

Problèmes de fraudes

Textes extraits de : « éléments pour un cours de déontologie hôtelière » de Jean Imberechts.

Méditer : « Il n'y a pas pour meilleur ambassadeur qu'un client satisfait »

Remarque : Un client **mécontent** racontera sa mésaventure à **dix** autres personnes.

Un client heureux transmettra sa **satisfaction à trois** autres personnes seulement.

Manœuvres frauduleuses

Il faut attirer l'attention des professionnels (exploitants et personnel) sur les conséquences pénales que peuvent entraîner des « erreurs de manipulations » (ignorance, inconscience ou négligence).

-vendre ou tenter de vendre une boisson autre que celle demandée sous la marque, l'appellation du produit demandé.

- -attention aux transvasements (à chaque bouteille son produit).
- -Tout mélange entraîne une altération du produit.
- -Le client et le producteur s'en trouvent lésés...

Qualité et caractéristiques gustatives des mets servis.

Le service de la répression des fraudes attache beaucoup d'importance :

- au maintien des traditions de qualités
- au respect des caractéristiques essentielles de composition liées à l'emploi de dénominations consacrées par les usages loyaux, constants et conservant un grand intérêt pour le consommateur.

Le texte général de base punit les tromperies et les tentatives de tromperie sur :

- la nature.
- les qualités substantielles.
- la composition.
- la teneur en principes utiles.
- l'espèce.
- l'origine.

Ainsi, la loi est applicable si le produit figurant sur la carte ou le menu ne correspond pas à la réalité : par exemple : « poulet de grain », « tarte maison », « terrine du chef »,...

De plus, d'autres textes protègent plus particulièrement l'origine et les appellations d'origine.

Nombreux sont, en effet, les produits servis dans les restaurants et dont l'appellation « contrôlée » répond à des critères fort précis, notamment en ce qui concerne l'aire géographique de production.

Dès lors, des infractions à ces textes peuvent être relevées lorsqu'un restaurateur met en vente sous cette appellation des produits, notamment des vins et des alcools qui, provenant d'un terroir autre

que celui déterminé par l'appellation, n'ont pas de droit à celle-ci (exemple : « vins à appellation contrôlée », « poulet de Bresse », « roquefort »,...)

En outre, ce service, très soucieux d'éviter une dégradation de la qualité dans le secteur de la restauration, désire limiter à l'essentiel la réglementation des denrées alimentaires par des textes officiels. Il souhaite et encourage les branches professionnelles (notamment la pâtisserie, la restauration,...) à codifier sous la forme d'un « code d'usage » les principales recettes de fabrication, de manière à ce que le produit final corresponde bien à ce qu'attend le consommateur, compte tenu de la dénomination de tradition à laquelle on se réfère : exemple ; tournedos « Rossini » sans la présence de foie gras, « grillade » non passée au grill...

Charlemi