

Catherine GIRAULT : « Droit de choisir » ce matin, Anne nous pose une question.

Son voyage organisé ne s'est pas bien passé et a viré au cauchemar. À son arrivée, elle a constaté que rien n'était conforme à ce qui était annoncé lors de la réservation sur Internet : l'hôtel était sale, les repas infects et le circuit totalement différent de celui de la réservation. Elle s'est plainte instantanément aux organisateurs mais personne n'a pris en compte le mécontentement des vacanciers. L'agence refuse catégoriquement de faire quoi que ce soit. Anne voudrait savoir si elle a un recours.

Gisèle Coquelin, juriste chez *UFC-Que Choisir*. Bonjour !

Gisèle COQUELIN : Bonjour !

C. G. : Alors, que faut-il faire avant de partir en voyage organisé comme Anne ?

G. C. : Eh bien, d'abord vérifier que l'agence de voyages dispose bien d'une licence et d'un agrément puisque la loi oblige les prestataires à en être titulaires. Pour cela, rendez-vous à l'agence directement ou bien sur son site Internet.

Ensuite, vérifiez dans le contrat souscrit, la présence effective des points imposés par la loi, notamment relatifs au détail du transport, à l'hébergement, aux repas, à l'itinéraire, etc.

Ces éléments sont fondamentaux puisque c'est sur leurs bases que vous pourrez ensuite avoir un recours si, une fois sur place, par exemple, vous constatez des différences avec ce que prévoyait le contrat.

C. G. : Que faut-il faire quand on est dans cette situation ? Des photos ?

G. C. : Oui, en effet, pour engager la responsabilité de l'agence, il faut disposer de preuves. Le mieux, ce sont des photos qui témoignent que les conditions du séjour, notamment d'hébergement, ne sont pas du tout celles que prévoyait le contrat. Vous pouvez apporter également des témoignages des autres membres du groupe avec des attestations de l'identité de ces personnes, de leur profession et de leur adresse pour les citer lors d'une action en justice. Ensuite, vous devez conserver tous les documents officiels remis à la souscription du contrat, de même que toutes les factures supplémentaires que vous avez payées sur place.

C. G. : Tout le groupe peut-il porter plainte et demander une réclamation ?

G. C. : Oui, il est possible d'engager une démarche collective au retour. L'agence de voyages est seule responsable de tous les prestataires intervenus lors du voyage, par exemple les hôteliers. Je vous conseille d'effectuer un courrier recommandé signé par tout le groupe et ce sera d'autant plus efficace que le nombre de clients mécontents sera important.

Faites d'abord une démarche amiable : ceci passe par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception listant toutes les anomalies constatées et indiquant précisément ce que vous demandez à l'agence (remboursement, réparation du préjudice subi...). Il faudra chiffrer ce préjudice, qui inclut le préjudice moral provoqué par la différence entre ce qui était prévu dans le contrat et ce que vous avez réellement constaté sur place.

C. G. : Alors, comme il vaut mieux prévenir que guérir, quelles précautions faut-il prendre avant de faire une réservation ?

G. C. : En vous connectant sur les forums de consommateurs, examinez et vérifiez les critiques formulées par d'autres voyageurs au sujet des lieux où vous souhaitez vous rendre. Tous ces éléments permettent de recouper les informations données par l'agence. Ensuite, n'hésitez pas à vous rendre sur le site du ministère du Tourisme afin de vérifier qu'il n'y a pas de risques de sécurité dans le pays où vous souhaitez aller.

C. G. : Eh bien, merci pour tous ces conseils. Vous pouvez retrouver des informations sur le site Internet de l'*UFC-Que Choisir* et bien évidemment, si vous avez des questions à nous poser, n'hésitez pas à consulter le site : www.franceactu.fr à la rubrique : « Droit de choisir ».