

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## LE MÉDIATEUR DU TOURISME ET DU VOYAGE A PRÉSENTÉ LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

### Forte augmentation des demandes de médiation du fait du covid-19

Date de publication : **05/05/2021** - Loisirs/tourisme



Le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER, a présenté le rapport annuel aux associations de consommateurs et à l'Institut national de la consommation, le 23 mars 2021. Ce rapport peut être consulté sur le [site](#) du MTV. En voici un aperçu.

La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) a "pour but de favoriser le règlement amiable des litiges non réglés entre les consommateurs et les fournisseurs de services de voyage (tourisme, transport, hébergement, loisirs et prise en charge aéroportuaire), signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage".

Elle est référencée comme médiateur de la consommation par la Commission de Contrôle et d'Évaluation de la Médiation et de la Consommation (CECMC). Notifiée à la Commission européenne, elle peut être saisie via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

Le rapport annuel présente notamment les statistiques de l'année 2020, les recommandations aux professionnels et les conseils aux consommateurs.

### Plus de 18 000 demandes ont été reçues par MTV

Le nombre de dossiers reçu par la médiation a doublé : **18 332 saisines** (8 667 en 2019), soit une **hausse de 111 %** par rapport à 2019, alors que la médiation enregistrait cette année-là, une baisse de son activité pour la première fois depuis sa création en 2012.

Cette hausse en 2020 s'explique par les effets de la crise sanitaire de covid-19 qui a vu la multiplication de litiges liés à l'annulation de réservations de vols et de voyages à forfait de la part de professionnels et de consommateurs.

**76 % des demandes** ont été déclarées **recevables**. L'irrecevabilité a été prononcée principalement parce que le **professionnel n'est pas adhérent** (33,03 % des dossiers) ; ce chiffre est stable (33,72 % en 2019). A noter également que **33,15 %** des dossiers (29,11 % en 2019) ont été déclarés non recevables car il n'y avait **pas de preuves de saisine préalable du professionnel**. MTV a transféré **388 dossiers** en 2020, (170 en 2019) au Centre Européen des Consommateurs.

**A noter que l'activité de MTV a fortement augmenté du fait de la crise sanitaire liée au covid-19.** De plus, tous les litiges **n'excédant pas 5 000 euros portés devant un juge** doivent désormais faire l'objet **au préalable d'une tentative de conciliation ou de médiation, sous peine d'irrecevabilité** (nouvelle réforme de la justice applicable depuis le 1er janvier 2020).

#### En savoir plus

Voir l'article de l'INC Loi Justice : des changements importants sont applicables dès le 1er janvier 2020.

**5 728 avis ont été rendus en 2020** (contre 4 467 avis en 2019). Ces avis proposent une **solution favorable** au consommateur dans **44 %** des dossiers en 2020 (51,64 % des dossiers en 2019) : 36 % de demandes de dédommagement et 8 % de demandes de réévaluation du dédommagement. Pour les autres avis, la solution n'est pas en faveur du consommateur car le Médiateur a considéré qu'il n'y avait pas lieu à dédommagement (31 %), que celui proposé initialement était suffisant (24 %) ou que le nouveau dédommagement proposé par le professionnel après la saisine du médiateur était suffisant (1 %). Ces avis, même s'ils ne sont pas favorables au consommateur, ont une vertu pédagogique pour ce dernier en ce qu'ils vont lui expliquer les raisons de la proposition.

Chaque partie est libre d'accepter ou non les avis et les recommandations du Médiateur. Ceci étant, le **taux d'acceptation** des avis rendus est de **96 %** (93,50 % en 2019).

Le délai de traitement est de **177 jours** en 2020 (87 en 2019). Un chiffre en forte hausse du fait de l'augmentation conséquente des saisines et des nouvelles problématiques juridiques du fait des litiges liés au covid-19. A noter que la réglementation prévoit un délai maximum de 90 jours (article R. 612-5 du code de la consommation).

MTV précise dans sa charte que ce délai de 90 jours peut être rallongé, après en avoir informé les parties, en fonction de la nature, de la complexité ou du caractère exceptionnel du litige.

