

COVID-19 : NOUVELLES DISPOSITIONS

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

Après avoir œuvré pour préserver le droit au remboursement des consommateurs face aux annulations massives liées à la crise du Covid19, tout en proposant des alternatives crédibles pour minorer l'impact économique sur les secteurs concernés, l'UFC-Que Choisir se félicite de l'adoption d'une ordonnance équilibrée s'agissant des droits des consommateurs relatifs aux locations de voiture, hôtels, événements, et voyages annulés. Face aux assertions fallacieuses de certains professionnels sur les droits de leurs clients, l'association publie une [foire aux questions](#) et un [outil gratuit](#) permettant à chacun de connaître pleinement ses droits avec le nouveau régime dérogatoire et de les faire valoir

L'UFC-Que Choisir sera très attentive à la bonne exécution de l'ordonnance par l'ensemble des professionnels concernés. L'association appelle également les pouvoirs publics à communiquer sur l'intégralité du dispositif afin d'assurer aux consommateurs une information complète et loyale sur leurs droits, et la DGCCRF à diligenter des contrôles pour s'assurer du total respect des droits des consommateurs

Tous les séjours touristiques annulés avant le 1^{er} mars 2020 c'est la réglementation "classique" du code du tourisme (ou du code civil) qui s'applique

Les prestations concernées par cette mesure :

La mesure s'applique à toutes les prestations suivantes, à condition qu'elles aient été annulées (par le professionnel ou par le consommateur) à compter du 1^{er} mars 2020 et jusqu'au 15 septembre inclus

Tous les voyages à forfait : C'est-à-dire les prestations incluant un vol et au moins une nuitée ou bien les prestations incluant au moins un service de voyage (avion, hôtel, etc.) et des "services touristiques" (par exemple, des visites guidées, des activités sportives ou de loisir...) lorsque ces derniers constituent une part significative (25 %) de l'ensemble du forfait ou en sont une caractéristique essentielle. Les voyages scolaires ou linguistiques sont également concernés.

Si vous souhaitez annuler un voyage dans la période indiquée par l'ordonnance, vous n'êtes pas obligés de verser les derniers acomptes ; en effet, les agences incitent les consommateurs à les payer. Nous vous conseillons donc de ne pas les payer.

Le montant de votre avoir doit correspondre à la somme déjà versée que ce soit la totalité du prix ou un acompte.

La location de voiture, les hébergements touristiques (hôtels, locations saisonnières, campings...) et « tout autre service touristique » mais aussi concerts, manifestations sportives, excursions, parcs à thème, visites guidées, forfaits pour les remontées mécaniques, location d'équipements sportifs tels que le matériel de ski, soins en spa ...

Pour la location d'un hôtel ou une voiture à l'étranger il faut que l'activité du prestataire soit orientée vers la France. Pour un site marchand il doit être rédigé en français avec un nom de domaine qui finit en ".fr", et qui accepte des moyens de paiement français...Jusque-là, dans cette situation, c'est l'article

1218 du code civil (cas de force majeure) qui s'appliquait. (Cf. plus bas « exemples des demandes traitées... »)

Les prestations non concernées par l'ordonnance

Les vols secs

Attendre que la compagnie annule ses vols. Il faut adresser un message/courriel/ courrier à la compagnie aérienne en réclamant le remboursement conformément à l'article 5 du règlement CE 261/2004 du 11 février 2004. Il suffit de faire référence à la réservation ainsi qu'à la décision de la compagnie d'annuler son vol. Toutefois, si la compagnie aérienne n'a pas remboursé le billet (ou pas en intégralité) à l'agence, cette dernière n'est pas tenue de le rembourser (ou pas en intégralité) au client.

Si un consommateur devait « prendre les devants », il s'expose à ce que des frais lui soient facturés conformément aux conditions générales de ses billets.

Les voyages en train, en bus ou en ferries

La réglementation ne change pas pour ces voyages. Les consommateurs ont le droit de réclamer le remboursement intégral de leur billet lorsque celui-ci a été annulé par la compagnie.

