



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 25/03/2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Annulations liées au Covid -19 : L'UFC-Que Choisir accompagne les consommateurs

Après avoir œuvré pour préserver le droit au remboursement des consommateurs face aux annulations massives liées à la crise du Cov 19, tout en proposant des alternatives crédibles pour minorer l'impact économique sur les secteurs concernés, l'UFC-Que Choisir se félicite de l'adoption d'une ordonnance équilibrée s'agissant des droits des consommateurs relatifs aux locations de voiture, hôtels, événements, et voyages annulés. Face aux assertions fallacieuses de certains professionnels sur les droits de leurs clients, l'association publie une [foire aux questions](#) et un [outil gratuit](#) permettant à chacun de connaître pleinement ses droits avec le nouveau régime dérogatoire et de les faire valoir.

Le droit au remboursement n'est pas supprimé... mais éventuellement différé :

Alors que de nombreux témoignages de consommateurs font état de professionnels qui, après annulation, ne proposent qu'un simple report, ou un avoir dans des délais restreints, affirmant que le remboursement n'est plus possible, l'ordonnance vient clairement apporter un démenti à cette dissimulation des droits des consommateurs.

Pour les annulations intervenues entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020, les professionnels peuvent, en lieu et place du remboursement, proposer (dans les 3 mois suivant l'annulation) un report pour une prestation identique ou équivalente, et en cas de refus du consommateur, celui-ci bénéficie alors d'un avoir, fractionnable pour une plusieurs prestations chez le même professionnel, valable 18 mois... A l'issue de cette période, en cas de non utilisation totale ou partielle de l'avoir, le professionnel DOIT rembourser les consommateurs.

Soucieuse de garantir une information loyale et exhaustive des consommateurs sur leurs droits, l'association met à leur disposition :

- Une [foire aux questions](#) sur le régime dérogatoire lié à l'ordonnance adoptée ce jour
- Un [outil gratuit](#) pour connaître les droits au vu de chaque situation
- Un [formulaire](#) pour être alerté de la fin de validité de l'avoir et s'assurer de son remboursement
- Un [forum](#) leur permettant de partager leur expérience et nous faire remonter les difficultés constatées

L'UFC-Que Choisir sera très attentive à la bonne exécution de l'ordonnance par l'ensemble des professionnels concernés. L'association appelle également les pouvoirs publics à communiquer sur l'intégralité du dispositif afin d'assurer aux consommateurs une information complète et loyale sur leurs droits, et la DGCCRF à diligenter des contrôles pour s'assurer du total respect des droits des consommateurs.