



14ème législature

Question N° : 68425	De M. Marc Laffineur (Union pour un Mouvement Populaire - Maine-et-Loire)	Question écrite
Ministère interrogé > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Rubrique >tourisme et loisirs	Tête d'analyse >agences de voyages	Analyse > acomptes. restitution. réglementation.
Question publiée au JO le : 04/11/2014 Réponse publiée au JO le : 24/01/2017 page : 550 Date de changement d'attribution : 07/12/2016 Date de renouvellement : 14/07/2015 Date de renouvellement : 08/12/2015 Date de renouvellement : 19/04/2016		

Texte de la question

M. Marc Laffineur attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, sur la question des opérateurs de voyages et de séjours déclarés défaillants. En effet, chaque année plusieurs milliers de clients voient leur voyage annulé, alors même qu'un acompte a été versé lors de la réservation et le solde intégralement réglé 45 jours avant la date du départ. Si le code du tourisme prévoit des garanties permettant au consommateur d'être remboursé lorsque le voyage n'est pas exécuté, les délais sont souvent très longs et il apparaît que les risques pourraient être davantage limités dès la souscription de la prestation. Nombre de consommateurs demandent une limitation de l'acompte versé lors de la réservation du voyage, un encadrement plus strict de la date de règlement du solde et la précision des relations entre l'opérateur de voyages et le transporteur. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer si le Gouvernement entend prendre des mesures en ce sens visant à limiter les risques pesant sur les consommateurs.

Texte de la réponse

Dans le cadre du système actuel régissant les relations entre les opérateurs de voyage et de séjours et les consommateurs, seul le montant du solde du paiement des prestations achetées par le client, qui ne peut être inférieur à 30 %, est fixé par voie réglementaire, au 10° de l'article R. 211-6 du code du tourisme. Les autres éléments relatifs au paiement de la prestation relèvent de la négociation contractuelle entre l'agence de voyage et le client. La proposition d'encadrer le montant de l'acompte et de repousser le délai de versement du solde pourrait dans certains cas limiter les pertes subies par les clients d'agences défaillantes, mais bien souvent la défaillance n'est connue que très tardivement, voire au moment même de la réalisation de la prestation. Une limitation trop stricte du montant de l'acompte et du délai de versement aurait également comme inconvénient de dégrader la capacité des agences à négocier les meilleurs prix avec les hôteliers et les transporteurs, notamment les compagnies aériennes, la négociation des prix bénéficiant en définitive au client. Par ailleurs, certaines prestations composant un séjour doivent être réglées dès la réservation confirmée par l'agence de voyages ou à des dates antérieures au versement du solde par le client. L'agence doit donc disposer d'une trésorerie suffisante. Pour ces raisons, il n'est pas envisagé, pour l'heure, de modifier les textes existants. Toutefois, le dispositif de garantie financière prévu par

l'article L. 211-18 du code du tourisme permet le remboursement des clients qui ne peuvent bénéficier des prestations convenues, principalement les forfaits de voyage. Il convient, dans ce cadre, de mentionner notamment l'existence d'un organisme spécifique à but non lucratif agréé par le ministre en charge du tourisme : l'Association professionnelle de solidarité du tourisme (APST). Cette association, qui regroupe une large majorité des professionnels du secteur, assure, dans la mesure du possible, une « prise en service », qui consiste à payer directement les prestataires en lieu et place de l'agence défailante ou de proposer des prestations équivalentes, afin de permettre aux clients de bénéficier malgré tout de leurs vacances. Cette garantie des fonds déposés par le consommateur peut être aussi assurée par une banque, une compagnie d'assurance ou une société financière. Afin de pérenniser ce système de garantie et de s'assurer d'une protection effective du consommateur conformément à l'exigence de « garantie suffisante » prévue par le droit communautaire, un arrêté du 29 octobre 2014, entré en vigueur le 1er janvier 2015, est intervenu pour relever le montant de la garantie financière exigée pour l'exercice de l'activité d'agent de voyage et permettre le remboursement des fonds déposés par le consommateur, au regard du niveau moyen de sinistralité observé dans le secteur des agences de voyage au cours des dernières années.