

Un peu plus d'un an après l'éruption du volcan islandais Eyjafjöl, qui avait conduit à la fermeture de l'espace aérien, les professionnels du voyage sont confrontés aux recours en contentieux des consommateurs. Mais la jurisprudence reste à établir.

Un peu plus d'un an après l'éruption du volcan islandais Eyjafjöll, qui avait conduit les Etats européens à fermer l'espace aérien, les professionnels du voyage sont plus que jamais confrontés à la lancinante question des recours en contentieux des consommateurs. Les décisions de justice à l'encontre d'agences de voyages et/ou de tour-opérateurs, attaqués par leurs clients, se multiplient. Ces derniers veulent obtenir le remboursement de leurs frais au titre, entre autres, de l'hébergement forcé faute de pouvoir rentrer en France, ou bien de leur rapatriement, sans qu'il y ait toutefois, à ce stade, une véritable jurisprudence.

Selon le président de Associationsosvoyages.com, Alexis Selinger, une agence Selectour a notamment été condamnée à la fin du mois dernier par le tribunal d'instance de Boulogne-sur-Mer, son client lui réclamant le remboursement de frais de retour d'un voyage au Maroc, ainsi que des dommages et intérêts. De même, le site d'information spécialisé tourmag.com, révélait hier qu'un point de vente de Voyages Carrefour a été condamné à la mi-février par la juridiction de proximité d'Orléans -donc pour un dossier dont le montant est inférieur à 4.000 euros-, l'agence ayant été attaquée au motif des frais engagés à la suite de l'annulation d'un vol retour et de la perte de trois jours de salaires.

Mais la situation est d'autant plus compliquée juridiquement qu'il y a «des décisions totalement différentes», souligne la secrétaire générale déléguée du Syndicat national des agents de voyages (SNAV), Valérie Boned, qui fait état, à sa «connaissance», d'«une vingtaine de procédures». «La question est simple: l'agence de voyage est-elle responsable de l'ensemble des conséquences d'une situation de force majeure?», résume-t-elle, avant d'ajouter: «la question n'est pas tranchée».

Une clarification nécessaire

A ce titre, le SNAV a décidé de soutenir financièrement le pourvoi en cassation d'une agence de voyage de Lille, condamnée par la juridiction de proximité locale. Détail d'importance: l'UFC-Que Choisir a pour sa part pris le parti du consommateur, tout en appelant les pouvoirs publics à une clarification juridique. Un an après la signature d'un accord passé avec le SNAV, l'organisation des voyagistes Ceto, et la Fédération nationale de l'aviation marchande, afin de faire face aux réclamations, l'association de consommateurs donne en effet de la voix estimant «particulièrement insatisfaisants» les résultats du dispositif commun. Sur les 287 dossiers examinés, 23 ont donné lieu à «la recommandation d'un geste commercial», déplore l'UFC. De leur côté, le SNAV, le Ceto et la Fnam rappellent toutefois que quelque 150.000 voyageurs avaient été bloqués et que la médiation ouverte par le gouvernement avait par ailleurs permis de résoudre 1.150 dossiers.

Mais, l'embarras est d'autant plus grand chez les professionnels du voyage, qu'au-delà de la question des frais induits en cas de force majeure, se pose aussi la question du remboursement pour les voyages non effectués. «Le consommateur est tout à fait en droit d'exiger son remboursement», martèlent, unanimes, le président de Associationsosvoyages.com et le responsable des affaires juridiques de l'UFC-Que choisir, Nicolas Godefroy.

CHRISTOPHE PALIERSE

Tous droits réservés - Les Echos 2011