

Zeitschrift: Générations plus : bien vivre son âge
Herausgeber: Générations
Band: - (2014)
Heft: 55

Rubrik: Consommation

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: 29.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

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

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 avec vos coordonnées et la mention «offre *Généralions Plus*».

