nécessaires. La MTV s'engage à rendre son avis sous 2 mois, avis que vous-même ou le professionnel peut ne pas suivre.

**Conditions pour saisir la MTV?**

Mis à part le respect des règles édictées ci-dessus, il est nécessaire de vérifier si le professionnel avec lequel vous êtes en conflit est membre d'un des groupements signataires de la Charte de médiation et donc membre de la MTV. A défaut, la MTV ne sera pas compétente pour votre litige.

Pour faire cette vérification, rendez-vous sur le site de la MTV ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)), sélectionnez l'onglet « saisir le Médiateur », puis « qui peut saisir ? » dans le menu déroulant de cet onglet. Sous la photo, il y a 2 paragraphes. Le second intitulé « quels sont les opérateurs concernés » indique tous les professionnels adhérents des groupements membres de la MTV.

**N'oubliez pas que votre association Familles de France peut vous aider pour saisir la MTV !**

# LE "BILL SHOK" DÉSIGNÉ LE CHOC RESSENTI PAR UN INDIVIDU LORS DE LA RÉCEPTION DE FACTURES DE TÉLÉPHONIE ASTRONOMIQUES

## L'INQUIÉTUDE DE LAISSER SON LOGEMENT

Les périodes de vacances sont malheureusement propices aux cambrioleurs et autres spécialistes du vol.

### Opération « tranquillité vacances »

Tout d'abord, sachez qu'il existe l'« opération tranquillité vacances » proposée par tous les services de police et gendarmerie de France. Pour cela, il suffit d'avertir le commissariat de police ou la brigade de gendarmerie la plus proche de votre domicile en remplissant un formulaire sur place ou en remettant le formulaire rempli que vous aurez téléchargé sur le site [www.interieur.gouv.fr](http://www.interieur.gouv.fr). Pendant votre absence, ils surveillent votre domicile au cours de leurs patrouilles quotidiennes.

### Autres astuces

Pour que les voleurs ne remarquent pas une boîte aux lettres pleine, signe évident d'une absence des occupants, vous avez la possibilité de demander le transfert de votre courrier vers le lieu de vos vacances. Il faut se rapprocher de la Poste pour en savoir plus, notamment sur les tarifs.

Moins onéreux et surtout plus adapté si vous partez peu de temps, vous pouvez demander à un ami, un voisin ou à de la famille de venir régulièrement relever votre courrier. De même pour la ligne de téléphone fixe, un bon moyen de donner l'illusion que votre logement n'est pas vide est le transfert d'appel. Il faut se renseigner auprès de son opérateur pour obtenir toutes les formules existantes. Enfin, sous-louer son logement le temps des vacances pour ne pas le laisser libre trop longtemps peut constituer, si c'est effectuée dans les règles, une bonne alternative.

### ÉVITER LE « BILL SHOK »

Cet anglicisme très sérieux désigne le choc ressenti par un individu lors de la réception de factures de téléphonie astronomiques à son retour de vacances, du fait de la connexion internet de son smartphone. En effet, il faut savoir que la connexion internet utilisée à l'étranger et dans les départements d'Outre-mer, à partir du mobile, n'est pas au même tarif qu'en France métropolitaine.



Par ailleurs, même des personnes ayant pris soin de n'effectuer aucune connexion internet à partir de leur smartphone, se voient facturées quand même des connexions.

**Explications :** selon l'option du smartphone, la connexion par exemple pour relever les mails se fait automatiquement et régulièrement. Si l'option n'est pas désactivée, elle fonctionne durant tout le séjour à l'étranger... au tarif du pays !

➤ Pour la connexion internet  
Solution : désactivez votre connexion internet (3G ou 4G) avant de quitter la France. Pour vous connecter à internet, sauf urgence, nous vous recommandons la connexion en wifi auprès de votre hôtel, de restaurants et de certains lieux publics ou privés. Si vous êtes chez des amis ou de la famille ou même hébergé chez l'habitant, vous pouvez aussi bénéficier de la connexion de leur domicile gratuitement, toujours à condition de ne pas activer votre connexion internet propre.

