

# Se faire r embourser après un mauvais spectacle, c'est possible

**Spectacles** Les actions sont rares alors que les moyens existent sans être coûteux.

C'était en 2013. Chuck Berry, alors âgé de 86 ans, a donné un concert en Finlande. Malade, il a offert une piètre représentation aux spectateurs. Déçus et mécontents, ceux-ci ont demandé à être remboursés. Chose très rare, ils ont récemment obtenu gain de cause devant un tribunal. La moitié du prix de leur ticket leur a été reversée. Chez nous, ce sont des spectateurs de la première journée de reconstitution de la bataille de Waterloo lors du bicentenaire qui demandent aussi à être remboursés. Ils estiment que le spectacle n'avait pas tenu ses promesses (lire ci-contre).

## "50 % de bluff"

Se faire rembourser une place de concert ou de spectacle reste très compliqué. Les vendeurs de tickets et les artistes prévoient en effet toute une série de clauses lors de la vente des billets. Il n'est pas rare de voir écrit au dos de ceux-ci des mentions qualifiées par les juristes que nous avons contacté d'intimidantes : "si la date du concert est modifiée, ce ticket reste valable" ou encore "ni échangeable, ni remboursable". Les mêmes conditions s'appliquent lors de l'achat de billets en ligne. Elles peuvent même être plus nombreuses. Impossible d'y échapper puisque pour valider votre achat, vous êtes obligé de cocher la case indiquant que vous avez pris connaissance et que vous acceptez ces conditions.

Destinées à dissuader les acheteurs de se retourner contre les vendeurs de tickets, les artistes et autres organisateurs, ces clauses expliquent que les actions intentées devant la justice sont rares. D'autant que les fans hésitent à porter plainte contre l'artiste qu'ils apprécient ou redoutent tout simplement les frais d'une procédure devant la justice. "Ces clauses sont là pour tenter d'impressionner le consommateur", déclare Alexis Ewbank, avocat

spécialisé dans le droit du divertissement. Dans le domaine juridique, il y a quand même 50 % de bluff, de relation de force." Le public ne doit donc pas baisser les bras car il a lui aussi des droits.

## Assurances et actions collectives

Ces droits reposent principalement sur le Code du droit économique, celui qui régit les relations entre les entreprises et les particuliers. On l'ignore souvent, mais les assurances peuvent couvrir les dépenses engendrées par une plainte, même dans le cadre d'un spectacle. "Les assurances 'défense en justice' sont là pour ça, explique Alexis Ewbank. Il y a le petit onglet 'protection juridique pour les litiges consommation'." Les assureurs peuvent soit régler le problème eux-mêmes, soit prendre en charge les frais d'avocats. "Beaucoup sont assurés sans le savoir", souligne le juriste.

Depuis l'an dernier, il est également possible d'intenter des actions collectives. Il existe des organisations de défense des consommateurs – Test-Achats, par exemple – qui peuvent fédérer un ensemble de plaignants. Auparavant, chaque personne devait déposer sa propre requête au tribunal. Aujourd'hui une seule peut suffire.

## L'accès à la culture est un droit

Pour Alexis Ewbank, les choses peuvent même aller plus loin. Obliger le consommateur à accepter toutes ces conditions lors de l'achat d'un ticket pourrait constituer une entrave à l'accès à l'information culturelle estime-t-il. "Le droit à l'accès à l'information, qu'elle soit culturelle ou d'actualité, est re-

connu par la Cour européenne des Droits de l'homme, fait-il remarquer. On toucherait alors à quelque chose de supra national, aux droits et aux libertés de tout un chacun ! N'a-t-on pas là aussi des moyens d'action ?"

Il est aussi bon de rappeler qu'en dehors de causes indépendantes telles que la maladie ou les blessures, l'artiste a une grande part de responsabilité à assumer. "Il ne pourra pas s'exonérer des responsabilités fondamentales, de ce qu'il fait intentionnellement, explique Alexis Ew-

bank. De plus, des actions en justice sont tout à fait envisageables quand il y a tromperie ou mensonge sur la qualité."

**Louise Lagrost (st.)**

**"Le droit à l'accès à l'information, qu'elle soit culturelle ou d'actualité, est reconnu par la Cour européenne des droits de l'homme. On toucherait alors à quelque chose de supra national, aux droits et aux libertés de tout un chacun !"**

**ALEXIS EWBANK**  
Avocat.

## Épingle

### Un bicentenaire décevant

L'affaire a fait grand bruit le mois dernier. La première soirée de reconstitution lors du bicentenaire de la bataille de Waterloo a fait des déçus. Des personnes présentes dans les gradins le vendredi 19 juin affirment ne rien avoir vu du spectacle et/ou ont déploré les commentaires proposés ce jour-là. L'organisation de défense de consommateurs Test-Achats a été sollicitée pour monter un dossier sur le principe de l'action collective. D'après elle, l'organisateur de l'événement, l'ASBL Waterloo 1815-2015, n'a pas rempli sa part du contrat. Il faut remarquer que lors du second jour de reconstitution, les commentaires ont été assurés de façon plus professionnelle et le spectacle s'est déroulé plus près du public. A ce jour, Test-Achats a reçu une cinquantaine de dossiers contenant parfois plusieurs plaintes chacun. Elle négocie actuellement pour obtenir le remboursement total ou partiel des tickets des plaignants.