Les réservations à l'étranger c'est la réglementation locale qui s'applique. Voir avec Le Centre européen des consommateurs (CEC-France) qui liste un certain nombre de mesures prises dans les pays de l'Union européenne.

Quelques exemples des demandes reçues par notre service de litiges en ligne :

Annulation d'un mariage sur un Yacht à PARIS :

Un de nos adhérents a signé un contrat avec une société qui exploite un yacht naviguant sur la Seine à PARIS et qui devait organiser son mariage au mois de mai 2020. Il a versé à la signature du contrat un acompte conséquent. La prestation consistait à la restauration, le divertissement, l'hébergement dans des cabines et navigation sur la Seine. Pour cause de COVID-19 le consommateur a annulé cet événement d'autant que les convives et les familles respectives habitent un peu partout dans le monde. Il a demandé l'annulation du contrat et le remboursement de l'acompte sur la base de l'ordonnance du 25 mars 2020 mais aussi de l'article 1218 du code civil, le cas de force majeure pouvant s'appliquer. Le professionnel a répondu qu'il n'était pas concerné par les activités touristiques et qu'il fallait appliquer les conditions générales de ventes.

Dans nos courriers adressés au professionnel, nous avons argué qu'il y avait hébergement d'au moins 24 H 00 et navigation sur la Seine avec vue sur PARIS et donc forfait touristique. (Art L211-14 code du tourisme II, Art 1er de l'ordonnance n°2020-315, Art L211-2 code du tourisme II) Nous avons aussi relevé que l'article 1218 du code civil devait être respecté par le remboursement intégral de l'acompte versé pour cas de force majeure.

Location à l'année d'un emplacement dans un camping

Un consommateur nous a sollicités pour nous demander s'il pouvait bénéficier des nouvelles dispositions pour l'emplacement qu'il loue à l'année et dont il ne peut profiter.

Il semble difficile de faire jouer les mesures de l'ordonnance pour refuser de payer sur la période de confinement. En effet l'ordonnance a trait au tourisme et aux diverses prestations dont l'annulation est notifiée entre la période du 1er mars 2020 et du 15 septembre 2020.

Il convient donc, dans un premier temps de relire le contrat qui peut prévoir une suspension du paiement des loyers en pareils cas.

A défaut, il est toujours possible de négocier un geste pour le contrat de la saison suivante.

Annulation d'un séjour touristique au Vietnam :

Notre adhérente a annulé le 7 mars un séjour à forfait au Vietnam prévu le 8 mars 2020. Pour cause d'une altération soudaine de son état de santé ne lui permettant pas de prendre l'avion et séjourner loin de France. Outre l'agence de voyages, elle a rempli et envoyé un formulaire d'indemnisation à l'assurance de la carte bancaire Gold de sa banque.

Dans sa réponse, l'assurance a répondu que vu le contexte COVID, les annulations etc.... ou encore de l'ordonnance du 25 mars 2020, elle devait se rapprocher de son agence de voyages pour l'obtention d'un avoir valable 18 mois. L'assurance a même rappelé que le motif d'annulation « épidémie » n'était pas garanti alors que l'adhérente avait pour motif une affection totalement indépendante du COVID - 19. En fait son dossier n'a même pas été examiné. Avec notre intervention, l'assureur va cette fois ci être obligé d'examiner le dossier de l'adhérente.

Si vous voulez avoir de plus amples renseignements sur ces nouvelles dispositions ou encore sur l'avoir, si aucune offre ne vous intéresse, si le professionnel fait faillite avant le terme des 18 mois ou enfin si le litige persiste...

N'hésitez pas à nous contacter uniquement en cette période confinement.

contact@artois.ufcquechoisir

sur notre site onglet « soumettre un litige »

Une réponse vous sera apportée très rapidement par notre équipe de conseillers litiges en ligne