

Zeitschrift: Générations : aînés
Herausgeber: Société coopérative générations
Band: 28 (1998)
Heft: 2

Artikel: Comment réclamer?
Autor: Chassot, Janine
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-826602>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 28.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://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.

La 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^{me} 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^{me} 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!