



TGV, la SNCF impose la voiture fumeur à un enfant en bas-âge

Rubrique : questions-réponses - Date : jeudi 14 mars 2002

Bonjour,

Le 13/02/2002 à 19h31 nous avons effectuée une commande pour deux billets aller Paris/Bellegarde, sur le site Internet de la SNCF.

Les billets étaient destinés à un petit garçon de quatre ans voyageant avec sa maman.

Lors de notre réservation sur le site, nous avons retenu deux places dans une voiture non fumeur pour des raisons qui sont évidentes à comprendre.

Or, lorsque nous avons retiré les billets à partir d'un guichet automatique, les réservations s'étaient déplacées dans un wagon fumeur et nous nous sommes aperçus de cela qu'une fois les billets achetés, pourtant nous avons reçu un document de la SNCF confirmant notre réservation dans

une voiture propre (non fumeur)

Je trouve anormale qu'un enfant de quatre ans doive séjourner pendant 3 heures dans un tel environnement. Si les seules places disponibles s'étaient trouvées en voiture fumeur il est évident que nous aurions décalé le voyage. Nous avons du reste cherché un bon moment avant de trouver ces places.

L'espace fumeur étant devenu tellement restreint dans les TGV, que la concentration de fumeurs y est très forte et l'air pur très faible... J'ai courageusement suggéré à la SNCF qu'il serait probablement plus sage de supprimer ces voitures fumeurs définitivement, d'autant plus que risquer, pour un non fumeur, de s'y retrouver sans en avoir le choix, n'est pas nul.

J'admets que le fait de pouvoir réserver des billets de train sur Internet est une possibilité très pratique, je remercie la SNCF pour cette facilité, seulement lorsque je réserve un produit, j'aimerais que celui-ci ne subisse pas de transformation avant que j'en fasse l'acquisition définitive. Mais cela fait l'objet d'un autre débat...

Sincères salutations
L Laurent C.

Réponse :

Pour en avoir été personnellement victime, je confirme que le service des réservations SNCF a pu déraquer récemment. Faut-il y voir une pratique mercantile ou une erreur technique ? J'aurais tendance à pencher pour la seconde hypothèse.

TGV, la SNCF impose la voiture fumeur à un enfant en bas-âge

Cela ne règle pas le problème de fond qui a permis que l'on vous impose une place fumeur pour un enfant en bas âge.

En vous rendant sur le site Internet de DNF vous trouverez une analyse détaillée des obligations auxquelles la SNCF doit obéir

Vous trouverez également un courrier que nous avons adressé à la SNCF en novembre 2001

Vous pourrez enfin lire l'article dont nous aimerions penser qu'il est la conséquence du courrier précédent.

Merci de nous faire tout commentaire utile après avoir navigué dans le [site Internet](#) qui ouvre ses portes aujourd'hui.