### La typologie des saisines et dossiers

Environ **91 %** des demandes ont été transmises directement par les consommateurs. Quant au canal de saisine, en 2020, **6,7 %** des dossiers ont été transmis **par voie postale** (contre 30,5 % en 2019) et **93,3 %** via le **site Internet de MTV**. Ce qui constitue une très forte augmentation des saisines via le web ; une des conséquences de la crise

sanitaire.

**Important**

MTV recommande de privilégier la saisine sur Internet.

Les litiges liés au coronavirus (covid-19) sont en hausse. Avant de saisir le Médiateur Tourisme et Voyage, **vérifiez que le professionnel est bien adhérent à la médiation**. Et privilégiez la saisine sur le site Internet de MTV.

A ce sujet, vous pouvez consulter les articles de l'INC :

> [Coronavirus \(Covid-19\) : quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?](#)

> [Coronavirus \(Covid-19\) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés](#)

Concernant **le canal de vente** des prestations mises en cause, **75,19 %** sont conclues via **Internet** mais le canal de **l'agence physique** est encore présent (**15,23 %**).

Sur la **nature de la prestation achetée**, comme pour 2019, constitue principalement les saisines : **le billet d'avion (62,69 %)** avec les griefs directement liés au covid tels qu'annulation, rapatriement, ? (62,56 %) et le retard ou l'annulation de vol (20,42 %) et le **voyage à forfait (21,22 %)** en raison des griefs directement liés au covid (64,39 %) pour non-respect du contrat (8,64 %), retard/annulation/surbooking aérien (5,69%) et qualité du voyage (5,61 %).

### Les nouveaux adhérents

En 2020, 50 nouveaux adhérents ont rejoint MTV (contre 61 en 2019), essentiellement des établissements hôteliers. Et élargissant par ailleurs, le champ de compétence de la médiation à de nouveaux secteurs d'activité comme les péages autoroutiers, les salles de sport ou encore les services de trottinettes électriques.

La MTV couvre ainsi plus de **100 000 entreprises**.



### Les recommandations du Médiateur

Le Médiateur émet des **recommandations de bonnes pratiques aux professionnels** pour éviter les litiges les plus récurrents. Pour 2020, celles-ci portent sur les points suivants :

Que **l'équité soit acceptée pour les vols empêchés du fait du covid**. La médiation, en émettant ses recommandations, a dû prendre en considération des éléments extralégaux tels que le risque de faillite du professionnel ou la bonne foi du voyageur.

- La médiation a estimé qu'il pouvait être considéré comme raisonnable de proposer au consommateur **un avoir au lieu d'un remboursement**, à certaines conditions (que ce dernier soit cessible, d'une durée de 12 mois maximum, remboursé à terme, ?).
- La question se pose également dans la situation où le passager ne peut se rendre à l'embarquement de son vol pour des motifs directement liés au covid, tel que le confinement. Cette situation ne saurait être considérée comme un cas de force majeure. Toutefois, la médiation **a pris en considération l'équité, du fait que l'impossibilité de se rendre à l'aéroport était consécutive à des dispositions d'ordre administratif**, qu'il était impossible d'anticiper ou de contourner. Le professionnel pouvant **proposer un avoir ou un report du billet d'avion annulé**.

Le Médiateur émet également des **recommandations aux consommateurs** sous forme de "**conseils utiles aux voyageurs**" pour leur éviter des déconvenues et aussi des litiges potentiels avec un voyageur.

Pour 2020, celles-ci portent notamment sur :

- **Se renseigner de manière approfondie sur les conditions de réalisation du voyage, avant toute annulation de voyage du fait de la pandémie** car l'application de la force majeure n'est pas systématique. En se rendant par exemple sur le site du ministère des Affaires Etrangères, du Syndicat du Tour-Operating (SETO), en consultant les informations disponibles dans les services de l'ambassade du pays de séjour. En outre, **s'adresser au professionnel pour connaître les conditions d'exécution du voyage et celles d'une éventuelle annulation**.
- **Communiquer les bonnes informations lors de la souscription d'un voyage** (ex. le nom). En effet, une possibilité de modification n'est pas automatiquement offerte par les professionnels. Veiller, lors de la réservation :
  - à mentionner ou à vérifier que tous les documents (passeport, billet, ?) fassent figurer le même nom que celui du passeport,
  - que les prénoms/noms "d'usage" ne soient pas utilisés, qu'il n'y ait pas d'erreur d'orthographe ou de frappe.

