

Recours : mode d'emploi

Faire valoir ses droits devrait être simple. Pourtant, cela l'est rarement dans la réalité. Le voyageur va sou-vent devoir s'armer de patience et de motivation pour régler son litige.

Sachez que dans certains cas, vous aurez en face de vous **une entreprise qui fait trainer les choses de façon délibérée**. En effet, les gérants de ces entreprises savent que par nature beaucoup de personnes n'ont pas les ressources, ni le savoir ou la patience pour faire valoir leurs droits. Il existe même une partie des consommateurs qui ne prendra pas la peine de réagir pour obtenir le remboursement d'un séjour.

Tout cela, les compagnies le savent. Ce ne sont pas elles qui vont vous indiquer la démarche à suivre pour vous faire indemniser. C'est à vous d'être actif et parfois de vous accrocher pour faire valoir vos droits. Ayez à l'esprit que tout professionnel est tenu par une obligation morale de dédommager un client pour un service non presté.

Fonctionnement d'un service litiges

Les agences de voyages en ligne ont toutes un service consacré à la résolution des litiges.

Chaque demande reçue est évaluée en fonction d'un seul vrai critère : votre capacité à porter l'affaire en justice. Le tri est opéré ainsi. Votre courrier va être analysé afin d'évaluer vos connaissances du droit, votre motivation et votre capacité à porter l'affaire en justice. Seuls les courriers répondant à ces critères aboutiront à une indemnisation en bonne et due forme.

Les auteurs des autres seront menés en bateau ou on leur proposera un geste commercial symbolique.

C'est un fonctionnement cynique et froid, mais c'est bel et bien la réalité.

En d'autres termes, pour un même préjudice, les clients seront dédommagés différemment. Les personnes qui n'ont parfois pas l'information, la culture ou l'éducation suffisante pour faire les bonnes démarches seront flouées : tel est le fonctionnement de ce type de service.

Ce même service fait souvent signer aux clients indemnisés un document comportant une clause de confidentialité afin d'éviter que ce traitement inégal soit connu du public. Cette clause n'est en rien légale. Sachez-le : vous n'êtes pas obligé de la suivre. En général, le règlement de la plupart des litiges suit le processus suivant :

Premiers contacts

C'est la première étape. **Dans les plus brefs délais**, vous contactez par mail ou par téléphone le service client pour vous faire indemniser. Il peut arriver que l'affaire en reste là et que le processus soit simple et rapide. Dans ce cas, vous avez de la chance.

Soit dit en passant, la notion de service client pose problème. Est-ce vraiment un service client quand vous devez payer un appel surtaxé pour avoir au bout du fil un interlocuteur pas très efficace ? Aussi, limitez vraiment ces appels téléphoniques. Il est même conseillé de s'abstenir de ce premier contact par mail ou par téléphone et d'envoyer directement un courrier recommandé avec accusé de réception.

Lettres recommandées

Dans la plupart des cas, il faudra malheureusement aller plus loin. Un conseil : **ne perdez pas votre temps ni votre argent dans des appels surtaxés.** Si après une première prise de contact, vous voyez que la réponse traîne, passez à l'étape suivante.

Il s'agit d'envoyer un recommandé avec accusé de réception. Il convient d'y expliquer le litige et d'y préciser vos demandes d'indemnisation chiffrées. **Pensez à y joindre également tous documents utiles.**

Soignez bien ce premier courrier. Le service litiges va en effet l'examiner de près afin de voir si vous avez la capacité de porter l'affaire devant la justice. Il faut que le litige soit clairement expliqué, votre demande chiffrée et que vous paraissiez sûr de vous et de vos droits.

Reportez-vous aux annexes pour plus de détails sur le contenu de votre lettre.

Cette étape permet souvent de faire aboutir la résolution du litige. Soudainement, votre contentieux sera résolu.

Deux choses à ne pas oublier pour que votre courrier soit efficace :

- Annoncez une date limite pour le remboursement ;
- N'hésitez pas à évoquer le fait qu'en cas d'absence de suite, vous saisissez la justice.

