



Paris, le 27 mars 2020

Circulaire n° 24 – Coronavirus et consommation – Partie 2

Dossier suivi par Etienne DEFRANCE

Chers camarades,

Vous trouverez ci –joint la suite de la précédente note recensant quelques constatations et informations sur les droits des consommateurs en matière de tourisme (voyages, loisirs, avion...) durant cette période d'épidémie et de confinement.

Il est à noter que pour éviter les faillites de certaines agences de voyage, d'entreprises d'hébergement (y compris les campings) et de location de voiture, une ordonnance (ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure) autorise la mise en place d'avoirs pour les voyages et réservations annulés pendant l'épidémie en lieu et place de tout remboursement. A contrario, cette mesure ne vaut pas pour les billets d'avion seul (vol sec).

Ces avoirs auront une validité de 18 mois. A défaut d'utilisation de ces avoirs au bout de cette période, les clients seront remboursés à leur demande.

Cette note vous permettra également de répondre aux interrogations de vos adhérents.

Salutations syndicales.

Le Secrétaire Général

D. ROUSSET

P. 1 : une note

Association Force Ouvrière Consommateurs
141, Avenue du Maine - 75014 Paris
Tél. : 01 40 52 85 85 - Fax : 01 40 52 85 86

Siret 316 417 484 00029 – APE 8899B
afoc@afoc.net - www.afoc.net

Voyages, loisirs et épidémie : quels sont les droits des consommateurs ?

1 - Vous avez réservé un billet d'avion seul (vol sec)

Ce paragraphe s'applique à la situation suivante : vous avez acheté un **billet d'avion seul** (vol non combiné à un hébergement ou à un autre service touristique) sur Internet ou directement en agence de voyage.

1.1 - La compagnie aérienne annule votre vol

Vous aviez prévu de partir à l'étranger. Or la compagnie aérienne a décidé d'annuler votre vol à la suite du Coronavirus (Covid-19).

Vous avez le droit de demander le **remboursement** de votre vol annulé ou le **report** de votre vol.

Toutefois, vous n'aurez pas droit à une indemnité forfaitaire au sens de l'article 5 du [règlement européen n° 261/2004](#) car l'annulation est due à une **circonstance extraordinaire**.

Une circonstance extraordinaire peut se produire, par exemple, en cas d'instabilité politique, de conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné, de risques liés à la sécurité, de défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol, ainsi que de grèves ayant une incidence sur les opérations d'un transporteur aérien effectif ([considérant 14 du règlement européen n° 261/2004](#)).

L'annulation de vols par la compagnie aérienne vers des pays dans lesquels circule le Coronavirus (Covid-19) constitue une circonstance extraordinaire.

Beaucoup de compagnies aériennes ne respectent pas ce cadre européen et le remboursement à la demande des consommateurs ; elles proposent par exemple des reports à **une date ultérieure pour tous les départs prévus jusqu'au 30 avril 2020 inclus pour l'instant**, sur la même destination, dans un délai valable jusqu'au 31/12/20 (date de départ). La différence de prix – à la hausse comme à la baisse – sera prise en compte dans la facture finale. Mais le consommateur est en droit de demander le remboursement car les règlements européens qui cadrent les droits des consommateurs en matière de transport aérien n'ont pas été modifiés. Les compagnies n'ont pas été suivies pour l'instant par la Commission européenne. Mais, la situation liée au Covid-19 pourrait accélérer la proposition de la présidence croate de l'UE de réformer le règlement 261-2004, notamment sur le plan des indemnités.

1.2 - Vous souhaitez annuler ou reporter votre vol

En général, l'annulation de vol se fera à **vos frais** et vous ne serez pas remboursé.

Il est recommandé de se rendre sur le [site du ministère des Affaires étrangères](#) afin de vérifier les zones déconseillées par le Quai d'Orsay.

Si vous souhaitez annuler votre vol vers un pays déconseillé par le ministère des Affaires étrangères (ex. la Chine), pensez par exemple à vous renseigner sur les mesures prises par les compagnies aériennes. Certaines compagnies aériennes peuvent faire un geste commercial en acceptant l'annulation et/ou le report de vol. C'est le cas d'Air France notamment ou de Transavia parmi les constatations faites par l'AFOC.

Pour savoir si vous pouvez reporter votre vol ou l'annuler en obtenant un remboursement, reportez-vous aux **conditions générales de vente** de votre compagnie aérienne.

