

J. 219/02-2010

## LES AGENCES DE VOYAGE ET LA VENTE DE FORFAITS TOURISTIQUES

*Pour protéger le consommateur depuis la réservation de son voyage jusqu'à son retour et garantir ses recours en cas de déboires, le code du tourisme régit la profession d'agent de voyage, régit la vente de voyages et fixe une règle fondamentale : l'agent est responsable de tous les intermédiaires qui interviendront dans ce voyage.*

*La présente fiche pratique tient compte des modifications apportées par la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques : les règles d'accès à la profession, pour l'essentiel, et la nouvelle numérotation des articles du code du tourisme.*

### QU'APPELLE-T-ON UN AGENT DE VOYAGE ?

#### Des acteurs divers

Le terme d'agent de voyage désigne aussi bien l'organisateur de voyages ou de séjours (le « tour-opérateur ») que celui qui les commercialise. Certaines agences sont indépendantes, les autres sont organisées en réseaux (Nouvelles Frontières, Fram...). À côté des agences traditionnelles sont apparues les agences que les grandes marques de distribution ont lancées sous leur enseigne, comme Carrefour ou Auchan... La filiale de la SNCF Voyages-sncf.com est une agence de voyage comme les autres ; les revendeurs dits « soldeurs » (Lastminute.com, Promovacances...) également.

Les associations sans but lucratif qui organisent ou vendent des prestations touristiques sont également des agences de voyage (voir encadré en page suivante).

Et, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, c'est également le cas des éditeurs de coffrets cadeaux (Smartbox, Wonderbox...).

#### Des activités diversifiées

Outre l'organisation et la vente de voyages individuels ou collectifs, les agences ont souvent d'autres activités, comme la vente

de simples billets de transport, les réservations de voitures ou de chambres d'hôtel ou encore l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques...

#### Un régime commun

Tous ces professionnels ont un point commun : leur profession est régie par le code du tourisme (articles L. 211-18 et R. 211-20 à 211-41). Ces règles ont changé avec la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, dite « loi tourisme » : depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, ils doivent être immatriculés au registre tenu par Atout France, l'Agence de développement touristique de la France, organisme placé sous la tutelle du ministre chargé du tourisme. Pour obtenir cette immatriculation, ils doivent justifier de leur aptitude professionnelle, de leur capacité juridique, d'une garantie financière et d'une assurance de responsabilité civile.

- La **garantie financière** garantit les fonds déposés par les clients en cas d'insolvabilité, voire de faillite, de l'agence. Elle assurera alors soit la poursuite du voyage, soit le remboursement des sommes versées.

- **L'assurance** garantit financièrement l'agence lorsque sa responsabilité est mise en jeu.
- **Le numéro d'immatriculation** doit figurer dans tous les documents et publicités de l'agence. Le contrat et les correspondances mentionneront en outre les noms et adresses du garant et de l'assureur.

### Un interlocuteur unique

Un voyage ou un séjour touristique fait intervenir de multiples prestataires : organisateurs, transporteurs, hôteliers, restaurateurs, guides, animateurs, etc. Chacun d'entre eux peut être à l'origine d'un problème, mais les participants auraient les plus grandes difficultés à leur en demander réparation, ne serait-ce qu'en raison des distances géographiques. C'est pour faciliter de tels recours que le code du tourisme prévoit que l'agence de voyage « est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales » (article L. 211-16). Cette responsabilité n'est pas limitée aux prestations incluses dans un forfait touristique.

### Mais une responsabilité très limitée en cas de vente de billets de transport

Lorsqu'elles se contentent de vendre des billets d'avion, de train, de bateau ou de car sur des lignes régulières, les agences ne sont jamais responsables des transporteurs (art. L. 211-17). En conséquence, elles restent étrangères à tous les litiges qui peuvent survenir à l'occasion du transport (retard, surréservation, accident, perte de bagages...) et qui devront être réglés avec le transporteur. Même chose en cas de faillite de ce dernier.

Mais l'agence reste responsable de ses propres fautes dans la délivrance des billets : erreurs dans la réservation, fourniture d'informations erronées... Si le voyageur en subit un préjudice, elle devra le réparer. Par exemple, un tribunal a considéré que l'agence qui avait vendu des billets d'avion sans informer le client des obligations sanitaires et administratives exigées lors des escales avait manqué à son devoir d'information. Non muni du visa d'entrée lors d'une escale, le voyageur avait dû séjourner à l'hôtel, puis racheter des billets pour un nouvel itinéraire. Il a été indemnisé<sup>1</sup>.