Dans tous vos contacts, par téléphone ou par courrier, n'oubliez pas d'être courtois et poli. Les lettres « défouloirs » ne font pas avancer les choses. Pour autant, soyez ferme et ne paraissez pas être quéman-deur.

Vous pouvez passer par le site Internet de La Poste pour vos recommandés. Nul besoin ainsi de se plier aux horaires de votre bureau de poste. Le site : <https://boutiqueducourrier.laposte.fr/lettre-recommandee-en-ligne>

La justice

Généralement, les démarches précédentes auront suffi à faire valoir vos droits. Cependant, pour certains litiges, il faut porter l'affaire à la connaissance de la justice.

C'est parfois la seule façon de faire céder certains acteurs du secteur.

Avant d'entamer cette démarche, assurez-vous qu'un délai d'un mois se soit écoulé depuis votre première demande d'indemnisation. Si un geste commercial vous est proposé, ne l'acceptez que s'il correspond pleinement à vos attentes et à votre indemnisation. Dans le cas contraire, n'hésitez pas à avoir recours à la justice.

Il existe deux compétences différentes pour cela.

Le juge de proximité est compétent pour les litiges dont la valeur est inférieure à 4 000 euros. C'est sans doute par lui que vous avez le plus de chances de passer.

Le tribunal d'instance s'occupe des litiges dont la valeur est comprise entre 4 000 euros et 10 000 euros.

Comment procéder ?

Il suffit d'adresser une requête au greffe du tribunal d'instance ou de la juridiction de proximité du domicile de la personne qui n'a pas exécuté son obligation. Vous pouvez utiliser des formulaires types à remplir. Ajoutez à votre demande toutes les pièces justificatives nécessaires : plus le dossier est complet, mieux c'est.

Le juge ne fait pas de convocation. S'il juge la demande fondée, il émettra une injonction de faire qui précise les délais et les conditions dans lesquels l'obligation doit être exécutée. Chaque partie la reçoit par lettre recommandée.

Formulaires à télécharger en annexe.

Annexes

Modèles de lettres

Formulaires à télécharger :

*Cerfa n°12947*01 pour la juridiction de proximité*

*Cerfa n°12948*01 pour le tribunal d'instance*

Adresses utiles

Direction Générale de l'Aviation Civile

DGAC

Direction du transport aérien

Mission du droit des passagers

Bureau des passagers aériens (MDP / P2)

50 rue Henry Farman

75720 PARIS CEDEX 15

Syndicat National des Agences de Voyages

SNAV

15 place du Général Catroux

75017 PARIS

Médiateur de la SNCF

45 rue de Londres

75008 PARIS

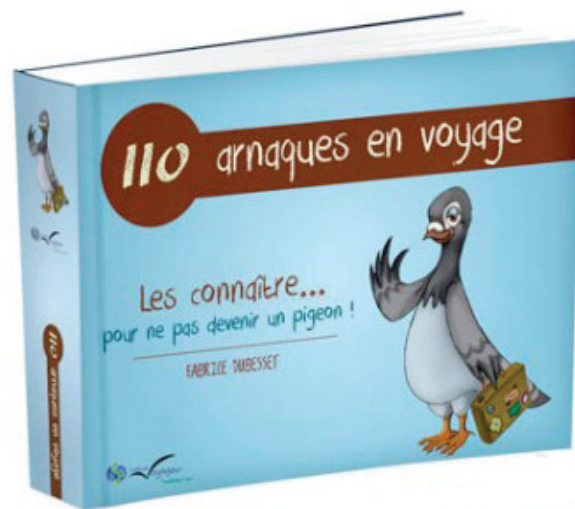
Annuaire des compagnies aériennes

Association E-Litige

Mes guides pour voyager plus

Partout, en toute confiance !
Des guides voyage qui vous suivent à vie !

par Fabrice Dubesset, auteur du blog:



**VOUS FAIRE PLUMER
EN VOYAGE**



**C'EST
TERMINÉ!**