Bon à savoir : Vous pouvez également consulter [l'article de Tourmag.com](#) qui liste les mesures prises par les compagnies aériennes. Cette liste est régulièrement mise à jour.

Dans tous les cas, vous aurez droit au **remboursement des taxes aéroportuaires**. Il vous revient d'en faire la demande. Elle est gratuite si vous la faites en ligne ; sur le site de la compagnie aérienne par exemple.

Vous avez également la possibilité d'envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception à la compagnie aérienne. Des frais de dossiers peuvent ici s'appliquer mais ils ne peuvent excéder 20 % du remboursement (article [L. 224-66](#) du code de la consommation).

Si vous avez souscrit une **assurance voyage**, pensez à vérifier, dans les conditions contractuelles, si les épidémies sont couvertes. Il est rare cependant que celles-ci le soient.

Vous pouvez également vérifier les documents de votre **assurance carte bancaire**. Mais là encore, il est rare que les épidémies soient couvertes par ces assurances.

2 - Vous avez réservé un voyage à forfait (vol + hébergement), un hôtel, un hébergement touristique ou un véhicule automobile et les professionnels concernés annulent votre séjour ou votre réservation (ou vous souhaitez annuler votre séjour/réservation en raison de l'épidémie du coronavirus (Covid-19)).

Constitue un voyage à forfaits, selon l'article [L. 211-2](#) du code du tourisme :

- *la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances (transport, hébergement, location de voitures, visites, spectacles, ...),*
- *dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée (ce qui exclut bon nombre d'excursions et de déplacements organisés pour assister à une manifestation sportive par exemple),*
- *vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.*

En temps normal, vous aviez droit au **remboursement** de votre voyage annulé (article L. 211-14, du code du tourisme). Vous pouviez accepter toutefois un **report** de celui-ci. Mais l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure, prévoit que, « *par dérogation* » à cette disposition, « *l'organisateur ou le détaillant peut proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir...* ».

L'agence de voyages doit tout d'abord vous informer dans les **30 jours de l'annulation**, par e-mail ou par courrier papier, des conditions de remboursement qui vous seront appliquées.

L'agence doit ensuite :

- vous proposer un remboursement immédiat de l'intégralité du prix payé pour la prestation annulée ; ce n'est pas une obligation et vous ne pouvez pas l'exiger ;
- ou, dans les 30 jours de l'annulation vous remettre par email ou par courrier papier un bon d'achat valable 18 mois à partir de son émission, correspondant au montant payé initialement. Vous pourrez utiliser ce bon en tout ou partie pour acheter une ou plusieurs prestations proposées par la même agence dans ce délai. L'avoir ou le solde de ce dernier le cas échéant vous sera remboursé à la fin de sa durée de validité, en principe sans démarche de votre part.
- et, dans les trois mois de l'annulation, vous faire une nouvelle proposition pour une prestation identique ou équivalente à la première sans supplément de prix dont la date est fixée d'un commun accord. Cette nouvelle prestation ne doit pas donner lieu à la facturation de nouveaux frais. Cette nouvelle offre reste valable 18 mois et vous pouvez la refuser.

Si l'agence de voyages ne se manifeste pas, il est recommandé aux adhérents de lui adresser **une lettre recommandée** pour lui demander de se positionner et de faire courir les délais ci-dessus.

Le même système vaut pour les autres prestations contenues dans l'ordonnance, par dérogation, cette fois, [aux dispositions du Code civil \(article 1229\)](#) à savoir :

- **l'hébergement touristique (tout type : hôtel et camping inclus mais pas l'hébergement entre particulier) ;**
- **la location de voiture ;**
- **les voyages scolaires, vendus par des associations.**

Mais aussi tout services de voyage, c'est-à-dire pour un parc de loisirs (par exemple Center Parcs, ou Disneyland...) un concert, une manifestation sportive, une séance de massage dans un spa, une cure thermale, une excursion, l'utilisation de remontées mécaniques, la location de vélos ou de ski... pour autant que le professionnel avec lequel la réservation a été faite soit établi ou immatriculé en France.