➤ Pour passer et recevoir des appels  
Pour ce qui est des appels, renseignez-vous auprès de votre opérateur pour les tarifs qu'il pratique dans le pays de vos vacances. Selon la durée du voyage sur place, il peut être plus intéressant d'acquiescer une carte SIM locale afin de la placer dans son propre téléphone qu'il aura fallu faire « désimlocker » au préalable auprès de l'opérateur qui vous l'a fourni (simple et gratuit).

### ET LES FRAIS BANCAIRES ?

Pour éviter que les frais des vacances soient gonflés de frais inattendus au retour lorsque vous recevrez votre relevé bancaire, nous vous recommandons de consulter avant votre départ les tarifs pratiqués par votre banque. Ces tarifs sont disponibles en agence, sous forme d'affichage ou de dépliant que vous pouvez conserver.

Ainsi, vous saurez combien vous sera prélevé par votre banque pour un retrait en guichet ou encore pour les paiements effectués par carte bancaire. Car l'addition, là aussi, monte vite...



# MÉLI-MÉLO DE CONSEILS AVANT LE GRAND DÉPART

Au bout du monde ou tout près, en famille ou à plusieurs, les vacances restent un moment de détente, de découverte, d'évasion. Un moment de plaisir qu'une préparation bâclée peut vite gâcher aussi bien au moment du départ qu'au retour des vacances. Voici donc quelques conseils pour vous aider à préparer le séjour.

### LES DOCUMENTS DE VOYAGE

Plus on se déplace loin, plus la liste des documents à avoir sur soi s'allonge.

Pour un voyage national, la carte d'identité ou tout autre titre permettant d'attester de l'identité d'une personne suffit. Pour un voyage dans la zone UE, la carte d'identité nationale ou le passeport est obligatoire.

Bien évidemment, tous ces documents doivent être en cours de validité pour toute la période des vacances.

**A noter !** Depuis janvier 2014, la carte nationale d'identité française est valable 15 ans, au lieu de 10 ans auparavant. Les cartes qui vous ont été remises avant cette date bénéficient d'une prolongation de 5 ans de leur durée de validité indiquée. Néanmoins, certains pays ne reconnaissent pas cette nouvelle mesure qui n'est donc pas mentionnée sur votre carte. Nous vous recommandons donc, si vous possédez une CNI portant une date de fin de validité dépassée, de voyager avec un passeport en cours de validité en plus, afin de faciliter le passage des formalités d'entrée et de séjour.

Pour un voyage au-delà des frontières de la zone UE, vous aurez toujours besoin de votre passeport, éventuellement d'un visa et d'un carnet de vaccination à jour. Il convient de s'informer des mesures imposées

### LE VOYAGE D'UN MINEUR

Depuis 2013, l'attestation de sortie du territoire n'est plus exigée. Elle permettait à un enfant, n'ayant qu'une carte d'identité mais pas de passeport de voyager sans ses parents dans l'UE. Désormais, sa carte nationale d'identité ou son passeport avec visa éventuel selon le pays, suffit.

Toutefois, attention, certains pays exigent que les parents attestent de leur autorisation de la sortie de leur enfant du territoire. Il convient donc de se renseigner avant le départ.

par le pays de destination avant votre départ, en contactant l'ambassade sur place, les autorités du pays et le site du ministère des affaires étrangères.

**A noter !** Le site du Ministère des affaires étrangères français dispose d'un portail très simple et complet sur les conseils aux voyageurs, disponibles pays par pays : [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs).

**A noter !** Tout défaut de présentation du papier d'identité exigé au moment du départ pourra vous empêcher l'accès à l'avion, au bateau ou l'entrée dans un pays. Veillez donc à partir avec les papiers nécessaires et que ceux-ci soient toujours valides au retour de vos vacances.