



CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles
Informier - Conseiller – Concilier

Voyages aériens Protection des consommateurs.

Pourquoi cette fiche.

Les voyageurs se plaignent souvent des difficultés qu'ils rencontrent à l'occasion de leurs voyages aériens. Retards, annulations, surréservations, perte de bagages, gâchent des moments qui pourraient être sereins.

Pourtant, il existe des textes protecteurs ⁽¹⁾ auxquels se référer, soit en recherchant une solution amiable, soit une solution judiciaire, et des fiches informatives facilement accessibles peuvent être trouvées sur différents sites ⁽²⁾. On constate malheureusement que ces documents sont trop ignorés.

Cette fiche a pour objet de rappeler l'existence de ces documents, les moyens de les trouver, et d'indiquer les grandes lignes des actions à entreprendre.

Comment agir.

S'informer préalablement, avant le voyage.

Ceci peut-être fait en consultant des textes, des sites officiels (ex: www.aviation-civile.gouv.fr) et surtout auprès de l'agence, du vendeur de billet, ou de la compagnie aérienne. Il leur appartient de mettre à la disposition de leurs clients des informations précises, soit par documents, soit par sites facilement accessibles, conformément au principe de "l'information préalable du consommateur".

La qualité de ces informations et leur contenu doivent être pris en compte dans le choix du prestataire.

Au moment de l'achat

Les documents d'information et les contrats, les titres de voyages doivent être conservés.

Si le contrat est conclu via internet ⁽³⁾, il est impératif d'imprimer l'offre commerciale et tout ce qui s'y rapporte, ainsi que les "Conditions Générales de vente" à la date de ce contrat, et les divers textes explicatifs, ceci avant le "double-clic" qui engage.

Au moment de l'embarquement. (zone d'enregistrement)

Le Règlement CE prévoit une information préalable du client (Obligation d'informer les passagers de leurs droits"-art 14), par un affichage lisible, portant sur "le refus à l'embarquement, l'annulation, ou retard supérieur à 2h" (a1), et (a2) au cas où l'incident se produit, "remise d'une notice écrite" reprenant les règles, ainsi que l'organisme national chargé du traitement des violations au Règlement.

¹ *"Règlement" CE 261/2004 du 11/02/2004, applicable le 17/02/2005 (ex : site Europe/ Plan du site / Législation)

*Convention de Montréal (décret 2004-578 du 17/62004 – JO 22-06-2004)

² Notamment : (www.conso.net) "Questions" et "Lettres types", et Fiche INC Pro "Voyages en avion", accessible avec mot de passe aux Associations de Consommateurs abonnées, pour aider leurs adhérents (abonnements INC Hebdo),

³ cf. "Ventes à distance"

Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Mouvement reconnu d'utilité publique

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté ministériel du 9 octobre 1987

28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 48 78 81 61 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : cnafc-conso@afc-france.org

Informations consommateurs : 01 48 78 81 11 - <http://conso.afc-france.org>

En cas d'incident.

Chacun peut s'informer et trouver les textes, puis préparer son dossier, et agir. Toutefois, certains organismes ont accès à diverses sources d'informations juridiques ou techniques. C'est ainsi le cas des permanences des Associations de consommateurs proches qui sont saisies par leurs adhérents. Ces accès leur sont réservés (abonnements).

Pour être efficaces, ces permanences doivent disposer d'un dossier clair que seul le consommateur peut préparer (cf. ci-dessous).

Il est d'abord indispensable de faire le point. Le premier interlocuteur naturel pour la recherche d'une solution amiable est la compagnie aérienne qui devait rendre le service. Le cas échéant, l'agence de voyage peut aider son client.

Ces démarches relèvent de la LRAR, à l'exclusion des courriels et du téléphone (sauf pour un premier contact).

Il faut y rappeler la situation, si les textes à respecter, (ex : information préalable), les conditions de l'incident, les références des textes juridiques qui auraient dus être appliqués, et faire une demande de dédommagement, en tenant compte d'une part du dommage réel subi, qu'il faut chiffrer de manière argumentée (retard, conséquences, factures, etc.), ainsi que des règles fixées par les textes.

Y joindre de bonnes photocopies de documents probants (contrat et conditions générales, billet, fiche d'information, publicité, impression de page de site, justificatifs, etc.). garder les originaux.

Ceci constitue la base d'un dossier qui s'enrichira des échanges qui suivront (réponses reçues, lettres de réponse –toujours LRAR⁽⁴⁾- , etc.), qui sera utile en cas de désaccord et éventuellement d'action judiciaire.

Le consommateur dispose d'une grande liberté d'action quant à ces échanges, ces saisines et quant aux arguments de droit à faire valoir, notamment le droit français devant les juridictions françaises, ou la Convention de Montréal. Le Règlement CE en traite (art 13). Il est toutefois bon de tenir compte des textes existants. Par exemple, en matière internationale, le cas des bagages relève de la Convention de Montréal (transposée en droit français), et non du Règlement CE.

[Plan du Règlement CE n° 261/2004 du 11/02/2004.](#)

- *Considéran*ts
- *Objet*
- *Définitions*
- *Champ d'application (passagers -quels passagers sont concernés-, et "transporteurs aériens effectifs")*
- *Refus d'embarquement*
- *Annulation*
- *Retards*
- *Droit à indemnisation*
- *Assistance: droit au remboursement ou au réacheminement*
- *Droit à une prise en charge*
- *Surclassement et déclassement*
- *Personnes à mobilité réduite et personnes ayant des besoins particuliers*
- *Indemnisation complémentaire*
- *Droit à la réparation des dommages*
- *Obligation d'informer les passagers de leurs droits*
- *Irrecevabilité des dérogations*
- *Violations*
- *Rapports*

⁴ Cf. fiche correspondante.