

Les dix désagréments à éviter

9 Pendant les loisirs, la vigilance toujours ...

• Barbecues

Recommandations :

- choisissez des barbecues stables, de préférence à quatre pieds
- utilisez du charbon de bois épuré, assurez-vous d'avoir un point d'eau proche en cas de début d'incendie
- n'avivez pas la flamme d'un barbecue à charbon de bois avec un produit allume-feu ou avec tout autre produit inflammable
- éloignez les enfants lors de la préparation

• Piscines privées

Ne laissez jamais les enfants sans surveillance et vérifiez :

- l'existence et le bon fonctionnement du dispositif de sécurité (abri, alarme, barrière ou couverture)
- le marquage CE et l'état de l'équipement des enfants : brassards, bouées, gilets

Neutralisez systématiquement l'accès extérieur à la piscine hors-sol après la baignade

• Aires de jeux

Les aires de jeux sont obligatoirement entretenues, de façon périodique ; elles doivent être en bon état :

- aucun obstacle ne doit se trouver dans une zone comprise entre 1,5 m et 2,5 m autour du jeu
- les zones de chute potentielle des enfants doivent être revêtues de matériaux amortissant les chocs
- en cas de doute sur l'équipement, ne l'utilisez pas

• VTT

En location comme à l'achat, assurez-vous de la présence :

- du marquage « conforme aux exigences de sécurité »
- des équipements de sécurité (double dispositif de freinage, éclairage, avertisseur sonore)

Pour évoluer en toute sécurité :

- portez un casque adapté
- portez-le correctement : bien ajusté sur la tête, la jugulaire bien positionnée sous le menton

• Mini-motos

Ces deux-roues ne doivent circuler que sur des pistes fermées agréées pour le moto-cross

- vérifiez la présence du marquage CE

Les dix désagréments à éviter

• Quads

Quads homologués :

- ils peuvent emprunter la voie publique
- ils sont immatriculés
- le conducteur doit être titulaire du permis de conduire automobile

Quads non homologués :

- ils ne peuvent être utilisés que sur des terrains adaptés
- Refusez d'utiliser un quad si les protections des parties chaudes ou tournantes sont manquantes ou abîmées

• Centres équestres

- les responsables doivent avoir une carte professionnelle délivrée par le ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche
- les diplômes des moniteurs doivent être affichés au lieu d'accueil
- vérifiez l'état des équipements de protection qui doivent porter le marquage CE

• Pétards

- informez vos enfants du danger (brûlures, explosions, incendies)
- à l'achat, vérifiez le numéro d'agrément sur l'emballage
- lisez bien le mode et les précautions d'emploi

• Randonnée

- prévenez le risque de déshydratation en buvant régulièrement
- en montagne, prévoyez des équipements de protection contre le froid (gants, chaussettes, vêtements et chaussures adéquats)
- prévenez de l'endroit où vous allez et du parcours prévu

10 Parfums, sacs à main, lunettes de soleil ... préférez l'original à la copie

Comment reconnaître une contrefaçon ?

Un lieu de vente inhabituel, un vendeur mal identifié, un prix particulièrement bas, la mauvaise qualité du produit, l'imperfection des finitions, la fragilité des pièces, une étiquette mal imprimée ou présentant des fautes d'orthographe, un emballage inadapté à un produit de luxe, etc.

Le saviez-vous ?

En cas de détention d'objets contrefaits, vous risquez la saisie du produit et des sanctions pénales allant de 300 000 € à 3 ans de prison.

Pour plus d'informations

En cas de litige avec un professionnel portant sur une pratique commerciale déloyale (descriptif erroné des prestations, mauvais affichage des prix...), il est recommandé de :

- rechercher un arrangement amiable avec le professionnel,
- prendre contact avec la direction départementale de la protection des populations du lieu où exerce le professionnel. Ce service pourra vous orienter ou recevoir votre réclamation.

Pour plus de renseignements consultez le site de la DGCCRF

www.dgccrf.bercy.gouv.fr

Vous pouvez également appeler le **39 39, Allô, service public**

Du lundi au vendredi de 8h à 20h
le samedi de 8h30 à 18h

(prix d'un appel local à partir d'un poste fixe)

dgccrf

Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes



Dix désagréments à éviter pendant les vacances



« Nous avons conçu ce guide pour vous aider à passer des vacances en toute sérénité et en toute sécurité. La lecture de ce guide vous permettra de mieux connaître vos principaux droits en matière d'hébergement, de restauration ou d'activités de loisirs. N'hésitez pas à consulter également le site www.dgccrf.bercy.gouv.fr qui contient des informations plus détaillées. Je vous souhaite de bonnes vacances 2010. »

H. Novelli

Hervé NOVELLI,
Secrétaire d'État chargé du Tourisme et de la Consommation

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Les dix désagréments à éviter

1 En panne sur l'autoroute : qui me dépanne et comment ?

- seuls les garagistes agréés peuvent intervenir sur le réseau autoroutier
- les tarifs des dépanneurs sont réglementés
- les prix forfaitaires doivent être affichés dans la cabine du camion et chez le dépanneur

Le saviez-vous ?

Le tarif du remorquage est de 113 € TTC pour un véhicule dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est inférieur à 1,8 tonne. Il est de 140 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est compris entre 1,8 et 3,5 tonnes.

Le tarif du dépannage sur place est de 113 € TTC quel que soit le PTAC du véhicule.

