



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 06/06/2020

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **Remboursement de voyages annulés : L'UFC-Que Choisir et la CLCV attaquent l'ordonnance du 25 mars 2020**

**Après l'ouverture d'une procédure en infraction contre la France par la Commission européenne et l'impasse de la Commission de remboursement des avoirs, promise depuis 3 mois et demi par les professionnels du tourisme, l'UFC-Que Choisir et la CLCV refusent une régularisation cosmétique ou trompe l'œil et, en conséquence, déposent, devant le Conseil d'Etat un recours contre l'ordonnance du 25 mars et les textes y étant relatifs pour permettre à tous les consommateurs aux voyages annulés de pouvoir bénéficier du droit de choisir le remboursement immédiat.**

En laissant aux professionnels le droit d'imposer des avoirs en lieu et place du remboursement, et en reportant à 18 mois (période de validité des avoirs) la possibilité d'être remboursée, l'ordonnance du 25 Mars viole doublement les textes européens comme le souligne la recommandation de la Commission européenne du 13 mai dernier.<sup>1</sup>

Si l'UFC-Que Choisir et a CLCV ont pu, un temps, croire que la commission de remboursement des avoirs permettrait de régler un grand nombre de situations, la limitation très stricte par les professionnels du périmètre des cas éligibles au remboursement immédiat et l'absence de garanties de suivi d'effet des recommandations de la commission par les agences (elles ne seront pas tenues de rembourser) ont douché tout espoir d'avancées par l'amiable.

Plus de 4 mois se sont écoulés depuis les premières annulations et la situation économique de certains ménages est toujours fragile. Il y a donc urgence à permettre effectivement aux consommateurs de choisir le remboursement. Le secteur des agences de voyages doit avoir accès au crédit de trésorerie garantie par l'état. Ce n'est pas aux consommateurs à sauver les voyagistes par le renoncement de leurs droits.

**Plusieurs compagnies aériennes, comprenant l'urgence de restaurer la confiance des consommateurs dans le secteur, reviennent sur leur politique de refus du remboursement. Il n'est pas acceptable que les voyagistes, eux, continuent, même après l'action de la Commission européenne, de sentir au-dessus des Lois et à malmenier les clients. Le raisonnement économique court-termiste de la profession, pourrait d'ailleurs, face à la défiance actuelle, se retourner contre eux sur le plus long terme...**

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32020H0648>