



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Lettre ouverte au gouvernement sur le respect des droits des consommateurs par les transporteurs aériens locaux

La mesure de fermeture des frontières a permis aux résidents de Nouvelle-Calédonie de ne pas être confrontés aux problèmes sanitaires.

Mais une conséquence inattendue est l'attitude de certains agents économiques, attitude qui pose de nombreuses questions sur leur conception des relations avec les consommateurs et du respect de leurs droits.

Ainsi la « politique commerciale » d'Aircalin conduit la compagnie à refuser de rembourser les clients pour des vols annulés, même lorsque ces clients indiquent avoir besoin de ces sommes en raison de leurs difficultés financières. D'autres clients - qui avaient accepté des avoirs au titre d'une solidarité économique territoriale - craignent maintenant le report indéfini de leurs avoirs.

Quand le gouvernement utilisera-t-il ses pouvoirs de contrôle dans l'application des réglementations pour rassurer les consommateurs ?

Quand, en tant que représentant de la Nouvelle-Calédonie et donc de « propriétaire » de fait des sociétés de transport aérien Air Calédonie et Air Calédonie International, le gouvernement demandera-t-il aux directeurs de ces compagnies de reverser aux clients qui le demandent des sommes avancées depuis de nombreux mois ?

La position adoptée par certains professionnels de refuser d'appliquer les règles n'est pas de nature à rassurer les clients actuels et futurs.

Le fait que des professionnels ne semblent pas se préoccuper des conséquences de leurs décisions sur d'autres professionnels interroge sur la solidarité dans le monde économique dans une période particulièrement difficile.

Le choix du gouvernement de ne pas agir en faveur des consommateurs, tout simplement pour faire respecter les règles établies, fait finalement douter des capacités de la Nouvelle-Calédonie à surmonter la crise.

Pour le Conseil d'Administration
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : 28 51 20
Nouméa, le 12 novembre 2020