

ASSEMBLÉE NATIONALE

15 juin 2009

DÉVELOPPEMENT ET MODERNISATION DES SERVICES TOURISTIQUES - (n° 1722)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 180

présenté par
M. Dionis du Séjour

ARTICLE PREMIER

Compléter l'alinéa 67 par la phrase suivante :

« Cette prestation différente ne requiert pas l'accord exprès du client, en particulier en situation d'urgence, dès lors que sa mise en œuvre entraîne une modification non substantielle du contrat. ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à permettre une plus grande réactivité dans la prise en charge des clients par l'organisme de garantie financière quand celui-ci se substitue au professionnel défaillant, notamment en situation d'urgence.

En application de l'article L. 212-2 du code du tourisme actuel, le remboursement peut être remplacé, avec l'accord du client, par la fourniture d'une prestation différente en substitution de la prestation prévue. Dans les faits, cette disposition peut être difficile voire impossible à mettre en œuvre par l'organisme de garantie financière qui se substitue à l'agent de voyages défaillant (ou son prestataire). Par exemple, lorsqu'il s'agit d'organiser un vol de rapatriement vers la France, sur un avion et à des horaires différents de ceux prévus dans la prestation initiale, l'organisme de garantie financière est bien souvent dans l'impossibilité matérielle d'obtenir l'accord préalable des clients, faute tout simplement d'avoir leurs coordonnées.

C'est pourquoi il est proposé par cet amendement que l'organisme de garantie financière ne demande pas l'accord préalable et exprès du client lorsqu'il s'agit de remplacer le remboursement de la prestation touristique initiale par la fourniture d'une prestation différente, dès lors, notamment en situation d'urgence, que ce remplacement entraîne une modification non substantielle du contrat. Il s'agit de faire en sorte que, dans le cadre d'un rapatriement, par exemple, tous les touristes soient rapatriés en France, peu importe que l'avion soit ou non le même

que celui prévu dans la prestation initiale. Par cet amendement, est instaurée une obligation de résultat au plus grand bénéfice des consommateurs.