



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Droit des voyageurs et ordonnance du 25 mars 2020

Question écrite n° 32841

Texte de la question

M. Christophe Naegelen interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur 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. Cette ordonnance, prise dans le cadre de la crise de la covid-19, modifie substantiellement les obligations des professionnels du tourisme en matière de remboursement. Elle permet à l'opérateur de proposer à son client dont le voyage n'a pas pu avoir lieu, compte tenu de la crise sanitaire, le report du séjour ou un avoir valable durant 18 mois. Seulement aux termes de ce délai et si l'avoir n'a pas été utilisé, le client pourra alors être remboursé. Pourtant, imposer des avoirs en lieu et place du remboursement et en reportant à 18 mois la possibilité d'être remboursé contrevient aux droits des consommateurs. De plus, certains opérateurs pratiquent une augmentation du prix lorsque le client accepte d'utiliser l'avoir et de reporter d'une année son voyage. Le dispositif offert par ladite ordonnance contredit ainsi le droit en vigueur puisque le code du tourisme impose le remboursement intégral, en cas d'annulation par l'organisateur ou par le client, lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent. Ces dispositions violent également les textes européens, ce qui a conduit la Commission européenne à mettre en demeure plusieurs États membres dont la France. Elles méconnaissent par ailleurs la situation économique des ménages, des associations aux trésoreries fragilisées, de celles des écoles ayant prévu des voyages scolaires pouvant difficilement être reportés. Une telle mesure a constitué une solution d'urgence au vu du contexte économique exceptionnel auquel ont dû faire face les entreprises du tourisme afin d'éviter des faillites en cascade. Cependant elle n'est pas adaptée à toutes les situations et il est désormais nécessaire de rétablir les droits des consommateurs. Aussi, il lui demande si le Gouvernement entend mettre en conformité cette ordonnance afin de faire respecter le droit des voyageurs, pour permettre à tous les consommateurs de voyages annulés de bénéficier du droit de choisir le remboursement immédiat.

Données clés

Auteur : [M. Christophe Naegelen](#)

Circonscription : Vosges (3^e circonscription) - UDI et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32841

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : [Économie, finances et relance](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [6 octobre 2020](#), page 6769

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)