2 À l'hôtel : la chambre ne ressemble pas à la photo diffusée sur internet

- n'hésitez pas à réserver par écrit en précisant les caractéristiques de la chambre telles que vous les souhaitez et les dates du séjour
- il est prudent de demander ensuite à l'hôtelier de confirmer son accord sur les termes exacts de votre réservation

Le saviez-vous ?

En cas de vol à l'hôtel, l'hôtelier est responsable :

- de façon illimitée pour les objets déposés dans le coffre de l'hôtel
- à hauteur de 100 fois le prix de la nuit pour les objets non remis au coffre et volés dans l'hôtel
- à hauteur de 50 fois cette somme pour les objets volés dans votre voiture stationnée sur le parking de l'hôtel

3 Location de vacances : l'équipement ménager est insuffisant... ? Le carrefour routier voisin, trop bruyant ?

- le bailleur, quel qu'il soit (particulier, agence immobilière...), a l'obligation de fournir, avant signature du contrat, un des-

Les dix désagréments à éviter

criptif précis (nombre de pièces, équipements, tarifs, charges éventuelles, adresse et localisation géographique, distance des commerces...)

- n'hésitez pas à demander des informations complémentaires, une photographie par exemple
- exigez un contrat incluant les conditions de modification ou de résiliation du contrat et les conséquences financières qui s'imposent aux deux parties (remboursement et indemnité)
- vérifiez, de façon contradictoire, l'inventaire détaillé de l'équipement ainsi que l'état des lieux d'entrée et de sortie. Ces documents doivent vous être remis par le bailleur

Le saviez-vous ?

La communication de renseignements inexacts peut être sanctionnée d'une amende pouvant atteindre 37 500 € et/ou d'une peine de 2 ans de prison.

4 Chambres d'hôtes : oui au charme, non à l'improvisation

- l'accueil doit être assuré par la personne habitant la maison
- comme dans les hôtels, les prix des prestations doivent être affichés TTC et service compris à l'extérieur, au lieu de réception et au dos des portes
- une note détaillée (facture) doit être remise en fin de séjour

Le saviez-vous ?

- l'activité de chambres d'hôtes est limitée à 5 chambres et 15 hôtes au maximum
- les repas servis en table d'hôtes doivent être pris à la table familiale

5 Camping : le nombre de douches est insuffisant, le camping manque de confort...

- les terrains de camping font l'objet d'un classement réglementé qui permet d'en apprécier le confort et le niveau d'équipement : le nombre d'étoiles dépend notamment de la superficie totale, du nombre de m² par emplacement, des équipements sanitaires et collectifs...

Les dix désagréments à éviter

- les prix sont librement fixés par l'exploitant
- une note détaillée doit vous être remise en fin de séjour

Le saviez-vous ?

Les prix et le règlement intérieur doivent être affichés à l'entrée principale du camping et à la réception.

6 Produits alimentaires : vous avez un doute sur leur fraîcheur ou leur qualité ?

Avant d'effectuer vos achats :

- assurez-vous que la date limite de consommation (DLC) des aliments préemballés périssables (charcuteries, viandes, produits laitiers) n'est pas dépassée
- sachez que la température de conservation des denrées périssables se situe à 4°C
- repérez les signes distinctifs : label, appellation d'origine contrôlée (AOC), indication géographique protégée (IGP) qui garantissent la spécificité des produits

Le saviez-vous ?

Le commerçant a l'obligation de retirer de la vente les marchandises dont la date limite de consommation est dépassée.

7 Restauration : éviter des additions indigestes

Les établissements assurant un service de restauration (restaurants, hôtels-restaurants, cafés, camions aménagés...) doivent afficher à l'extérieur et à l'intérieur :

- prix
- menus
- carte des vins
- dénomination des plats et des vins

Restauteurs et hôteliers-restauteurs doivent remettre une note (facture) détaillée au moment du paiement.

Il est donc utile de :

- lire attentivement les informations sur les prix

Les dix désagréments à éviter

- vérifier que les plats servis correspondent à ceux décrits sur la carte (du surimi ne doit pas être servi pour du crabe ou de l'épaule pour du jambon)
- vérifier les additions

Le saviez-vous ?

De nombreux restaurants proposent en semaine un menu à « tarif réduit » qui disparaît souvent dès 20h 30. Ce menu ne peut vous être refusé que si la précision concernant l'heure ou la date est affichée à l'entrée du restaurant.

8 Comment préserver sa santé en vacances ?

Pensez à vous protéger du soleil : lunettes de soleil portant le marquage CE, vêtements, chapeau (surtout pour les enfants).

- **Produits de protection solaire** : vérifiez sur l'étiquette qu'ils :
 - protègent contre les UVA et UVB
 - possèdent un indice de protection adapté à votre peau

Le saviez-vous ?

Il n'existe pas de différence entre l'IP (indice de protection), le FPS (facteur de protection solaire) et le SPF (sunburn protection factor).

Les indices de protection solaire sont classés de la façon suivante :

Faible protection	de 6 à 10	Haute protection	de 30 à 50
Protection moyenne	de 15 à 25	Très haute protection	50+

Attention : utiliser une crème dotée d'un indice de protection élevé ne doit pas conduire à allonger la durée d'exposition. De même, quel que soit son indice, le produit de protection solaire doit être renouvelé toutes les 2 heures et après chaque bain.

- **Tatouages temporaires au henné noir** :
 - assurez-vous, en consultant l'étiquetage, qu'ils ne contiennent pas de paraphénylène diamine responsable d'allergies cutanées graves
 - n'hésitez pas à demander la composition des encres utilisées

• Préservatifs :

- assurez vous que le marquage CE apparaît sur l'emballage