

COMMUNIQUE DE PRESSE

page 1/2

Opération Interministérielle Vacances 2008

Comme les années précédentes, le Ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi et le Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation ont décidé de reconduire l'Opération Interministérielle Vacances visant à protéger les consommateurs en vacances.

La période estivale des vacances représente un **enjeu individuel pour le consommateur**, qui doit pouvoir espérer les meilleurs produits ou prestations compte tenu du budget qu'il entend consacrer à cette période, et un **enjeu collectif pour l'économie du tourisme et l'emploi** dans notre pays.

Les contrôles réalisés au cours des années précédentes permettent dans l'ensemble de constater que les actions d'information et de contrôle effectués par les services se traduisent par une **professionnalisation accrue des acteurs économiques et une amélioration de la qualité et de la régularité des services rendus aux estivants**. Il ne s'agit pas pour autant de relâcher la vigilance au vu des progrès encore à réaliser.

L'opération sera lancée dès le 1^{er} juillet 2008 pour s'achever le 31 août 2008 et les ministres demandent que toutes les administrations concernées concourent à cette opération **pour toujours mieux informer et sécuriser les vacanciers et renforcer leur confiance**.

Pour répondre aux préoccupations des vacanciers, en matière notamment de transport, d'hébergement, de restauration, de distribution alimentaire et d'activités de loisirs, l'opération devra s'appuyer sur **trois axes d'intervention** assurant :

- **un renforcement de l'information du consommateur/vacancier** pour une meilleure défense de son pouvoir d'achat, au travers de dispositifs permettant de vérifier le respect des règles d'information du consommateur, notamment dans le secteur de l'hébergement, et de lutter contre les pratiques commerciales déloyales et les contrefaçons... ;
- **la sécurité du consommateur** dans le domaine des aliments comme dans celui des produits industriels et des prestations de services, principalement dans les activités de loisirs sportifs ; les interventions seront concentrées sur les zones et secteurs à forte fréquentation et cibleront les pratiques à risque ;
- **le bon fonctionnement concurrentiel du marché**, par une surveillance étroite des comportements limitant l'exercice de la libre concurrence et plus généralement par des initiatives visant le paracommercialisme et l'économie souterraine.

Les administrations particulièrement concernées par cette opération sont, outre la **DGCCRF** dont c'est la mission principale, au premier rang, la **Direction des Services Vétérinaires** concernant principalement la sécurité alimentaire et l'hygiène des aliments, la **Direction Générale des Douanes** pour les contrefaçons et la sécurité des produits importés, la **Direction de la Jeunesse et des Sports** pour les activités sportives et les centres de vacances et de loisirs et en second lieu, la **Direction des Affaires Sanitaires et Sociales** (contrôle des piscines et de l'eau douce), la **Direction du travail et de l'Emploi** pour le travail illégal et les services de sécurité, **Police et Gendarmerie**.

Chaque service réalisera les contrôles relevant de sa propre compétence et des actions interservices seront réalisées à l'occasion d'évènements touristiques ou culturels importants du département (Tour de France, festivals...).



PREFECTURE DES HAUTES-PYRENEES

CABINET
Communication interministérielle

lundi 30 juin 2008

COMMUNIQUE DE PRESSE

page 2/2

Enfin, un important dispositif d'information est mis en place pour permettre au consommateur de connaître ses droits et le prévenir des risques éventuels que présentent certaines activités.

- un **dossier « vacances confiance 2008 »**, constitué de 77 fiches et réalisé par la DGCCRF, est mis en ligne sur le site www.dgccrf.bercy.gouv.fr. Plus particulièrement destiné aux journalistes, ce dossier délivre des conseils pratiques et utiles aux consommateurs en vacances.
- un **centre d'appel général « Allo Service Public »**, avec un numéro d'appel unique, le 39 39 (0,12 €/mn TTC à partir d'un poste fixe). Il permet aux consommateurs comme aux professionnels d'obtenir, y compris évidemment dans la période estivale, des informations ou des conseils généraux. Les appels spécifiques relevant de la compétence de la DGCCRF sont orientés sur « **Info Service Consommateurs** », une plate forme téléphonique composée d'agents de la DGCCRF.
- des dépliants : plusieurs dépliants et fiches réflexes seront publiés début juillet dont une fiche « au café » et une autre « au restaurant » traduites en anglais et en allemand.
- une **campagne d'information de la douane** à destination des voyageurs, dans les points de passage internationaux.

En ce qui concerne les autres ministères, le **ministère de la santé, de la jeunesse, des sports et de la vie associative** (MSJSVA) mènera :

- une **campagne montagne été (saison 2008)**.
- une **campagne de prévention des accidents de « vélos tout terrain » (VTT)**.

Au plan local, en cas de plaintes à l'encontre d'un commerçant ou d'un prestataire, les consommateurs pourront s'adresser à la DDCCRF de Tarbes :

Cité Administrative Reffye rue Amiral Courbet BP1701
65017 TARBES Cedex 9