VACANCES - VOYAGES À FORFAIT : LES INFORMATIONS UTILES DE L'ADC FRANCE

Categories: Actualités ADC FRANCE, Agence de voyages, Les conseils, Location de véhicules, Transport de voyageurs
Tags: Actualités, Conseils, Tableau d'honneur

Les vacances approchent. Parmi les possibilités offertes aux consommateurs, Il est proposé les voyages à forfait. Cette formule est la plus souvent utilisée pour les séjours à l'étranger. Ce secteur d'activité est de plus en plus encadré. Des dispositions résultant d'un directive européenne de 2015 entrée en application en 2018 ont renforcé les droits des consommateurs. Cet article va donc faire le point sur la situation en vous donnant des informations utiles. Cela concerne toutes les agences de voyages y compris celles qui sont sur le web.

Les litiges nés de cette activité sont récurrents. C'est un "marronnier" des litiges. Les consommateurs nous contactent souvent entre septembre et décembre. Le droit applicable est maintenant assez simple sous la réserve que les preuves du problème soient présentes.

La situation juridique

Nous publions plusieurs liens vers les informations juridiques intéressantes. Ces dispositions s'imposent à tous y compris à vous si vous ne respectez pas vos obligations. La COVID a généré des troubles importants. L'ordonnance de mars 2020 a généré un nombre de litiges très important. Ce contentieux n'est pas fini hélas.

Le centre européen des consommateurs a mis un article en ligne :

https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transports/voyage-a-forfait.html

Vous trouvez les conséquences de la directive européenne avec le lien ci-dessous :

https://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/Media/PDF/publications/etudes_et_rapports/Etudes_FR/Voyages_a_forfait.pdf

La DGCCRF (répression des fraudes) a mis des informations en ligne qui résument bien la situation :

https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Voyages-et-sejours-forfait

Notre enquête sur les conséquences de la COVID 19 :

http://adcfrance.fr/wp-content/uploads/2022/05/Les-agences-de-voyage-et-la-COVID-19.pdf

Nos conseils

Il s'agit toujours d'un contrat. Il est obligatoirement écrit. Il faut donc le lire attentivement avant de le signer. Il vous engage.Il est à noter que Le droit de rétractation de 14 jours francs laissé au consommateur en matière de vente à distance reçoit une exception dans le cadre d'une offre de vente de voyage sur internet. L'article L221-28 du Code de la consommation précise que le droit de rétractation ne s'applique pas aux voyages à forfait ni aux prestations touristiques non forfaitaires. Avant de valider le contrat, vous devez donc bien le lire et le relire...

Lors du séjour, si les prestations prévues ne sont pas effectuées ou non conformes, il faut absolument prendre le maximum de preuves sur place. Votre parole ne suffira pas. Il n'y a pas de formalisme. Cela peut être des photos (datés avec un journal du jour) en passant par des dépliants ou des attestations sur l'honneur...

Vous devez ensuite faire un courrier recommandé avec AR à l'agence de voyage avec des copies des preuves que vous avez réunies.

Vous trouverez dans la partie enquête du numéro 152 de notre revue trimestrielle les conseils utiles pour la gestion du litige :

http://adcfrance.fr/wp-content/uploads/2022/05/Le-numero-152-de-la-revue-Antipac.pdf

En cas d'échec et comme indiqué dans l'article, contactez nous. Nous ferons un examen juridique de la situation. Nous interviendrons à vos cotés pour soutenir votre dossier. Il vous sera simplement demandé d'adhérer si nous devons écrire.

EXCEPTION

Si vous avez commandé votre séjour sur un site installé à l'étranger, c'est le droit de ce pays qui s'applique. Nous ne pourrons donc pas intervenir. Par contre le Centre Européen des Consommateurs installé à Kehl peut intervenir à vos côtés. Nous vous communiquons le lien vers leur site :

https://www.europe-consommateurs.eu/index.html

La démarche est gratuite.

Conclusion

Bonnes vacances ! Les litiges sont réguliers mais ne concernent qu'une infime partie des personnes qui utilisent cette formule. Toutefois, l'aspect personnel est important. Les vacances sont faites pour se reposer...pas pour générer un trouble...