Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)
Mardi, 03 Juillet 2012 00:00 -

En ce début de vacances, les passagers qui prennent l'avion dans un aéroport en Europe devraient être sûrs de leurs droits en cas de retard ou d'annulation de leur vol, ou bien encore de perte de leurs bagages.
Demain, des représentants des centres européens des consommateurs (réseau CEC) seront présents dans 28 aéroports du territoire européen1 afin de fournir aux citoyens de l'Union des conseils sur leurs droits en tant que passagers aériens. Le réseau CEC renseigne gratuitement les citoyens sur leurs droits lorsqu'ils voyagent ou font des achats transfrontaliers. Lorsque les choses tournent mal, il peut également les aider à résoudre des litiges avec des commerçants établis dans un autre pays de l'Union (ainsi qu'en Islande et en Norvège).
M. Siim Kallas, vice-président de la Commission européenne chargé des transports, a déclaré: «Il faut qu'en cas de problèmes durant leurs voyages, les passagers connaissent leurs droits et sachent où s'adresser pour obtenir de l'aide. S'ils sont informés de leurs droits et savent comment les faire appliquer, les consommateurs peuvent pleinement exploiter le potentiel du marché unique et en profiter.
La journée d'information dans les aéroports, juste avant les vacances d'été, est une autre occasion précieuse pour les passagers d'obtenir des renseignements utiles sur leurs droits lorsqu'ils voyagent en avion. »
M. John Dalli, commissaire européen à la santé et à la politique des consommateurs, s'est quant à lui exprimé en ces termes: «Il ne se passe pas une journée sans que les centres européens des consommateurs aident des citoyens rencontrant des problèmes concrets dans leurs achats transfrontaliers et, souvent, leur intervention permet de résoudre rapidement et simplement les litiges.
Je me réjouis de la campagne de sensibilisation ciblée qui est organisée aujourd'hui dans le but d'apporter l'information adéquate au moment adéquat. Nous soutenons les CEC, car nous voulons aider les citoyens à faire respecter leurs droits.»

en savoir plus

Consultez la source sur Veille info tourisme: Voyages aériens le 4 juillet les centres européens des consommateurs présenteront les droits des passagers aériens dans 28 aéroports européens