



## Non respect des clients

Rubrique : questions-réponses - Date : mercredi 11 juin 2003

---

Bonjour,

Dimanche 8 juin, nous avons réservé une table en zone non fumeurs dans le restaurant L'Escale à Blonville sur Mer (Calvados), arborant 3 étoiles.

Nous avons bien précisé à plusieurs reprises que nous souhaitions être en non fumeurs et la personne qui a pris notre réservation n'a émis aucune objection.

Arrivés sur place, constatant qu'on nous dirigeait vers une table située à côté d'une table où des personnes fumaient, nous avons rappelé que nous avions réservé en non fumeurs .

Le patron nous a alors répondu qu'il n'y avait pas de zones fumeurs et non fumeurs dans son restaurant et que c'est la convivialité entre client qui joue, ajoutant qu'il pourrait demander à un de ses clients de ne pas fumer si cela nous gêne. Discours parfaitement hypocrite.

Résultat, nous nous sommes vite retrouvés entourés de fumeurs et notre fils, sujet à l'asthme, a rapidement éprouvé des difficultés pour respirer, nous obligeant à sortir régulièrement du restaurant avec lui pour le faire respirer.

Bien entendu, le patron n'est jamais intervenu. Au contraire, ils nous ont bâclé le service, allant même jusqu'à nous balancer l'addition sans un mot.

Bilan : soirée gâchée et addition salée.

Nous n'avons pas été les seuls incommodés ce soir là puisque nous avons notamment pu voir un couple qui avait dû réserver en non fumeurs et qui s'est retrouvé entre deux tables de fumeurs. La jeune femme est vite devenue toute rouge, éprouvant des difficultés à respirer et le couple a écourté son repas pour sortir au plus vite du restaurant.

Que peut-on faire contre cet établissement qui ne respecte pas la loi... ni ses clients ?

On sent bien que les dirigeants de ce restaurant font ce qu'ils veulent car ils sont implantés dans une station balnéaire de la Côte Normande et ils savent qu'ils feront toujours salle comble avec une clientèle tournante .

N'existe-t-il pas un organisme de contrôle (comme la Direction de la répression des fraudes) susceptible de pénaliser cet établissement ?

Merci de vos réponses.

### Réponse :

Seul un officier de police judiciaire peut dresser procès verbal dans ce cas.

Consultez les conditions particulières d'application de la loi dans les Bar et Restaurants, puis les [conseils pratiques](#) que DNF vous propose. Si vous souhaitez ensuite aller plus loin dans votre démarche, contactez-nous à nouveau.  
Cordialement GA DNF