### Qu'est-ce qu'un forfait touristique ?

Un forfait touristique, tel que le décrit le code du tourisme, c'est la combinaison, vendue pour un prix global, d'au moins deux prestations parmi les suivantes : transport ; logement ; service

touristique ne se rapportant ni au transport ni au logement, et représentant une part significative dans le forfait (visites, location de voiture, spectacles, conférences...).

Le forfait doit dépasser vingt-quatre heures et inclure une nuitée, ce qui exclut bon nombre d'excursions et de déplacements organisés pour assister à une manifestation sportive.

Le forfait touristique, c'est donc en premier lieu ce qu'on appelait autrefois le « voyage organisé » ; mais ce peut être également le voyage « à la carte » qu'une agence combine à la demande d'un seul voyageur, en fonction de ses souhaits.

La vente de forfait touristique obéit à des règles particulières fixées par les articles R. 211-3 à 211-11 du code du tourisme, articles qui doivent intégralement figurer dans les brochures proposées par les agences ainsi que dans le contrat qui sera signé. Ces règles concernent l'information qui doit être donnée sur les produits proposés ; la forme, la présentation et le contenu du contrat ; le droit de cession du contrat de l'acheteur ; les règles de révision du prix ; les règles relatives à la modification ou à l'annulation du produit avant le départ, ou à la modification du voyage après le départ.

### Associations et comités d'entreprise

Les agences de voyage n'ont pas le monopole de l'organisation et de la vente de voyage : une association sans but lucratif peut également exercer cette activité à titre principal ou accessoire.

- **Ses contraintes** sont celles des autres agents de voyage : l'association doit justifier d'une aptitude professionnelle, d'une garantie financière, d'une assurance en responsabilité civile, et être immatriculée. Mais elle est dispensée de cette immatriculation si elle ne propose qu'occasionnellement des voyages. On considère qu'un comité d'entreprise qui organise moins de deux ou trois voyages par an est dispensé d'immatriculation. Les associations adhérant à une fédération ou une union légalement immatriculée en sont également dispensées, tout comme celles qui gèrent des centres de vacances et de loisirs, des villages de vacances ou des maisons familiales agréées.

- **Sa responsabilité** est moins liée à son immatriculation qu'au rôle actif ou non qu'elle aura dans l'organisation du voyage : immatriculée ou pas, l'association qui organise le voyage est responsable de plein droit de ses prestataires. En revanche, l'association ou le comité d'entreprise dont le rôle se limite à servir d'intermédiaire entre un organisateur et ses propres membres ne verra sa responsabilité engagée que si lui-même a commis des fautes ou erreurs<sup>2</sup> : manque de diligence, défaut d'information, etc.

## AVANT LE VOYAGE

### Peut-on acheter sur Internet ?

En France, les ventes en ligne de voyages ont représenté en 2009 le tiers des transactions. Cette proportion qui va croissant confirme que le commerce électronique ne fait plus peur. À raison : le consommateur dispose des mêmes garanties qu'en magasin, puisque les agences virtuelles sont soumises aux mêmes exigences que les agences traditionnelles : licence professionnelle,

garantie financière, assurance professionnelle dont les mentions doivent apparaître sur le site, obligation de passer un contrat écrit (« écrit électronique ») s'il s'agit d'un forfait touristique, responsabilité de tous les prestataires, etc.

Attention toutefois : l'acheteur de produits touristiques ne bénéficie pas du délai de réflexion auquel il a droit lorsqu'il achète à distance d'autres produits ou services. En effet, la réglemen-

<sup>1</sup> CA Nouméa, 7 juillet 1997, Juris-Data n° 1997-04 768.

<sup>2</sup> Cass. civ. I, 16 mars 1994, Dalloz 1995-9.

tation sur la vente à distance ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet « la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée » (article L. 121-20-4 du code de la consommation).

Le paiement par carte bancaire n'est pas plus dangereux sur Internet qu'ailleurs, à condition :

- de ne jamais donner son code confidentiel à quatre chiffres ;
- de ne payer que si la procédure proposée est sécurisée : les coordonnées de l'émetteur sont alors cryptées pendant leur transit sur le réseau. Le paiement sécurisé est identifiable par un petit cadenas fermé ou une clé apparaissant à l'écran ;
- de surveiller vos relevés de compte pour vous assurer que personne n'a utilisé votre numéro de carte pour un autre achat. Si tel était le cas, signalez-le à votre banque. Elle doit alors recréditer votre compte sans délai (article L. 133-18 du code monétaire et financier).