Ce nouveau dispositif concerne les annulations ayant eu lieu **entre le 1^{er} mars 2020 et le 15 septembre 2020 inclus, à l'initiative du professionnel ou du consommateur.**

A contrario, l'ordonnance ne concerne donc pas les annulations faites :

- avant le 1^{er} mars 2020 ; et dans ce cas, le consommateur a droit au remboursement s'il le souhaite ;
- en vertu d'un contrat conclu par un consommateur avec un prestataire situé exclusivement à l'étranger, y compris dans l'Union européenne (réservation d'une chambre auprès d'un hôtelier situé en Espagne, location de voiture avec une agence basée à Chicago, aux Etats-Unis).
- au titre d'un contrat de transport « sec » (aérien, train, bus, bateau) ;
- pour les réservations entre particuliers. Si vous souhaitez annuler ou reporter votre réservation, prenez contact avec votre prestataire et tenter de **négoier** pour une annulation sans frais ou un report ultérieur. Concernant les plateformes de réservation d'hébergement (ex. Airbnb, ...), il est conseillé de se reporter aux **conditions générales d'utilisation** des sites Internet, pour connaître les mesures mises en place.

3 - Vous êtes confinés dans un pays étranger. Quels sont vos droits ?

Vous avez réservé un voyage à forfait et vous vous retrouvez confiné ou mis en quarantaine dans un pays étranger en raison de l'épidémie du coronavirus (Covid-19).

S'il y a confinement et que le rapatriement est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (ex. épidémie de coronavirus), les professionnels du tourisme doivent assurer **l'hébergement** des voyageurs dans des conditions similaires pendant **trois nuits**.

A noter que cette limitation ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite et aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique. A condition que l'agence de voyage ait été **prévenue de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du contrat** ([article L. 211-16, VII et VIII](#) du code du tourisme).

4 - Vous avez réservé un train

Vous avez réservé un train vers une destination et vous souhaitez annuler ou reporter votre réservation en raison de l'épidémie du coronavirus (Covid-19).

La SNCF a pris la décision de rendre gratuits les frais d'échanges et de remboursements des billets TGV INOUI, OUIGO et Intercités pour les voyages jusqu'au 30 avril 2020, et ce jusqu'au départ du train.

Les mesures prises par la SNCF concerne également les TER. Elles sont valables uniquement jusqu'à la veille de la date de fin de validité du billet et s'appliquent à tous les billets (format papier, ou e-billets) pour des voyages prévus entre le lundi 9 mars et le jeudi 30 avril 2020 inclus.

Consultez le site de [la SNCF](#) pour plus d'informations, mais en raison du grand nombre de demandes et d'un fonctionnement ralenti, le délai de traitement de votre réclamation peut être exceptionnellement différé. Si vous ne parvenez pas à procéder en ligne à l'échange ou au remboursement de votre billet avant votre voyage, pas d'urgence. Sachez que tous les billets non utilisés seront remboursés à la fin du confinement, même après le départ du train.

5 - Que faire en cas de litiges ?

- Vous devez saisir en premier lieu le professionnel par écrit (courrier recommandé de préférence)
- Si vous avez reçu une réponse négative ou que vous n'obtenez pas de réponse sous 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV), après vous être assuré que le professionnel est bien [adhérent à MTV](#). La saisine peut se faire [en ligne via le formulaire](#) ou, par courrier postal : Médiation Tourisme et voyage - BP 80303 - 75823 Paris - Cedex 17.

Banque et crédit

En cas de difficultés financières liées à une baisse de revenus due au confinement, il convient de contacter son conseiller bancaire pour essayer trouver une solution (réduction ou report d'échéance de remboursement de prêt, mise en place des plafonds de frais pour client fragiles économiquement).

Toutefois, nous vous rappelons que la plupart des contrats de prêts immobiliers prévoient la possibilité de moduler les échéances sans justification, sur simple demande (voir les clauses de son contrat de crédit immobilier). Attention, il faut généralement avoir déjà franchi la deuxième ou troisième année de remboursement pour disposer de cette faculté de report.

Enfin quelque soit votre situation individuelle, rien n'empêche d'en faire la demande au conseiller bancaire qui peut, au titre de la situation exceptionnelle, obtenir de sa direction des gestes en direction des clients présentant des difficultés financières.

Sources de la présente note :

<https://www.gouvernement.fr>

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

<https://www.service-public.fr>

<https://www.inc-conso.fr>

<https://www.60millions-mag.com>

<https://www.sncf.com/fr>