

LA GAZETTE

Info Conso INDECOSA CGT 86

SEPTEMBRE 2025

EDITO

Coffrets cadeaux : quand les rêves font pschitt ! !

Phénomène de mode, convoités pour leur simplicité et leur praticité, les coffrets-cadeaux sont souvent l'ultime idée pour trouver un présent de dernière minute.

C'est un vrai succès commercial. Mais bien souvent derrière les prestations de rêve se cache une autre réalité.

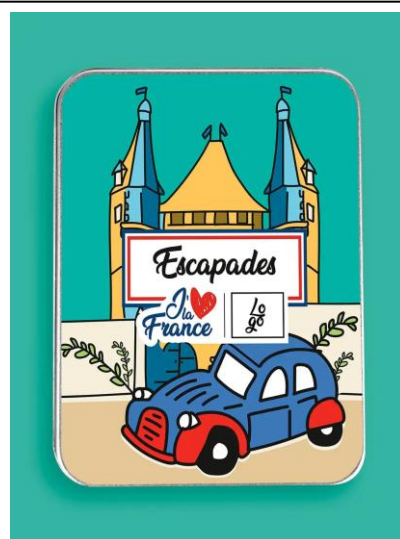
Plaintes, réclamations des consommateurs sont nombreuses quant à la disponibilité des prestations proposées : difficultés de réservation ou bien encore sur la qualité desdites prestations au rabais, mauvais accueil, suppléments exigés...), difficultés à proroger la date du coffret dû à une trop grande rigueur des entreprises concernées.

Le client qui paie sa prestation plein tarif est souvent privilégié face à celui qui réserve via un coffret-cadeau.

Avant de vous lancer dans cet achat, INDECOSA vous rappelle l'importance de bien peser les avantages et les inconvénients et surtout de comparer les prestations offertes.

Indécosa CGT 86

Pour tout renseignement, INDECOSA CGT 86 vous informe



DOSSIER DU MOIS

TOUT SAVOIR SUR LA REGLEMENTATION DES COFFRETS CADEAUX

Vie de l'Association

INDECOSA CGT, c'est quoi ?

INDECOSA CGT vous accueille, sur rendez-vous, dans ses locaux :

21 Bis Rue Arsène Orillard à POITIERS ou au
téléphone : 05 49 60 34 70 ou **09 78 81 69 68**.

(Détail des autres points d'accueils en dernière page).

CONSO

Un coffret cadeau ou box, c'est quoi exactement ?

C'est un coffret qui est offert à un destinataire.

Il contient :

- Un catalogue détaillant les prestations auxquelles le bénéficiaire du coffret peut avoir accès (hôtels, lieux de restauration, découverte, bien-être ou encore gastronomie), selon des critères bien définis.
- Un bon d'échange (appelé chèque cadeau) que le porteur du coffret remettra au prestataire en paiement de l'activité choisie.
- Les conditions générales de vente et d'utilisation du coffret.

Il se différencie d'un concept voisin, celui de la box mensuelle qui, par un abonnement, permet d'offrir un assortiment de produits dans un domaine défini.



La réglementation des coffrets cadeaux



La réglementation des coffrets cadeaux en France est encadrée par plusieurs lois et décrets, notamment pour ceux qui incluent un « forfait touristique », et plus protectrice pour le consommateur.

On entend par « forfait touristique », tel que le décrit l'article L. 211-2, II-A du code du tourisme, la combinaison d'au moins deux prestations parmi les suivantes : le transport, le - logement, un autre service touristique représentant une part significative dans le forfait (repas, visites, spectacles, conférences, etc.). Le forfait doit dépasser vingt-quatre heures ou inclure une nuitée.

Entrent donc dans cette catégorie les week-ends thématiques où l'utilisateur du coffret bénéficie d'un hébergement (en chambre d'hôte, château, hébergement insolite, etc.) et d'un repas (gastronomique ou non) ou d'une visite de caves, d'un cours de golf, d'un accès au hammam, etc.

En revanche, la combinaison dîner + spectacle n'en fait pas partie, car elle n'inclut ni le transport, ni le logement. La formule nuit + petit-déjeuner n'en fait pas davantage partie, car le petit-déjeuner ne représente pas une part significative dans le prix.

N'entrent pas dans la catégorie des produits touristiques, les prestations d'activités et de loisirs parfois intitulées « bien-être », « aventure », « gastronomie », « ateliers » ou « divertissement », sauf si elles sont incluses dans un forfait touristique.