### Faut-il prendre l'assurance proposée par l'agence ?

La loi impose à l'agent de voyage, du moins lorsqu'il vend un forfait touristique, de proposer au client de souscrire un contrat d'assurances qui couvrira certains risques d'annulation, ainsi qu'un contrat d'assistance qui garantira sa prise en charge en cas de maladie ou d'accident pendant le voyage et, le cas échéant, son rapatriement.

Dans les faits, il s'agira souvent d'un seul et même contrat, incluant de surcroît une garantie en cas de perte de bagages.

Il faut savoir qu'en général, le forfait touristique inclut l'assistance à l'étranger mais jamais l'annulation. Compte tenu de la gravité de ses conséquences (voir ci-dessous), nous ne pouvons que conseiller de prendre une assurance annulation.

Le prix de l'assurance varie généralement selon le coût et la destination du voyage. Normalement, il est avantageux de prendre auprès du vendeur plutôt qu'auprès d'une compagnie d'assurance. Auparavant, lisez attentivement la brochure d'information sur l'assurance proposée : les garanties sont plus ou moins larges selon le contrat qu'aura négocié l'agent de voyage, et les exclusions sont également variables. Vérifiez aussi que vous ne bénéficiez pas déjà de garanties équivalentes si vous êtes titulaire d'une carte bancaire « haut de gamme » et que vous payez votre voyage avec.

### Vous ne pouvez plus partir

Un problème professionnel ou familial, maladie ou deuil, vous interdit de partir ? Qu'importe la gravité du motif : si vous n'avez pas pris d'assurance annulation, vous devrez payer les indemnités prévues au contrat, tout comme si vous aviez simplement changé d'avis. Cela peut paraître injuste, mais ce qui est pour vous un cas de force majeure n'en est pas un pour les tribunaux, dans la mesure où le vendeur vous a proposé de souscrire une assurance pour vous couvrir contre ce type de risque<sup>3</sup>. A contrario, si cette assurance ne vous avait pas été proposée, vous pourriez résilier sans frais ; mais il faudrait apporter la preuve, et ce serait difficile si la possibilité d'en souscrire une figurait bien au contrat.

La quasi-totalité des contrats prévoit des indemnités progressives en cas d'annulation, d'autant plus élevées que la date du départ approche. Ainsi, la pénalité de 30 % du prix du voyage, en cas d'annulation entre le 21<sup>e</sup> et le 30<sup>e</sup> jour précédant le départ, passera à 50 % la semaine suivante, puis à 75 %, pour finir à 100 % à moins de trois jours. Ceci n'est qu'un exemple et d'au-

### Les séjours linguistiques pour les mineurs

Les séjours linguistiques à l'étranger associent généralement le transport des participants, leur hébergement dans des familles ou en collectivité, et des cours de langue. Qu'ils soient assurés par des organismes commerciaux ou par des associations, ces voyages sont soumis au code du tourisme dont les dispositions sont présentées dans la présente fiche pratique. Mais s'ils s'adressent à des mineurs, ils sont soumis de surcroît à la réglementation du code de l'action sociale et des familles : l'organisme doit préalablement déclarer le séjour et le local d'hébergement à l'administration, assurer l'encadrement des enfants par des personnes qualifiées, établir un projet éducatif précisant clairement la nature des activités proposées.

Si le séjour ne se déroule pas comme prévu, les parents signaleront les problèmes rencontrés à la direction départementale de la jeunesse et des sports (DDJS) du siège de l'organisateur. S'ils souhaitent être indemnisés, ils devront exercer un recours (voir pages 7 et 8).

tres barèmes peuvent être fixés. Bien entendu, si vous aviez déjà payé la totalité du voyage, ou une fraction du prix supérieure à l'indemnité, le vendeur devra vous rembourser la différence.

Attention : les contrats précisent souvent que c'est la date à laquelle le vendeur a été informé de votre défection qui détermine le montant des frais de résiliation. Informez donc votre vendeur dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception (ou par mail ou fax si ces modalités sont admises dans les conditions générales de vente). Si vous avez souscrit une assurance annulation, informez simultanément l'assureur.

### Vous décidez de ne plus partir pour des motifs de sécurité

La situation politique du pays dans lequel vous vous rendez s'est dégradée et vous jugez raisonnable de ne plus partir. Plusieurs hypothèses sont envisageables.

