



La médiation aussi pour les voyages

publié le **13/11/2015**, vu **3138 fois**, Auteur : [Maître Valérie Augros](#)

Les professionnels du voyage vont eux aussi devoir proposer d'ici la fin de l'année un recours à la médiation pour tous les litiges les opposant à leurs clients (consommateurs).

Depuis l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015, tous les professionnels sont appelés à proposer à leurs clients des modes amiables de résolution des litiges via la médiation. Cela ne concerne que les clients qui sont des consommateurs au sens de la définition donnée par la loi sur la consommation. Les litiges entre professionnels sont ainsi exclus de ce nouveau dispositif.

Les professionnels du voyage sont donc directement concernés par cette nouvelle obligation.

Les professionnels peuvent ainsi choisir de mettre en place leur propre dispositif de médiation ou recourir à un médiateur « externe » et compétent répondant aux exigences définies par l'ordonnance. Les médiateurs spécialisés par secteur d'activité doivent en ce cas être favorisés (par rapport à un service plus généraliste en droit de la consommation).

En matière de voyage, il est à noter qu'il existe déjà la Médiation Tourisme et Voyage (MTV avec son site www.mtv.travel), dont le rôle sera certainement amené à croître à l'avenir du fait de l'adhésion de divers professionnels du voyage.

Concrètement, les professionnels du voyage doivent informer leurs clients que les éventuels litiges les opposants pourront être soumis à la médiation. Cependant, en aucun cas il ne doit s'agir d'un recours préalable imposé au consommateur de voyages, lequel conserve son droit d'action devant les tribunaux.

Un décret était attendu pour définir les modalités de mise en œuvre de ce mode amiable de résolution des litiges.

C'est chose faite avec le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015.

Ce décret introduit notamment dans la partie réglementaire du code de la consommation (et non dans le code du tourisme car c'est une obligation plus générale) un nouveau titre consacré à la médiation des litiges de la consommation.

Les règles relatives au processus de médiation de la consommation, les exigences d'indépendance ou d'impartialité attachées au statut de médiateur de la consommation et les obligations d'information et de communication incombant à ce dernier y sont également précisées. Le décret détermine aussi les modalités d'information du consommateur (article R.156-1 c. cons.), lui permettant de recourir à un médiateur, que le litige soit national ou transfrontalier au sens de l'ordonnance (voir les définitions au nouvel article L.151-1 c. cons.).

De plus, en application de l'article 7 de l'ordonnance précitée, les professionnels du voyage (et tous les autres du reste) doivent se mettre en conformité avec le nouveau dispositif deux mois à compter de la publication du décret d'application... soit au plus tard le 31 décembre 2015.

Avec ce nouveau dispositif, le voyageur serait-il en passe de devenir un consommateur comme

les autres ? Il le semblerait... en l'absence de texte plus spécifique consacré au tourisme ou au voyage.

V.A.