Ces règles visent à protéger les consommateurs et à garantir la qualité des prestations offertes dans ces coffrets. Voici quelques points clés à retenir :



- Les émetteurs de coffrets cadeaux sont tenus de s'immatriculer (ou de se déclarer en libre prestation de services lorsqu'ils sont établis dans un État membre de l'Union européenne) au registre des opérateurs de voyages et de séjours, avec ce que cela induit en termes d'obligations (garantie financière, assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle).

CONSO

- Ils sont en outre responsables de plein droit de la bonne exécution des services prévus par le contrat. Si la prestation choisie n'est pas exécutée, ou l'est mal, l'utilisateur du coffret peut lui demander réparation. **Le professionnel qui le vend est responsable de la bonne exécution des prestations prévues, même si elles sont réalisées par un prestataire.** Vous n'avez pas à établir une faute liée à la conformité des prestations délivrées. Le vendeur ne peut donc pas se cacher derrière les prestataires, sauf en rapportant la preuve d'un cas de force majeure, d'une faute de vous-même ou de circonstances exceptionnelles et inévitables, exemple un ouragan... (Article L 211-16 du Code du Tourisme).



**Le vendeur reste votre seul interlocuteur,
tel un achat dans une agence de voyage
et il engage sa responsabilité de la même façon.**

- Les dispositions précitées du Code du Tourisme ne s'appliquent pas aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la vente de ces bons ou coffrets.
- Les prestations proposées **doivent être clairement définies** dans le catalogue du coffret, y compris les conditions d'utilisation et d'achat.
- Les consommateurs ont droit à une preuve de prestations et peuvent demander réparation en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des services **dans un délai de deux ans** (Article L 211-17, VI du Code du Tourisme).
 - Le consommateur peut demander une réduction de prix, y compris des dommages et intérêts. Faire une liste des modifications intervenues avec, si possible des échanges de mails, témoignages de participants, billet de retour, preuve de retour du vol, etc.

Que faire en cas de litiges



NON CONFORME

Si le service délivré n'est pas conforme avec l'offre décrite dans la box, cela s'apparente à de la publicité mensongère.

Les litiges les plus fréquents sont :

- Des choix trop limités dans la région.
- La prestation convoitée n'est jamais disponible, ou alors à des dates très éloignées.
- Le prestataire refuse d'honorer les coffrets-cadeaux.
- Le coffret est périmé.
- Le prestataire vous oblige à des dépenses supplémentaires.
- La prestation ne correspond pas à la description du coffret.
- La prestation a été décevante.
- La prestation a été annulée (ou modifiée).
- La prestation a été mal exécutée.
- L'émetteur du coffret a fait faillite.

CONSO



En cas de litige, plusieurs actions peuvent être envisagées avant d'utiliser le recours en justice :



- ❶ Tenter de trouver une solution amiable par le dialogue en contactant **le service client** en exposant votre problème. Ce premier contact peut être fait par téléphone ou par courriel. **Il peut s'avérer utile pour la suite éventuelle du litige de pouvoir conserver une preuve de l'envoi.**
- ❷ Si ce premier contact n'a pas été satisfaisant, envoyer une **lettre recommandée avec accusé de réception.**
- ❸ N'hésitez pas à effectuer une contestation auprès de l'émetteur du coffret, qui pourra appuyer votre demande.

En cas d'annulation ou de modification de l'offre par le prestataire, vous pouvez demander le remboursement. **Vous n'êtes pas tenu d'accepter une proposition de remplacement.**

S'il s'agit d'un produit touristique (composé de plusieurs prestations), vous possédez les mêmes droits que lors d'une souscription d'un séjour dans une agence de voyages : la responsabilité de l'émetteur pourra donc être engagée en vertu de l'article L.211.-16 du code du tourisme, **et vous pourrez être indemnisé.** Dans les autres cas, vous pouvez demander d'être remboursé.

Conseils d'utilisation



- Ne tardez pas pour réserver votre prestation : les disponibilités des prestataires sont parfois limitées.
- Consultez la durée d'utilisation du coffret (plus d'un an en général), les conditions d'échange et de prolongation, dans les conditions générales de vente, publiées sur le site de l'émetteur.
- Conservez la preuve d'achat (ticket de caisse, courriel de confirmation de commande) jusqu'à l'utilisation effective du coffret par le bénéficiaire.

Quels sont vos droits en cas de déconvenue ?

Si vous rencontrez une déconvenue liée à l'activité choisie (par exemple, une prestation « bâclée », effectuée partiellement ou non conforme à celle présentée dans le catalogue du coffret), vous pouvez le signaler à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou à la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations de votre lieu de résidence qui pourra vérifier auprès du ou des opérateurs en cause le respect des dispositions du Code de commerce, du Code de la consommation et du Code du tourisme et, le cas échéant, envisager des suites sur la base des articles L.121-2 et L.121-3 et du Code de la consommation (pratiques commerciales trompeuses).