- **Première hypothèse** : la situation est d'ores et déjà dangereuse. La presse ou des témoignages de résidents font état d'excitations, de violences, de l'impossibilité pour les pouvoirs publics d'assurer l'ordre... Vous pouvez invoquer le cas de force majeure, résilier le contrat et demander le remboursement de vos paiements. Si, de surcroît, le ministère des affaires étrangères dissuade les voyageurs de se rendre dans ce pays (voir la rubrique « conseils aux voyageurs » du site <www.diplomatie.gouv.fr>), le voyageur qui maintiendrait le voyage manquerait à son obligation de sécurité (article L. 221-1 du code de la consommation) et s'exposerait à des poursuites pour mise en danger de la vie d'autrui (article 223-1 du code pénal).

- **Deuxième hypothèse** : des indices laissent présager une aggravation prochaine de la situation : émeutes, menaces terroristes, manifestations hostiles... Si l'agence maintient son voyage, elle refusera certainement votre annulation ou vous réclamera les indemnités prévues au contrat.

C'est alors la suite de l'histoire qui dira qui était dans son droit : si le risque s'est réalisé, vous obtiendrez le remboursement de tout ce que vous avez versé ; s'il s'est écarté, vous perdrez définitivement votre argent. Un exemple : le client d'une agence de voyage avait annulé sa participation à un circuit en Asie du Sud-Est, en raison des émeutes qui y étaient signalées. Il a perdu son

<sup>3</sup> Cass. civ. I, 2 octobre 2001, pourvoi n° 99-19816.

procès car, à la date du voyage, la situation s'était apaisée, les liaisons aériennes et les autres voyages organisés avaient été maintenus<sup>4</sup>.

Autre exemple : des voyageurs avaient annulé leur voyage en Thaïlande de crainte que le SRAS qui venait d'apparaître en Chine ne s'y propage. Ils ont également été déboutés : à la date du voyage, de source officielle, il n'existait pas de risque sanitaire<sup>5</sup>.

### Pouvez-vous céder votre voyage ?

Vous avez le droit de céder votre voyage, et la solution peut être intéressante si vous devez renoncer à votre départ et que vous n'avez pas d'assurance annulation (ou que vous ne justifiez pas d'un motif admis par cette assurance). L'exercice de ce droit est réglementé (article R. 211-7 du code du tourisme) :

- vous devez informer le vendeur au plus tard sept jours avant le début du voyage (quinze jours en cas de croisière) par lettre recommandée avec avis de réception ;
- la personne qui reprendra votre contrat doit remplir les mêmes conditions que vous : mêmes dates, même nombre d'adultes et d'enfants...
- vous restez solidaire de cette personne et des éventuels frais liés à la cession. Si ces frais ne figurent pas au contrat, ils doivent être affichés.

### Le prix de votre voyage augmente

L'agence vous annonce que le prix augmente alors que vous avez signé le contrat. Cette possibilité existe, mais elle est strictement encadrée.

- **Si le départ a lieu dans plus de 30 jours**, le prix peut varier, à la hausse ou à la baisse, pour « *tenir compte des variations : a) du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ; b) des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports ; c) des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré* » (article L. 211-12 du code du tourisme).

Mais attention : ces hausses sont possibles que si le contrat mentionne « *les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat* » (article R. 211-8 du code du tourisme).

Si ces modalités de calcul figurent bien dans votre contrat, vous devrez payer la hausse – sauf, ajoute l'article R. 211-9, si elle est « *significative* ». Auquel cas, vous pourrez résilier le contrat et demander le remboursement des sommes versées.

Mais il est difficile de dire à partir de combien une hausse est significative... Certains contrats limitent la possibilité de résilier à une hausse supérieure à 15 % du prix du voyage. La clause n'interdit cependant pas de demander la résiliation si la hausse était inférieure. Mais la cour d'appel de Paris a jugé qu'une hausse de 92 € pour un voyage de 1 319 € n'était pas significative<sup>6</sup>.

- **À moins de 30 jours**, vous refuserez toute hausse : le prix ne peut plus augmenter (article L. 211-12 al. 5 du code du tourisme).

<sup>4</sup> Cass. civ. I, 20 janvier 1998, *Gaz. Pal.* 13-14 mai 1998, p. 9.

<sup>5</sup> CA Paris 8<sup>e</sup> ch. B, 29 juin 2006.

<sup>6</sup> CA Paris 25<sup>e</sup> ch. B, 12 mai 2006, RG n° 04/19695.

<sup>7</sup> CA Orléans, 11 juin 2007, RG n° 06/01887.

<sup>8</sup> Cass. civ. I, 4 novembre 1992, *Dalloz* 1993, 138.

