LES COFFRETS-CADEAUX... ATTENTION MÉFIANCE !

Les offres dites de coffrets-cadeaux connaissent depuis quelques années un succès commercial. Leur développement récent et les plaintes ou réclamations qui peuvent en résulter justifient une mise au point à toutes fins utiles. Les réclamations des consommateurs portent généralement sur la disponibilité des prestations proposées, sur les difficultés de réservation mais aussi sur la qualité desdites prestations (prestations au rabais, mauvais accueil, suppléments exigés...). La clientèle qui paie sa prestation plein tarif est ainsi souvent privilégiée face à celle qui réserve via un coffret-cadeau et qui bénéficie alors d'une prestation de moindre qualité afin de compenser la marge captée par la société émettrice. Par ailleurs, de nombreux exemples ont démontré les difficultés qu'ont les consommateurs à proroger la durée de vie de leur coffret, notamment par un apparent manque de souplesse des entreprises concernées.

Sur un plan juridique, les éditeurs de coffrets-cadeaux incluant des prestations touristiques (voyages, séjours, services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, comme la délivrance de titres de transports et la réservation de chambres d'hôtels, de services liés à l'accueil touristique...) sont soumis aux dispositions du code du tourisme, qui sont protectrices pour le consommateur. Ils sont donc notamment tenus de s'immatriculer au registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours, ce qui implique le respect d'un certain nombre d'obligations (garantie financière, assurance en responsabilité civile destinée à garantir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle, conditions d'aptitude professionnelle). Les éditeurs de coffrets-cadeaux entrant dans le champ du code du tourisme sont également responsables de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

En matière de contrôle, c'est la DGCCRF (direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) qui exerce une vigilance régulière dans le secteur des coffrets-cadeaux afin de contrôler le respect par les opérateurs de l'ensemble des dispositions du code de commerce et du code de la consommation. Ces services départementaux, au sein des préfectures (DDPP) peuvent donc être saisis, en cas de problème, par les consommateurs-acheteurs desdits coffrets.

AFOC