



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

agences de voyages

Question écrite n° 52944

Texte de la question

M. Jacques Domergue souhaite attirer l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation sur les agences de voyages dites « en ligne ». Ces agences proposent des offres de voyages et de vols nationaux, mais aussi internationaux à des prix très compétitifs. Le caractère compétitif résultant souvent de charges fixes moins élevées que les agences dites « traditionnelles », du fait notamment de l'absence de boutique physique. Les bas prix pratiqués permettent à de nombreuses personnes aux revenus modestes de profiter de ces voyages. Mais il arrive parfois, pour diverses raisons, la plus répandue étant de l'absence de solvabilité mais aussi de surface financière pour faire face aux aléas économiques, que ces mêmes agences se retrouvent en état de cessation de paiement. Les conséquences en sont d'autant plus douloureuses que ce sont justement des personnes à revenus modestes qui en sont les victimes et qu'ils n'ont généralement pas la possibilité de s'offrir un autre voyage et encore moins d'entamer une procédure judiciaire. Dans ces conditions, il demande au Gouvernement de bien vouloir lui préciser les mesures qu'il compte mettre en oeuvre pour rassurer les consommateurs et de lui faire part des mesures légales ou organismes actuellement existant et mutualisant ce risque.

Texte de la réponse

En France, la vente de voyages et séjours est réglementée par la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 et son décret d'application n° 94-490 du 14 juin 1994. Ces dispositions légales et réglementaires s'appliquent de plein droit aux ventes de voyages sur internet dès lors que les contrats correspondants sont conclus sur le territoire national. La loi du 13 juillet 1992 impose aux opérateurs de voyages exerçant en France, outre une licence d'agent de voyage ou une autorisation pour les autres opérateurs délivrée par la préfecture, une garantie financière obligatoire destinée à assurer le rapatriement des voyageurs et le remboursement des fonds versés par le consommateur en cas d'insolvabilité de l'opérateur. En application de l'article 12 du décret du 15 juin 1994, ces garanties financières sont apportées soit par des établissements de crédit, soit par une société de caution mutuelle qui regroupe depuis 1964 la quasi-totalité des agents de voyages. Ces informations doivent être portées à la connaissance du consommateur avant la signature du contrat de vente de voyage. Enfin, l'article 23 de la loi du 13 juillet 1992 établit la responsabilité de plein droit du vendeur de voyage à l'égard du consommateur pour la bonne exécution des obligations résultant du contrat. Ainsi, en cas d'absence totale ou partielle de réalisation de la prestation, le consommateur a-t-il un droit de recours direct contre l'agent de voyage ou le vendeur de séjour, quel que soit le motif de l'annulation du voyage (défaillance de l'agence ou du tour-opérateur). En tout état de cause, les consommateurs disposent en France d'un régime juridique très protecteur dans le secteur de la vente de voyages et de séjours, aussi, des dispositions supplémentaires n'apparaissent-elles pas nécessaires.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Domergue](#)

Circonscription : Hérault (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 52944

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 décembre 2004, page 9637

Réponse publiée le : 18 janvier 2005, page 611