<sup>9</sup> CA Orléans, 11 juin 2007, RG n° 06/01887.

### Le voyage est annulé

Vos droits différeront selon le motif de l'annulation.

#### Le voyage est annulé faute de participants

Pour encourager les initiatives touristiques, la réglementation permet aux agences de lancer des projets qui ne se réaliseront que si un nombre suffisant de participants s'inscrivent. Ces contrats de réservation sont alors conclus « sous condition suspensive ». Si cette condition ne se réalise pas, le voyage sera annulé et les inscrits ne pourront exiger ni indemnité forfaitaire, ni dommages-intérêts, mais seulement le remboursement des sommes versées.

Cependant, ce motif d'annulation sans indemnité n'est admis que jusqu'à une date précisée au contrat, date qui ne peut jamais se situer dans les vingt et un jours précédant le départ (article R. 211-4, 7° du code du tourisme). Passé cette date, il s'agirait d'une annulation ouvrant droit à indemnité.

#### Le voyage est annulé pour un motif quelconque (défaillance des prestataires...)

Le vendeur doit vous informer par lettre recommandée avec accusé de réception, vous rembourser l'intégralement des sommes que vous avez payées et vous verser une indemnité au moins égale à celle que vous auriez encourue si vous aviez résilié à la même date. C'est ce qu'ont obtenu des voyageurs avertis par une agence de voyage, trois jours avant le départ, de l'annulation de leur croisière en raison de la faillite du tour-opérateur<sup>7</sup>.

Pour la Cour de cassation, cette indemnité n'est pas destinée à réparer le préjudice éventuellement subi par l'acheteur, mais à assurer le respect de l'obligation souscrite par l'agence<sup>8</sup> ; et l'article R. 211-10 du code du tourisme précise bien qu'elle est due « *sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis* ». Donc, si vous pouvez justifier d'un préjudice financier supérieur – par exemple si vous aviez déjà acquis un équipement coûteux pour ce voyage –, vous pouvez demander à en être indemnisé, au besoin en saisissant le tribunal.

Bien entendu, vous pouvez également accepter un voyage de remplacement et le report de vos versements sur ce voyage.

#### Le voyage est annulé pour un cas de force majeure

Votre pays de destination est en guerre, les infrastructures ont été détruites par un cyclone... Si l'agence annule le voyage, elle vous proposera sans doute une offre de remplacement, ou un avoir sur un voyage futur. Vous n'êtes pas obligé d'accepter et vous pouvez exiger le remboursement pur et simple de votre paiement : le cas de force majeure ne dispense pas l'agence du remboursement.

En revanche, vous ne pourrez pas demander d'indemnisation complémentaire car, c'est une règle générale : « *Il n'y a lieu à aucuns dommages et intérêts lorsque, par suite d'une force majeure ou d'un cas fortuit, le débiteur a été empêché de donner ou de faire ce à quoi il était obligé, ou a fait ce qui lui était interdit* » (article 1148 du code civil). Encore faut-il que le cas de force majeure soit établi. Les tribunaux sont très stricts sur l'appréciation du cas de force majeure. La guerre dans le pays de destination, par exemple, ne sera considérée comme cas de force majeure que si elle n'était pas prévisible à la date de la conclusion du contrat. La faillite d'un prestataire n'est pas non plus un cas de force majeure, car il ne s'agit pas d'un tiers au contrat<sup>9</sup>.



### L'obligation d'information de l'agent de voyage

Comme tout professionnel, l'agent de voyage a une obligation générale d'information.

Le code du tourisme (article R. 211-3-1) précise la nature des informations qu'il doit obligatoirement assurer par écrit (papier ou électronique) avant la signature du contrat. La plupart concernent le voyage lui-même : dates, destination, nature et confort de l'hébergement, restauration, visites, conditions d'annulation, modalités de révision des prix. L'agent de voyage doit également informer le consommateur sur :

- les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières et leurs délais d'accomplissement. Lorsque le contrat est souscrit en ligne, le voyageur pourra être invité à cliquer sur un lien hypertexte pour accéder à ces informations ;
- la possibilité de souscrire un contrat d'assurance annulation ou un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers comme le rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- l'identité du transporteur aérien pour chaque tronçon de vol.

À côté de ce devoir d'information, l'agence a un devoir de conseil spécifique<sup>10</sup> chaque fois que le voyageur aura indiqué des exigences ou des contraintes personnelles tenant à son âge, à un handicap, à la détention d'un animal familier, etc.

