



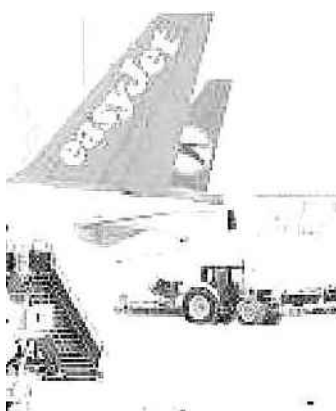
# Des voyages plus sereins

**Transports.** Un dispositif « Médiation, tourisme et voyage » vise à régler plus facilement les litiges entre opérateurs et voyageurs.

**E**asyJet, Aéroports de Paris (ADP) et le syndicat des compagnies autonomes (Scara) ainsi que l'Union nationale des organisations de séjours éducatifs et linguistiques (Unisel) ont rejoint hier le dispositif « Médiation tourisme et voyage », destiné à régler les litiges entre opérateurs du tourisme et consommateurs.

La création d'un médiateur du tourisme et du voyage avait été décidée après la pagaille liée aux conséquences de l'éruption du volcan islandais Eyjafjallajökull et de ses cendres sur l'Europe au printemps 2010 : la paralysie de l'espace aérien avait entraîné de nombreux contentieux sur la question des remboursements.

Les adhésions d'easyJet - deuxième compagnie du marché français - d'ADP gestionnaire des deux grands aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, et du Scara sont « importantes du fait du contexte législatif mis en place en faveur de la protection des consommateurs, tant au niveau européen avec l'adoption de la directive médiation, qu'au niveau national avec la discussion en cours au Parlement du projet de loi consommation », ont commenté les responsables de la Médiation dans un communiqué.



## Easyjet a rejoint la Médiation

Ils soulignent que la nouvelle directive médiation (directive européenne REL) imposera d'ici 2016 aux États membres d'offrir aux consommateurs dans tous les secteurs « une solution simple, rapide et peu onéreuse pour régler, en dehors des tribunaux, leurs différends avec les professionnels ». « La directive fixe les conditions garantissant une médiation compétente, impartiale, indépendante et efficace dans le respect des principes d'équité, de légalité et de liberté », ajoutent-ils.

Quant au projet de loi relatif à la consommation, qui est en cours de discussion au Parlement fran-

çais, il obligerait à faire figurer dans les contrats passés avec un client « une mention explicite sur la possibilité de recourir à un médiateur ». Au premier semestre, le nombre de dossiers recevables à la Médiation a augmenté de 86 % par rapport à la même période de 2012, selon le communiqué. « Les avis rendus ont été acceptés à près de 80 % », a indiqué le médiateur du tourisme et du voyage Jean-Pierre Teyssier. En mars, il avait indiqué avoir traité près de 400 dossiers en 2012 pour sa première année d'activité, et rendu des avis favorables aux consommateurs dans plus de deux tiers des cas.

« Nous nous sommes fixés comme règle un traitement dans les 60 jours à partir de la recevabilité du dossier », a-t-il expliqué. L'essentiel des litiges porte sur le retard ou l'annulation sur l'ensemble du séjour du client. La médiation estime que son budget de fonctionnement est de 150 000 €. Le risque reste l'inflation des moyens dans la mesure où l'augmentation continue du trafic va mécaniquement faire augmenter le nombre de litiges à l'avenir, ce qui pourrait se traduire in fine par une augmentation du prix des billets.