### **Problématique juridique de l'année 2020 posée par MTV : Article L. 211-14 du code du tourisme ? Mode d'emploi**

Les conséquences du covid ont créé des bouleversements en matière juridique.

**L'article L. 211-14 du code du tourisme a soulevé des interrogations**, notamment sur les notions de « circonstances exceptionnelles » ou de « proximité immédiate ». Cet article permettant d'obtenir un remboursement du voyage annulé par le professionnel ou le consommateur, en cas :

- de **circonstances exceptionnelles et inévitables** (ex. intempéries, épidémie, ?) surviennent **au lieu de destination ou à proximité de celui-ci**,
- et ayant **des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination**. (ex. réservation d'un voyage en Egypte comprenant une visite guidée qui ne peut être assurée).

La question de l'application de l'article L. 211-14 du code du tourisme aux litiges liés au covid-19 s'est donc posée, car son application n'est pas systématique.

La médiation a adopté des **grilles de lecture** en fonction de la nature de l'évènement invoquée (cf. les tableaux réalisés par MTV dans son rapport, p. 30).

### **Problématique juridique de l'année 2020 posée par MTV : Covid et force majeure, conséquences sur les contrats de voyage**

La médiation précise que dans un contrat de voyage, **l'obligation du professionnel est de fournir une prestation et celle du consommateur de payer cette prestation**.

En conséquence, si le consommateur ne peut pas se rendre à l'aéroport, la force majeure ne peut être caractérisée car le voyageur peut techniquement prendre l'avion car les avions circulent toujours.

Cette position a confirmé dans un [arrêt de la Cour de cassation du 25 novembre 2020 \(n°19-21.060\)](#) qui a écarté la force majeure dans le cas d'un voyageur qui, hospitalisé en urgence, avait dû interrompre son séjour, et celui de son épouse, dans l'hôtel qu'il avait réservé. Le juge a considéré que l'état de santé des voyageurs n'empêchait pas l'hôtel d'exécuter son obligation.

### **Création de la Commission paritaire chargée de traiter les demandes de remboursement des avoirs proposés dans le cadre de l'ordonnance du 25 mars 2020**

Une commission paritaire a été créée afin de traiter les demandes de remboursement des avoirs proposés dans le cadre de [l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020](#). Elle a pour but d'examiner, depuis le 31 août 2020, en équité, les demandes de remboursement anticipé des consommateurs placés dans une situation financière difficile (financière ou médicale par exemple).

Elle est composée de deux représentants du monde consommériste (le Centre européen des consommateurs et l'association de consommateurs l'ORGECO Grand Paris) et de deux représentants des professionnels (Les Entreprises du Voyage et le Syndicat des Entreprises du Tour operating). La Médiation du Tourisme et Voyage (MTV) s'assure de la gestion technique des réclamations.

#### **A noter**

Pour en savoir plus sur le fonctionnement et le mode de saisine de la Commission, consulter les articles suivants :

- > Article INC : [Coronavirus \(Covid-19\) : Comment obtenir le remboursement anticipé de votre voyage annulé ?](#)
- > Site des Entreprises du Voyage : [Création d'une Commission chargée de traiter les demandes de remboursement relatives aux voyages annulés du fait du covid-19](#)

La médiation a fait un point sur l'activité de la commission. Au 10 février 2021, la commission paritaire reçu **1 537 saisines**. Elle a émis **1 164 avis**.

**92 dossiers** ont été déclarés irrecevables.

Les deux plus grands motifs de demandes de remboursement concernaient **la situation financière** du demandeur (**45 %**) et **l'état de santé** (**36 %**).

La commission a rendu **513 avis favorables**. **42 %** des avis favorables concernaient **l'état de santé** du demandeur, **27 % des avis, la situation financière**.

**559 avis défavorables** ont été rendus par la Commission. **59 %** des avis ont été déclarés défavorables car il n'y avait **pas de preuve de la situation invoquée**. **13 %** des avis ont été déclarés défavorables car il n'y avait **pas d'impossibilité médicale de voyager**.

Samia M'HAMDI  
Juriste à l'Institut national de la consommation