



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

agences de voyages

Question écrite n° 53886

Texte de la question

M. Pierre Morange souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique sur une lacune du code de tourisme, livre II. Pour réserver une prestation auprès d'un voyageur, nos concitoyens versent un acompte. Lorsque le professionnel est défaillant avant qu'ils ne puissent jouir du service auquel ils ont souscrit, la législation n'impose aux organismes garants aucun délai de remboursement. Après avoir vu leur loisir annulé, les personnes doivent ainsi batailler plusieurs mois avant de récupérer les sommes engagées. Aussi demandent-elles l'inscription, dans le texte de référence, d'une période de restitution qu'elles estiment devoir être de trente jours. Il le prie de bien vouloir l'informer des mesures qu'elle entend prendre pour répondre à cette attente.

Texte de la réponse

En l'état actuel de la législation, le code du tourisme exige que tout voyageur soit immatriculé auprès d'Atout France, agence touristique de développement touristique de la France. Une des trois conditions afin d'être immatriculé est de disposer d'une garantie financière suffisante, spécialement affectée au remboursement des fonds reçus notamment au titre des forfaits touristiques (cf. article L. 211-18 II du code du tourisme). Ces dispositions, visant à garantir la protection du consommateur, sont appelées à s'appliquer en cas d'insolvabilité ou de faillite du vendeur. Les articles R. 211-26 à R. 211-34 du code du tourisme fixent les règles relatives à la garantie financière que doivent posséder tous les opérateurs de voyages et de séjours. Les principaux organismes garants des professionnels du tourisme prévoient une garantie des fonds déposés qui protège tous les acomptes versés par les consommateurs dans le cadre d'un voyage à forfait. Dans la plupart des cas, cette garantie permet aux consommateurs de réaliser une prestation de substitution ou de poursuivre le voyage initialement prévu même si le vendeur du voyage est défaillant. Si le voyage n'est pas exécuté in fine, le consommateur est toujours intégralement remboursé. Le mécanisme de déclenchement de la garantie financière est conditionné par le dépôt de bilan de l'agence de voyages ou sa mise en liquidation judiciaire. Il faut ensuite que soient effectuées la déclaration de cessation de paiement auprès du tribunal de commerce ainsi que la démission du gérant pour déclencher concrètement la prise en charge des clients de la société sinistrée. Ces différentes étapes impliquent certains délais incompressibles qui ne peuvent permettre un délai de restitution imposé à très court terme. Dans le cadre des travaux de révision de la directive relative aux voyages à forfait actuellement en cours, il est envisagé d'étendre l'obligation de garantie financière aux professionnels du tourisme facilitant l'achat de prestations de voyage assistées (achat séparé de services de voyage), y compris en ligne, au-delà des opérateurs proposant seulement des voyages à forfait. Cette garantie pour le consommateur semble préférable à la contrainte d'un délai de remboursement de trente jours qui n'apparaît pas réalisable pour les garants des professionnels du tourisme.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Morange](#)

Circonscription : Yvelines (6^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 53886

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : Économie, redressement productif et numérique

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée au JO le : [15 avril 2014](#), page 3303

Réponse publiée au JO le : [2 septembre 2014](#), page 7350