## APRÈS LE DÉPART

### Vous êtes victime de surréservation

Vous avez acheté un forfait touristique incluant le transport, mais vous êtes refoulé à l'enregistrement car la compagnie aérienne a vendu plus de billets qu'il n'y a de places disponibles. Vous pourrez exiger du transporteur la compensation financière forfaitaire prévue par le règlement européen du 11 février 2004, soit de 250 € à 600 € selon la durée du retard et la longueur du vol<sup>11</sup>. Mais vous pourrez aussi vous retourner contre l'agence qui vous a vendu le voyage et qui répond de tous ses prestataires, y compris de la compagnie aérienne chargée du transport. Si l'indemnité forfaitaire prévue par le règlement ne couvre pas votre préjudice, vous pouvez demander une indemnité complémentaire.

### Le voyage ou le séjour est modifié

Si, après le départ, il s'avère qu'une des prestations ne pourra pas être rendue comme le prévoyait le contrat, vous avez des droits. Ils dépendront de l'importance de la modification (article R. 211-9 du code du tourisme).

**La prestation supprimée correspond à « une part prépondérante » des services prévus et représente « un pourcentage non négligeable » du prix**

Le vendeur (généralement, il s'agira de son représentant local) doit immédiatement proposer au voyageur une prestation en remplacement, sans supplément de prix, voire en lui remboursant la différence de prix si la nouvelle prestation est d'un prix inférieur. Si cela ne lui est pas possible, ou si le voyageur refuse pour un motif valable, il doit assurer son retour vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. On peut imaginer qu'entrent dans cette catégorie de prestation représentant une « *part prépondérante* » des services : l'absence de conférencier dans un voyage culturel, la suppression de concerts dans un festival ou de cours de ski dans un séjour à la neige, etc.

Le fait d'accepter des services de remplacement n'interdit pas au voyageur de réclamer des dommages et intérêts s'il estime avoir subi un préjudice, sauf si la suppression a été occasionnée par un cas de force majeure.

### Les modifications portent sur des éléments moins déterminants dans le choix du voyage

Le voyageur ne pourra exiger ni compensation financière sur place, ni retour anticipé, mais il conserve tous ses droits à être indemnisé à son retour s'il a subi un préjudice.

### Le voyage ne s'est pas passé comme prévu

Désagréments et déceptions se sont succédé : l'itinéraire a été modifié, des visites ont été supprimées, le retour a été avancé d'une journée, vous avez été accidenté...

### L'agence est responsable de tous ses prestataires...

Dans tous ces cas – et on pourrait multiplier les exemples à l'infini –, l'agence qui a vendu le voyage est responsable, même si ce n'est pas elle qui l'avait organisé et même si les fautifs sont les prestataires locaux. En effet, toute agence de voyage « *est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci* » (article L. 211-6 du code du tourisme).

L'agence doit donc indemniser le voyageur du préjudice subi, quitte à engager à son tour la responsabilité de ses prestataires.

### ... dans les limites des conventions internationales

Le voyageur ne peut pas limiter sa responsabilité en invoquant la législation du pays où se déroulait le voyage<sup>12</sup> : dès lors que les prestations prévues au contrat n'ont pas été correctement assurées, il doit indemniser son client selon la loi française.

En revanche, il peut invoquer les limitations posées par les conventions internationales (article L. 211-16 du code du tourisme) : conventions de Montréal (transports aériens), de Berne (transports ferroviaires), d'Athènes (transports maritimes)...

### L'agence peut-elle écarter sa responsabilité ?

Pour écarter totalement ou partiellement sa responsabilité, l'agence doit apporter la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable :

<sup>10</sup> CA Pau 1<sup>re</sup> ch., 19 juin 2006, RG n° 2910/06.

<sup>11</sup> Voir la fiche pratique INC J. 195 « Voyager en avion », téléchargeable sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

<sup>12</sup> Cass. civ. I, 11 mars 2009, pourvoi n° 07-21639.

- soit à l'acheteur (retard au rendez-vous, non-respect des consignes, imprudence caractérisée...);
- soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. Le tiers en question peut aussi bien être le voleur qui vous a dépouillé (à condition que cela ne se soit passé ni pendant le transport, ni à l'hôtel) que l'auteur de l'accident de véhicule qui vous a retardé (mais pas le chauffeur du véhicule qui vous transportait);
- soit à un cas de force majeure, c'est-à-dire un fait totalement étranger au vendeur ou à ses prestataires, qu'il n'a pu prévoir et dont il n'a pu limiter les effets : fermeture des frontières, grève des aiguilleurs du ciel, émeute, ouragan, séisme...

