



CNAFC CONSOMMATEURS

Défense des intérêts matériels des familles

Informier - Conseiller – Concilier

Médiation Voyages et Tourisme

Pourquoi cette fiche

Vacances, voyages, les familles se déplacent de plus en plus souvent et de plus en plus loin pour découvrir de nouveaux horizons.

Ils s'adressent à des professionnels (agences de voyages, "tour opérateurs", compagnies aériennes, etc.). Rarement par rapport aux volumes traités, mais trop souvent, le voyage, les vacances se passent mal ... et les voyageurs se retournent contre le vendeur.

Cette fiche a pour objet d'indiquer quelques voies de recours, et notamment le nouveau Médiateur Voyages et Tourisme.

Un rappel sur la Médiation

Les Médiateurs sont des personnalités indépendantes auxquelles le consommateur peut soumettre un litige avec une entreprise, après que tous les recours auprès de l'entreprise aient été épuisés, sans que le consommateur estime avoir obtenu un accord satisfaisant. Ils sont saisis par écrit, et rendent un Avis que les parties ne sont pas tenues de suivre. L'accès à la médiation suspend la prescription en cas de saisine d'un médiateur.

Depuis le 1/07/2011, une Commission de la Médiation de la Consommation ⁱ a commencé ses travaux à partir d'une Charte de la Médiation (www.mediation-conso.fr/charte.html). Pour les organismes financiers, la loi a créé un organisme de la Médiation bancaire qui supervise les médiateurs bancaires.

Saisine d'un Médiateur

Un Médiateur ne peut être saisi qu'après une réponse insatisfaisante, tardive, ou absente, des services clients et consommateurs. La saisine doit être écrite, accompagnée de copie des pièces probantes.

Le Médiateur Tourisme et Voyages ⁱⁱ

Nous conseillons de consulter les sites cités dans cette fiche.

Son domaine

Son domaine porte sur les entreprises membres de 3 "fédérations", et seulement celles-ci.

Ce sont :

La FNAM (Fédération Nationale de l'Aviation Marchande) ⁱⁱⁱ.

Le CETO (Association de Tours Opérateurs) ^{iv}

Le SNAV (Syndicat National des Agences de Voyages) ^v

La SNCF dispose de son propre Médiateur. Toutefois, il peut advenir que le litige soit attribuable à l'agence qui a vendu le billet.

Sa saisine

Il doit être saisi quand la réponse du "Service Client" de l'entreprise ne le satisfait pas, ou quand elle est tardive ("*Vous avez tenté de régler votre litige par le biais du Service Client de votre {prestataire}*").

Il doit être saisi par écrit avec toutes les pièces du dossier. Seul le consommateur s'estimant lésé peut saisir directement le Médiateur, mais "*pas par le biais d'un avocat, organisme de défense des consommateurs...*" (www.mtv.travel/index.php?page=qui-peut-saisir).

Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté du Ministre chargé de la Consommation du 9 octobre 1987.

Mouvement national d'utilité publique

28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 71 93 70 37 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : cnafc-conso@afc-france.org

Informations consommateurs : www.afc-france.org/consommation

Nos commentaires

Les saisines du Médiateur doivent être directes, mais non passer par le biais d'une association de consommateurs (cf. ci-dessus) ^{vi}.

Toutefois, l'antenne locale d'une association de consommateurs agréée peut aider le consommateur à intervenir auprès de l'agence ou du Service Client des prestataires, et à préparer son dossier.

Éviter les difficultés futures.

Lire attentivement tous les documents (publicités, catalogues, CGV, etc.) avant de s'engager (le prix n'est pas tout ! ni les belles promesses, et les belles images).

Que le contrat ait été signé chez le prestataire, ou à distance (courrier, internet, etc.), il est important de mettre sur papier ^{vii} les conditions générales (CGV), et le détail du service prévu (catalogue, contrat écrit, tout document définissant la prestation, ses conditions d'exécution, et les tarifs).

Si un problème surgissait, ces engagements contractuels constitueraient la base des preuves de non exécution.

Traiter un litige éventuel.

* Relire le dossier. Il est possible que l'objet de la plainte était prévisible.

* Entrer en rapport téléphonique ou courriel avec le prestataire avec qui le contrat a été signé. Pour être efficace, s'appuyer sur les termes du Contrat (CGV) et/ou sur les promesses initiales (catalogues, publicités, fiches d'info, etc.), et sur les conditions réelles (photographies, documents locaux, témoignages, etc.).

* Si le litige n'est pas réglé rapidement, confirmer par LRAR détaillée et objective au prestataire, par rapport aux documents initiaux. En outre, il est possible que des prestations "conformes" aux documents initiaux se soient révélés mal organisés, ou médiocres (ex : attente d'envol, qualité de la nourriture, excursions sans intérêt, etc.) ; le maximum d'infos sera donc utile, voire l'avis d'autres voyageurs.

Cet échange doit être écrit, et obtenir une réponse écrite du prestataire, pour disposer de documents écrits, obligatoires pour saisir le Médiateur.

* Note : ces sujets relèvent du droit général des contrats, mais sont précisés dans le Code du Tourisme ^{viii}, qui traite aussi de certains "coffrets-cadeaux" à caractère touristique^{ix}.

Saisir le Médiateur

* Le processus est indiqué sur son site.

Nous conseillons de lui envoyer un dossier "papier" complet de **copies de bonne qualité** (documents initiaux, échanges avec le Service Clients, courriels envoyés et reçus lettres envoyées, réponses, etc.).

Le Médiateur SNCF ^x

C'est, de loin, le plus ancien Médiateur. Il peut être saisi directement après une réponse insatisfaisante des Services Clients (Service relation Clients SNCF / 62973, Arras Cedex 9).

ⁱ www.mediation-conso.fr/

ⁱⁱ www.mtv.travel/ Les informations sur la saisine sont tirées du site du Médiateur.

ⁱⁱⁱ www.fnam.fr/

^{iv} www.ceto.to

^v www.snav.travel

^{vi} Nous estimons cette règle tout à fait contestable par rapport aux fonctions que la loi (Code de la Consommation) confie aux associations.

^{vii} sur internet, imprimer ces documents immédiatement. En effet, les CGV peuvent varier dans le temps.

^{viii} Notamment, R211-3 et sq

^{ix} Cf. Fiche pratique Coffrets Cadeaux sur le site INC (www.conso.net)

^x www.sncf.com/mediateur/