

M. Bruno LE MAIRE  
Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance  
Télédoc 151  
139 rue de Bercy  
75572 Paris Cedex 12

M. Franck RIESTER  
Ministre délégué auprès du Ministre de l'Europe et des  
affaires étrangères, chargé du commerce extérieur et de  
l'attractivité  
37 quai d'Orsay  
75700 Paris SP 07

Paris, le 13 juillet 2020

**Objet : remboursement des voyages à forfait annulés – demande de retrait de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020.**

Messieurs les Ministres,

La crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19 a entraîné de multiples conséquences difficiles pour les consommateurs. Nous souhaitons attirer votre attention sur la situation financière des voyageurs victimes de l'annulation de leurs séjours.

La réglementation applicable à la protection des voyageurs est principalement issue de la directive (UE) n° 2015/2302, d'harmonisation maximale, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, transposée en France dans le code du tourisme.

Ce texte dispose qu'en cas d'annulation par le professionnel, ou en cas d'annulation d'un voyage à forfait par le consommateur en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, le voyageur doit être remboursé intégralement par le professionnel de tous les paiements effectués sous 14 jours.

Pourtant, l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 permet aux voyagistes d'imposer des avoirs remboursables au bout de 18 mois pour rembourser les consommateurs dont le voyage a été annulé, pour tous les voyages annulés entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020. Cette ordonnance ne respecte pas la directive n° 2015/2302, malgré la primauté du droit européen sur le droit national. Le 2 juillet 2020, la commission européenne a mis en demeure la France de se conformer aux dispositions de la directive.

Ainsi, il nous semble indispensable de retirer l'ordonnance n° 2020-315, afin de permettre le remboursement en euros des voyageurs qui le souhaitent. Ce retrait doit être accompagné de l'obligation pour les agences de voyages de revenir sur les avoirs émis depuis le mois de mars 2020, pour mettre en place des délais avant remboursement moins longs (actuellement de 18 mois), ou des remboursements en euros immédiats, à la demande des consommateurs.

Face à la grave crise économique que nos concitoyens risquent de subir, il est essentiel de conserver le niveau de protection des consommateurs mis en place par le droit européen et national, qui ne peut être mis à mal par les difficultés économiques du secteur des entreprises du voyage, aussi sérieuses soient-elles.

En vous remerciant de l'attention que vous voudrez bien porter à nos demandes, que nous nous permettons de rendre publiques, nous vous prions de croire, Messieurs les Ministres, à l'assurance de notre haute considération.

Bruno GAZEAU  
Président