L'agence ne peut se retrancher derrière une clause du contrat écartant sa responsabilité en cas de mauvaise exécution du contrat par ses prestataires : une telle clause est illégale et vous est inopposable, même si vous l'avez signée.

À l'inverse, la clause limitant financièrement l'indemnité due en cas de mauvaise exécution pourrait être valable, suivant la directive européenne du 13 juin 1990, à condition que cette limite ne soit pas « déraisonnable ». Un contrat limitait cette indemnité au double du prix du forfait payé par le voyageur ; le tribunal a jugé que cette limite n'était pas raisonnable et a déclaré la clause abusive et non écrite<sup>13</sup>.

### La réalité ne correspondait pas à l'offre

La situation n'est pas la même que la précédente. Ici, le grief que vous faites à l'agence de voyage, c'est de vous avoir trompé, en connaissance de cause, sur les caractéristiques du voyage : l'hôtel Miramar est à plusieurs kilomètres de la mer ; les activités pour enfants consistent en un bac à sable surveillé ; et en fait de soirées animées, vous devez vous contenter d'un dîner karaoké par semaine. Si ces promesses figuraient sur les documents publicitaires, brochures ou fiches descriptives, vous pouvez porter plainte pour publicité mensongère ou, comme on la nomme désormais, pour « pratique commerciale trompeuse » (article L. 121-1 du code de la consommation). Mais vous pouvez également porter plainte même si elles n'étaient que suggérées, par des photos par exemple ; car il suffit pour cela que la publicité soit « de nature à induire en erreur ». La formule par laquelle l'annonceur déclare que ses photos n'ont aucune valeur contractuelle ne suffit évidemment pas à l'innocenter.

### Vous avez été exposé à de grands risques au cours du voyage

Le vendeur de voyage, comme tout vendeur de produit ou de service, a une **obligation de sécurité** vis-à-vis des acheteurs (article L. 221-1 du code de la consommation). Mais poussée à l'extrême, cette obligation conduirait à interdire tout circuit hors des sentiers battus, alors qu'une clientèle aime précisément se mesurer aux éléments et n'est pas hostile aux imprévus.

Le seul moyen de concilier les deux est d'informer les futurs participants sur la nature des risques encourus, sur les capacités physiques et psychologiques requises. Si cette information est claire et précise, et qu'elle ne se limite pas à une clause « passe-partout » glissée au milieu des conditions générales de vente, on pourra parler d'acceptation du risque. Pour engager la responsabilité de l'agence, il faudra alors prouver sa faute. En résumé :

- **Vous n'aviez pas accepté de risque**

L'agence est présumée responsable, et elle ne pourra dégager sa responsabilité qu'en justifiant l'un des trois motifs prévus

par la loi : votre propre faute, celle d'un tiers autre qu'un de ses prestataires, ou le cas de force majeure (voir précédemment).

- **Vous connaissiez et aviez accepté une part de risque**

Vous devrez démontrer que le risque auquel vous avez été exposé dépassait celui que vous acceptiez, et que l'agence pouvait éviter ce risque. Un exemple : les passagers d'un circuit type « aventure » en Asie centrale avaient été retenus par une bande armée. Malgré l'issue heureuse de l'incident, ils ont obtenu réparation de leur préjudice moral, en démontrant la faute de l'agence qui ne leur avait pas déconseillé la traversée d'une région où l'intervention de bandes armées était pourtant fréquente. Cet incident, pour le tribunal, n'était pas admissible même dans le cadre d'un circuit « aventureux<sup>14</sup> ».

Dans les cas les plus graves, vous pouvez également porter plainte pour mise en danger de la vie d'autrui : « le fait d'exposer directement autrui à un risque immédiat de mort ou de blessures de nature à entraîner une mutilation ou une infirmité permanente par la violation manifestement délibérée d'une obligation particulière de sécurité ou de prudence imposée par la loi ou le règlement est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende » (article 223-1 du code pénal).

### Vous, ou l'un de vos proches, avez été victime d'un accident corporel

Vos recours dépendent des circonstances de l'accident.

### Un prestataire (hôtelier, accompagnateur, transporteur...) est impliqué dans l'accident

Rien ne vous interdit de vous retourner contre l'auteur du dommage, mais vous pouvez aussi engager la responsabilité de l'agence qui vous a vendu le voyage : elle a vis-à-vis de vous une **obligation de sécurité de résultat**. Pour écarter sa responsabilité, elle ne pourra invoquer que votre propre faute, celle d'un tiers autre qu'un des prestataires du voyage, ou encore un cas de force majeure (voir précédemment). Les tribunaux sont très stricts dans leur appréciation de la force majeure.

