

Conseils utiles : petites astuces pour bien consommer en France



Prendre un taxi

- **Vous avez le droit de choisir votre taxi**, sauf si la station de taxis qu'une seule file dont les voitures ne peuvent se dégager.
- En France, les **prix des taxis sont réglementés** :
 - vous devez pouvoir lire les tarifs dans le taxi même.
 - vous payez le prix affiché au compteur, ce qui comprend : le montant de la prise en charge (1.70 €) et le montant de la course
 - les tarifs sont majorés de 50% la nuit de 19 h à 7 h, les dimanches et les jours fériés.
 - certains suppléments sont possibles :

Chargement passager aux gares	Objets encombrants	Bagages nécessitant une manutention	Transport d'animaux	Transport 4 ^{ème} personne
0.60 €	0.60 €	0.25€	0.55 €	0.76€

Quel que soit le montant indiqué au compteur, le prix de la course ne peut être inférieur à 5,60 €, suppléments inclus.

- **Le paiement par chèque ou par carte bancaire peut être refusé** mais cela doit être indiqué sur la vitre extérieure du véhicule.
- **A partir de 15,24 € TTC**, ou si vous le demandez, **le taxi doit vous remettre une note** qui indique la date, l'heure, le trajet et le prix. Un document utile en cas de contestation...
- Pour toute réclamation, notez le numéro de la plaque du taxi et adressez votre plainte à la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de Seine-Maritime (rue Gadeau de Kerville – BP 1072 – 76173 Rouen Cedex 1 – Tel. : 02 32 81 88 60)



Louer une voiture

- **Les tarifs TTC** au km et au temps pour chaque catégorie de véhicules proposés **doivent être affichés** de manière claire
- Le contrat de location doit **préciser quels sont les conducteurs pris en charge par l'assurance**. Sinon, il est conseillé de souscrire l'option « conducteur supplémentaire ».
- **Vérifiez que cette assurance couvre les vols et les accidents pour les autres personnes assurées.**
- Vérifiez également s'il y a une **franchise** et quel est **son montant**. Si vous le souhaitez, vous pouvez souscrire une assurance complémentaire dite « rachat de franchise ».
- Avant de prendre possession du véhicule loué, **faites un état détaillé et notez tous les dégâts éventuels** (rayures de la carrosserie, phares abîmés, etc.).



À l'hôtel

Les hôtels de tourisme proposent des chambres meublées et des prestations annexes : petit déjeuner, ménage quotidien, service de restauration parfois. Ils sont classés en 6 catégories, du « sans étoile » au « quatre étoiles » luxe.

▪ Les prix

- Les prix des hôtels sont libres d'où l'intérêt de bien **comparer les prix et les prestations**. Cependant, l'hôtel a l'**obligation d'afficher ses prix** à l'extérieur de l'hôtel, à la réception et dans les chambres.
- **L'affichage doit comprendre les prix « Taxes et service compris »** et, selon le cas, le prix du petit déjeuner, de la demi-pension ou de la pension correspondant à la chambre.
- Dans la salle à manger ou au bar, **l'affichage du prix des boissons et denrées proposées à la vente est obligatoire**.
- **Les prix des communications téléphoniques doivent être également portés à la connaissance de la clientèle**.

▪ La réservation

- **Les réservations pour une nuit peuvent s'effectuer par téléphone mais une confirmation écrite peut être demandée** pour un séjour de plusieurs jours. Profitez-en pour demander des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix et ses conditions d'annulation.
- **En cas de maladie ou accident, tentez un accord amiable** en présentant une preuve écrite, car, **hormis les cas de force majeure, l'hôtelier est en droit de refuser le remboursement** des sommes déjà versées.
- **Vous n'êtes pas obligés de réserver plusieurs nuits d'hôtels** si vous n'en voulez qu'une, ni de prendre vos petits déjeuners ou repas à l'hôtel.
- **Les animaux domestiques ne sont pas systématiquement acceptés**, posez la question lors de votre réservation.

▪ Séjour à l'hôtel

- **L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée.** C'est en général 19 h ou 20 h, mais cela peut varier suivant les usages de l'hôtel.

- **Si vous arrivez tard, prévenez l'hôtelier,** sinon il pourrait disposer de votre chambre après 19 heures. Si vous avez versé des arrhes à l'avance, l'hôtelier devrait se montrer plus patient avant de louer votre chambre à quelqu'un d'autre.

- Si la chambre ne vous plaît pas, une seule solution : vous entendre avec l'hôtelier pour en changer. **Si vous décidez de refuser la chambre et de quitter l'hôtel, vous perdez les sommes versées** et l'hôtelier est en droit de **vous réclamer des dommages-intérêts.**

- **Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez en demander une autre.** Si l'hôtel ne fournit pas la prestation sur laquelle il s'est engagé, il peut être condamné à vous rembourser le double des arrhes versées par vos soins. **S'il existe un dépliant publicitaire décrivant les lieux de façon abusive, et à défaut d'arrangement amiable avec le professionnel, vous pouvez porter plainte pour publicité mensongère** (notamment), auprès de la Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du lieu de votre l'hôtel.

- **L'hôtelier n'a pas le droit de refuser l'accès de son établissement aux familles accompagnées d'enfants mais il peut majorer le prix,** s'il accepte de mettre un lit supplémentaire pour un enfant dans votre chambre (**prix qui doit faire l'objet d'un affichage**).

Au moment de payer, l'hôtelier doit vous remettre une note d'hôtel détaillée indiquant notamment la date, le numéro de la chambre occupée, le prix des prestations fournies TVA comprise et la somme totale due.

