



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

agences de voyages

Question écrite n° 62920

Texte de la question

M. Francis Hillmeyer interroge M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur la pratique courante des agences de voyages d'accepter le paiement d'une prestation par leurs clients et souvent bien avant la date du départ. Le prestataire de service n'est réglé, lui, qu'au moment où le départ approche. Le risque encouru par les voyageurs est grand lorsque l'agence locale n'est plus en mesure d'assurer le paiement. Il lui demande s'il ne serait pas bon d'instaurer une mesure garantissant les droits des consommateurs à partir du moment où ils se sont acquittés de la totalité des prestations vendues.

Texte de la réponse

En matière de voyages, le paiement d'un acompte est généralement demandé au moment de la réservation (entre 25 et 30 % de la somme totale à payer). Le montant ou le pourcentage du prix à verser à ce titre, ainsi que le calendrier de paiement du solde doivent être précisés à l'acheteur potentiel par le vendeur préalablement à la conclusion du contrat (art. R. 211-6 du code du tourisme). Ces informations doivent être reprises ensuite dans le contrat de vente du voyage ou du séjour (art. R. 211-8). Le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour. Cette pratique commerciale des professionnels du tourisme (versement d'acompte par le client à la réservation alors que le règlement aux prestataires intervient plus tard) implique effectivement qu'ils disposent pendant une période plus ou moins longue de fonds en dépôt, venant périodiquement gonfler la trésorerie de l'entreprise dans des proportions très importantes par rapport à leurs stricts besoins de fonds de roulement. Aussi le code du tourisme a-t-il prévu un mécanisme de garantie financière visant à sécuriser les fonds déposés par les clients (art. L. 211-18). L'exercice de la profession d'agent de voyages est, en France, soumis à la condition d'une immatriculation au registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours. Ce régime a remplacé la licence d'agent de voyages (et les trois autres autorisations administratives : l'agrément, l'autorisation et l'habilitation) depuis la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques. Pour obtenir l'immatriculation, les opérateurs doivent notamment justifier, à l'égard des clients, d'une garantie financière suffisante, spécialement affectée au remboursement des fonds reçus au titre des forfaits touristiques et de ceux des services énumérés à l'article L. 211-1 du code du tourisme qui ne portent pas uniquement sur un transport. Concrètement, cette garantie financière couvre le rapatriement des voyageurs, le remboursement de fonds pour la partie du voyage qui n'a pas eu lieu, le règlement des prestations substituées à celles non encore fournies à la date du sinistre.

Données clés

Auteur : [M. Francis Hillmeyer](#)

Circonscription : Haut-Rhin (6^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62920

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 3 novembre 2009, page 10326

Réponse publiée le : 19 janvier 2010, page 564