

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

15 juin 2009

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

Commission	
Gouvernement	

**AMENDEMENT**

N° 128

présenté par  
Mme Roig-----  
**ARTICLE PREMIER**

Compléter l'alinéa 53 par les mots :

« pouvant entraîner, notamment en situation d'urgence, une modification 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 oeuvre 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 demande 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 substantielle du contrat.

Il s'agit ainsi de faire en sorte que, dans le cadre d'un rapatriement, 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.