Quel que soit le litige, vous pouvez prendre contact avec votre association agréée de Défense des consommateurs, INDECOSA CGT 86 qui vous informera sur vos droits, pourra intervenir en vue d'un règlement amiable et vous aider dans vos démarches pour une éventuelle action judiciaire.

VIE DE L'ASSOCIATION



INDECOSA tenait son stand à la journée des associations à Blossac à POITIERS le dimanche 7 septembre 2025. Le stand était tenu par nos camarades Xavier LARTIGUE, référent logement et Claudine KEPINSKI, référente santé au sein de l'association. Ce fut l'occasion de faire découvrir INDECOSA CGT 86 à la population.

INDECOSA, C'EST QUOI ?

INDECOSA-CGT (Information Défense des Consommateurs Salariés) est une association loi 1901 créée par la Confédération Générale du Travail en 1979. Son principal objectif est la défense de tous les consommateurs du salarié au retraité. Elle pratique ainsi la défense individuelle et/ou collective. Reconnue et agréée par l'État comme représentative, elle participe aux principales instances de concertation où sont débattues avec les professionnels sous l'arbitrage des pouvoirs publics, les intérêts des consommateurs.

Elle est présente sur l'ensemble du territoire français, avec plus de 280 points d'accueils répartis dans les départements, villes et parfois au cœur d'une entreprise dans le cadre des activités du CSE. Chaque année, elle prend en compte et traite des milliers de litiges liés à ses domaines d'intervention. Ses missions s'articulent autour des points suivants : transport et mobilité, banque et argent, habitat et logement, consommation, la santé et l'accès aux soins, l'environnement et la valorisation des déchets. Pour l'INDECOSA-CGT il est impératif de renforcer la présence des organisations de consommateurs dans la gouvernance des questions environnementales. Au niveau institutionnel, INDECOSA-CGT intervient dans un grand nombre d'instances où les intérêts des consommateurs sont en jeu. Au plan national, elle est membre, entre autres, du Conseil National de la Consommation (CNC), du Conseil National des Déchets (CND), du comité consommation de l'AFNOR, ou du comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Elle entretient également des concertations avec les directions des opérateurs historiques. Aux niveaux local et régional, elle représente les consommateurs au sein des Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC). Au niveau européen, elle est membre de l'association European Consumer Union (ECU) créée en novembre 2009. Elle intervient également auprès du Système européen des paiements automatisés (SEPA). Elle participe à des initiatives organisées par le Comité Economique et Social Européen (CESE).

INDECOSA CGT 86

Composition du Bureau

Présidente : Jocelyne ANTUNES

jose.antunes@wanadoo.fr

Tél : 07 86 45 04 34

Vice-Président : Jean-Claude SARDIN

Tél : 06 10 20 06 07

sardin.jean-claude@orange.fr

Trésorier : François BONNIN

Tél : 06 52 87 55 65

f.bonnin86@laposte.net

Trésorier adjoint : Pascal ZANCHETTIN

pascal.zanchettin@gmail.com

Tél 06 70 61 11 00

Secrétaire : Marylène RAFFIN-HERAULT

Tél : 06 76 64 68 90

maryleneraffin@hotmail.fr

Secrétaire adjoint : Claude FUZEAU

claude.fuzeau@sfr.fr

Tél : 07 67 42 41 00

Membres du Conseil d'Administration

Marie Jo BAUDENEAU UL CHATELLERAULT

Béatrice GUILMIN – France TRAVAIL

Julien HEMON – LC ARMATIS/UD CGT 86

Astrid SINGARRAUD LC ARMATIS

Lionel BONNIFAIT – RETRAITE FAPT 86

Xavier LARTIGUE – SECURIT DOG MAN

Géraldine RICHARD – FAPT 86

Jean-Philippe GUITTONNEAU – TERRITORIAUX POITIERS

Brigitte ORGERET – FRANCE TRAVAIL

Marie-Nicole TIFFANEAU – Retraitée commerce

Patrick AUDEBERT – Retraité FAPT 86

Claudine KEPINSKI – Retraitée CARSAT

Géry BEGEAULT – UL CHATELLERAULT

Accueils :

Le mardi de 14h à 17h (sans RV), et le jeudi (uniquement sur RV) 21 bis Rue Arsène Orillard et au 2 Rue de la Souche à POITIERS.

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net

Le jeudi de 16h30 à 18h30 sans RV et sur RV, 11 Rue du Cognet à CHATELLERAULT

Tél : 05 49 21 15 39 - Mail : indecosachatellerault@gmail.com

Uniquement sur RV, 1 rue du Moulin St Léger à CHAUVIGNY

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net