

Droit de la consommation

Tous les samedis, *Var-matin* ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénie, Golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents.

On en apprend de belles. Aujourd'hui, problème de carte de réduction à la SNCF. « Monsieur Z... Joseph habitant St Raphaël prend un billet St Raphaël - Paris, aller-retour. Monsieur Z..., qui est une personne âgée, a présenté lors de l'achat de son billet sa carte d'invalidité lui donnant droit à une réduction et pour sa femme le tarif d'accompagnatrice

d'handicapé. Lors de leur retour, le contrôleur a verbalisé Madame Z... Stanislava qui n'a pu justifier le tarif d'accompagnatrice d'handicapé, son mari ayant oublié sa carte à St Raphaël. Montant de l'amende : 103,60 €. Elle a écrit une lettre recommandée qui est restée sans réponse. ».

Intervention d'UFC-Que Choisir

« Nous avons écrit à la SNCF pour demander un geste commercial, le montant de l'amende étant important pour des personnes percevant une petite retraite. La SNCF nous a répondu favorablement en effaçant l'infraction. »

Les conseils d'UFC-Que Choisir

Il faut toujours avoir sa carte de réduction sur soi, lors d'un voyage. Par ailleurs, lors de l'achat de billets à la gare, savoir que : « Tout consommateur doit avoir un devoir de vigilance lors de l'achat de

billets » ce qui signifie que le travail du guichetier **doit être vérifié**, la SNCF se déchargeant de sa responsabilité dans le cas contraire. Envoyer systématiquement une LRAR (lettre recommandée avec accusé de

réception). Enfin, s'adresser à notre association.

Vous faites face à un problème ? Adressez-vous à l'association locale UFC-Que Choisir pour Fréjus, Draguignan, Sainte-Maxime.
<http://ufc-quechoisir-var-est.org>