

L'UFC-Que Choisir dénonce le sacrifice des droits des passagers et agit en annulation de ce texte



Au cœur de l'été 2025, le gouvernement a discrètement publié un décret n° 2025-772 applicable à compter du 7 février 2026 et rend beaucoup plus complexes les actions en justice introduites contre des compagnies aériennes refusant d'indemniser des consommateurs suite à un incident de vol (retard, annulation ou refus d'embarquement). Sous couvert de faciliter le traitement de ces litiges, ce décret bafoue en réalité les droits des passagers en multipliant désormais les obstacles procéduraux pour saisir le juge. Plus coûteux, plus complexe et plus incertain pour le consommateur, ce décret limite considérablement l'accès à la justice. [Engagée pour la protection et la défense des droits](#) des passagers aériens, UFC-Que Choisir a saisi le Conseil d'État le 6 octobre dernier pour demander l'annulation de ce décret et avec lui ce recul inacceptable dans la protection des droits des consommateurs.

Recours obligatoire à l'assignation : la fin de la gratuité et la complexification de la procédure pour les passagers

Ce décret adopté le 5 août 2025 sans aucune consultation des associations de consommateurs, oblige désormais le passager à saisir le tribunal par la voie exclusive d'une assignation, si la compagnie aérienne se refuse à lui verser volontairement les

indemnités forfaitaires auquel il a droit en application [des garanties prévues par le Règlement \(CE\) 261/2004 du 11 février 2004](#).

Le passager lésé, déjà victime de la résistance abusive du transporteur, ne peut donc plus saisir le Tribunal judiciaire par une simple requête (qu'il pouvait jusqu'ici déposer seul et sans frais, notamment via un formulaire Cerfa téléchargeable) contrairement à ce qui reste possible pour les autres « petits litiges civils » (enjeux ne dépassant pas 5.000 euros, ou les autres litiges de consommation ferroviaires ou maritimes).

Cette réforme impose donc ici, et de façon inédite, des obstacles juridiques et financiers accrus totalement injustifiés, de nature à décourager de nombreux passagers à faire valoir leurs droits en justice :

- **Fin de la gratuité de la procédure** puisque le consommateur sera obligé de recourir à un commissaire de justice (exemple : « huissier de justice ») pour délivrer une assignation (près d'une centaine d'euros en moyenne pour les émoluments et frais, notamment de déplacement) ;
- **Formalisme plus lourd et plus complexe** en contraignant le consommateur à passer par la voie d'une assignation (mentions spécifiques obligatoires à peine de nullité, nécessité de « prise de date préalable » auprès du greffe du Tribunal, règles de communication de pièces avec un bordereau, ...), qui obligera de fait beaucoup de victimes à recourir aux services d'un avocat - dont l'intervention en la matière n'est pourtant pas obligatoire - pour rédiger l'assignation et gérer son dépôt auprès de la juridiction ;
- **Privation d'une voie d'action simplifiée** adaptée à ce type de litige, puisque le recours au dispositif de l'injonction de payer (passant par le dépôt d'une requête) n'est plus possible ;
- **Disproportion entre le coût de la procédure et le montant forfaitaire légal d'indemnisation** (le règlement prévoit une indemnisation entre 250 et 600 euros, selon les situations).

Restriction des possibilités d'actions collectives : le « diviser pour mieux décourager »

Ce décret limite également la possibilité, désormais, de plusieurs passagers victimes d'un même vol de se regrouper pour saisir la justice via une seule assignation (et donc un seul procès) puisque seuls les passagers d'un même cercle familial pourront se regrouper et agir conjointement contre la compagnie aérienne.

Cette nouvelle restriction au regroupement des consommateurs vise évidemment à limiter les recours de masse et les actions de groupe de passagers pourtant victimes du même manquement de la part du transporteur. Alors qu'une action collective, regroupant des passagers y compris en dehors du cercle familial, facilitait les

démarches et réduisait les coûts, elle simplifiait également la défense de la compagnie qui n'intervenait alors que dans une seule et même affaire.

Médiation préalable obligatoire : différer encore davantage l'indemnisation et la rendre incertaine

Désormais, et avant tout recours judiciaire, le passager lésé n'aura plus le choix du mode de règlement amiable de son litige : il devra se tenir devant un médiateur de la consommation - en l'occurrence le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV)-. La saisine d'un conciliateur de justice n'est donc plus autorisée, ce qui, en plus de supprimer une voie de droit, va exposer les consommateurs à des situations totalement inextricables :

- Les passagers voyageant dans le cadre professionnel resteront dans l'impasse et sans possibilité de saisir la justice, puisque le dispositif spécifique de médiation de la consommation ne s'applique pas aux passagers dits « professionnels » ... alors qu'ils sont parfaitement éligibles aux indemnités prévues par le Règlement européen !
- Tous les transporteurs aériens, notamment ceux établis hors UE, n'ont pas adhéré au MTV, de sorte qu'aucune action en justice ne sera possible contre ces derniers...
- Les délais de procédure vont être mécaniquement rallongés lorsqu'on sait que le MTV accuse déjà des délais moyens de traitement des dossiers de plus de 4 mois et demi... au lieu de 3 mois prévus par la loi.

Loin d'assainir le contentieux de l'indemnisation aérienne ou de favoriser un règlement « extrajudiciaire » de ces litiges, cette réforme bafoue littéralement le droit d'accès au juge et n'a donc vocation qu'à décourager purement et simplement les passagers à agir pour l'octroi de l'indemnisation à laquelle ils ont pourtant droit.

L'UFC-Que Choisir exhorte donc les pouvoirs publics à revoir sa copie pour traiter le problème dans le bon sens : réduire la volumétrie des contentieux de l'indemnisation aérienne et l'engorgement consécutif des tribunaux passe d'abord par une application effective et loyale de la réglementation existante par les compagnies aériennes. S'il n'y avait pas de résistance abusive de leur part dans le versement des indemnités dues aux passagers, il n'y aurait pas de contentieux !