▪ Hôtel et assurances

L'hôtelier est présumé responsable, selon le code civil, **des effets volés au cours de votre séjour** dans son établissement :

- pour les **articles déposés entre ses mains** (coffre de l'hôtel) : **responsabilité illimitée**
- pour les **effets que vous avez gardés avec vous** : **responsabilité limitée à 100 fois le prix de la nuit pour les objets volés dans l'hôtel, et 50 fois le prix de la nuit pour les vols commis dans votre voiture stationnée dans le parking de l'hôtel.**

Dès votre arrivée déposez vos objets de valeur auprès de l'hôtelier et demandez-lui un reçu en échange. En principe, il ne peut pas les refuser, sauf s'il s'agit d'objets encombrants, dangereux ou de valeur trop importante.

Attention : les pancartes apposées par certains hôteliers, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, n'ont aucun fondement juridique.



Au restaurant

Les prix et l'affichage

Les prix sont libres, mais les restaurants doivent respecter certaines obligations :

- **la liste des menus ou cartes du jour doit être affichée à l'extérieur**, et ce, pendant « toute la durée du service et au moins à partir de 11 h 30 pour le déjeuner et de 18 h pour le dîner. » **Les prix de 5 vins, ou de 5 boissons couramment servies** si le restaurant ne sert pas de vin **doivent également être affichés**
- **des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition à l'intérieur de l'établissement**
- **le prix affiché s'entend taxes et services compris**; la mention « prix service compris » doit alors être indiquée
- **les menus doivent préciser si la boisson (vin, bière, cidre, etc.) est comprise ou non.**

Conseils

- N'hésitez pas à demander s'il existe des **menus, ils sont souvent plus intéressants que les formules « à la carte ».**
- **Le restaurateur a le droit de compter un couvert pour chaque enfant**, même s'ils ne consomment pas mais **ce prix du couvert doit être mentionné sur le menu ou la carte.**
- **Le restaurateur n'est pas tenu d'accepter les animaux et peut imposer leur tenue en laisse** dans la salle.

Vous pouvez :

- refuser de déposer votre manteau au vestiaire
- **manger même si vous êtes seul et que le restaurant est bondé** mais vous devez accepter la table qu'on vous proposera ;
- **vous n'êtes pas obligé de commander de l'eau minérale ou du vin.** Vous pouvez vous contenter d'une carafe d'eau qui est gratuite.

Le restaurateur doit :

- Remplacer le vin qui vous est servi s'il est "bouchonné"

En revanche, **si un plat commandé ne vous convient pas, pour une question de goût, le restaurateur est libre de le reprendre, ou non**, et de vous servir un autre plat. S'il vous oppose un refus, **vous serez tenu néanmoins de payer la note**

- **servir des plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu** : une limande sole ne doit pas être servie pour de la sole, ni du surimi au crabe pour du véritable crabe...

- **vous rembourser les frais de teinturier si vous êtes victime d'un incident de service ; vous dédommager** si vous avez été victime d'un problème quelconque, **par suite d'une négligence ou d'une faute du restaurateur** ou de l'un de ses employés

- en cas de vol, si vous aviez confié vos vêtements au vestiaire de l'établissement, le restaurateur devra vous indemniser.

L'addition

Une addition doit vous être remise en fin de repas. Elle doit indiquer la date, le nom et l'adresse de l'établissement, les prix taxes comprises de chacune des prestations. **Vérifiez votre addition ! Les erreurs sont toujours possibles.**

En cas d'anomalie grave...

... intoxication alimentaire notamment, pensez à contacter les services compétents (direction des affaires sanitaires et sociales – Direction des services vétérinaires)

Pour les autres anomalies, vous pouvez également saisir la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de Seine-Maritime (rue Gadeau de Kerville – BP 1072 – 76173 Rouen Cedex 1 – Tel : 02 32 81 88 60).



Au café

Publicité des prix

- Les prix pratiqués par les cafés sont libres mais **l'affichage est obligatoire à l'extérieur et à l'intérieur des établissements** : pensez à consulter l'affichage des tarifs avant de consommer.
- **Au dessus de 15,24 €** (ou si vous l'exigez même pour un montant inférieur) **le cafetier doit vous remettre une note.**

Attention : les prix peuvent être différents selon que vous consommez au comptoir, en salle ou en terrasse, mais ces différences de prix ou ces suppléments doivent être affichés.

Les cafetiers n'ont pas le droit :

- de refuser de vous servir un simple café en terrasse
- de vous apporter un demi-litre de bière, si vous avez demandé un « demi » (le «demi» français correspond à 25 cl)
- de refuser de changer votre consommation, si celle qui vous a été proposée n'est pas suffisamment fraîche ou chaude
- de refuser de rembourser vos frais de teinturerie, si vous avez été taché à cause du service et de refuser de vous dédommager, si vous avez été victime d'une intoxication, d'une blessure, ou de tout autre dommage par suite d'une négligence à l'occasion du service.

Ils ont le droit de vous refuser :

- de vous vendre des cigarettes (sauf, bien sûr, s'il s'agit d'un débit de tabac). S'ils vous en vendent, le prix pourra être supérieur à celui pratiqué dans un débit de tabac
- de téléphoner sur leur téléphone privé ou professionnel (ce n'est pas un service obligatoire)
- d'accéder au téléphone et aux toilettes, si vous ne consommez pas dans l'établissement. Sachez par ailleurs que le prix des communications téléphoniques passées dans un café est librement fixé par le cafetier, à charge pour lui d'afficher précisément ce prix.
- un verre d'eau «gratuit», si vous ne commandez aucune autre boisson payante.