



Laxisme de la SNCF - Ligne Paris-Beauvais

Rubrique : questions-réponses - Date : mardi 6 mars 2007

Bonjour, Je suis une habituée de la ligne TER Paris Beauvais, et depuis décembre 2006, toutes les rames sont devenues non-fumeurs en vue de la nouvelle loi. Or si dans la théorie, nous avons bien des affichages qui stipulent que les trains sont non-fumeurs eh bien en réalité les gens continuent de fumer, sous prétexte qu'avant il pouvaient fumer. J'ai à maintes reprises contactée la SNCF pour qu'elle fasse appliquer la loi (courrier, contact téléphonique, plaintes au guichet), mais rien ne bouge, il y a un véritable laxisme de son côté. Sa réponse est de me dire de trouver le contrôleur (hors j'estime que je n'ai pas à faire tous les wagons pour le trouver) et quand celui-ci se trouve dans le compartiment, il voit les personnes fumer mais il reste inactif. Alors qu'est ce que je peux faire pour que la SNCF daigne agir SVP ? Merci

Réponse :

- Sans l'aide du contrôleur, vous aurez effectivement des difficultés à obtenir le respect de vos droits. L'idéal serait donc de le rechercher dès votre entrée dans le train et de lui signaler que vous êtes fortement incommodée par la fumée de tabac chaque fois que vous prenez ce train. Relevez (sympathiquement) son nom ou son matricule et, s'il ne répond pas favorablement à votre demande, écrivez à la SNCF en recommandé en accompagnant votre réclamation de la copie de votre titre de transport.