#### La question des nuitées

La durée des séjours est souvent indiquée dans les contrats en nombre de nuitées, et les conditions générales de vente, se référant aux usages hôteliers, précisent qu'une nuitée commence à 14 heures pour finir le lendemain à 12 heures, et qu'en conséquence une arrivée à l'hôtel à 5 heures du matin sera comptée comme une nuitée.

Résultat d'un tel raisonnement : un couple était parti pour un week-end de « trois nuits, trois petits-déjeuners » à Istanbul ; mais, arrivés à l'hôtel la première des trois nuits à 1 heure du matin, d'où ils repartaient la troisième nuit à la même heure, ils n'avaient en réalité dormi qu'une nuit sur place. L'agence prétendait avoir rempli son contrat, mais le tribunal, jugeant qu'ils avaient été victimes d'un dol, leur a accordé le remboursement du tiers du voyage<sup>15</sup>.

Cette situation ne devrait plus se rencontrer : depuis que le code du tourisme a été modifié par le décret du 23 décembre 2009, le contrat doit préciser les heures de départ et d'arrivée (article R. 211-6, 21°).

<sup>13</sup> TGI Paris 1<sup>er</sup> ch. soc., 7 novembre 2000, disponible sur <www.clauses-abusives.fr>.

<sup>14</sup> CA Paris 8<sup>e</sup> ch. D, 8 juin 2000, *Dalloz* 2000, 841.

<sup>15</sup> TI Pontoise, 30 avril 2002, M<sup>me</sup> C. c/ D., référence jurispr. INC n° 3733.

### Aucun prestataire n'est en cause

Vous ne pourrez engager la responsabilité de l'agence qu'en établissant sa faute (voir également en pages 5 et 6, «Le voyage ne s'est pas passé comme prévu»).

- **A-t-elle manqué à son devoir d'information et de conseil** en omettant de vous préciser que le voyage requerrait une bonne forme physique et un certain entraînement ?
- **A-t-elle manqué à son obligation de sécurité** en vous conduisant dans une région où la sécurité des personnes était menacée ?

### Vos bagages ont été perdus ou endommagés

Au cours d'un voyage, les bagages sont parfois sous la garde du voyageur ; il ne peut alors pas incriminer l'agence si ceux-ci lui sont volés ou sont détériorés. À l'inverse, le voyageur n'a souvent pas d'autre choix que de les confier à l'hôtel où il réside, ou aux transporteurs pendant les trajets. En cas de perte ou de vol, la responsabilité de l'agence est alors engagée, dans les mêmes conditions et les mêmes limites que celle de l'hôtelier ou du transporteur :

- c'est une responsabilité sans faute, constituée par le seul fait que le bagage a été endommagé ou volé ;

- c'est une responsabilité limitée par les conventions internationales, et l'agence n'encourt pas de responsabilité supérieure à celle encourue par le prestataire ;
- en cas de faute lourde du prestataire, les limitations conventionnelles disparaissent. La responsabilité du prestataire, et donc celle de l'agence, est alors illimitée.

#### Des contrats pas très réguliers

À la lecture de votre contrat, certaines clauses pourront vous paraître abusives, voire illicites si elles prétendent limiter ou supprimer les droits décrits dans cette fiche pratique. Vous en aurez peut-être la confirmation en vous rendant sur le site web de la Commission des clauses abusives (CCA) et en prenant connaissance des clauses qu'elle a dénoncées dans les contrats de voyage proposés sur Internet<sup>16</sup> et dans les contrats de séjours linguistiques<sup>17</sup>. Sur ce même site, vous aurez accès aux décisions par lesquelles les tribunaux ont déclaré des clauses abusives dans de tels contrats.

Que faire si on vous oppose une telle clause ? L'ignorer, tout simplement et persister dans votre demande ! Une clause abusive est réputée non écrite : elle n'existe pas.

## LES RECOURS

### Préparez un dossier

La plupart des litiges trouvent leur origine dans le décalage entre ce qui avait été promis et ce qui a été effectivement rendu. Il vous faudra apporter la preuve de ce décalage. Tous les modes de preuve sont admis. Sur place, prenez des photos, des films, recueillez des attestations et gardez le contact avec les autres participants.

### Évaluez votre préjudice

Ce que vous demanderez à l'amiable et, au besoin, en justice, c'est la réparation financière du préjudice matériel ou moral que vous avez subi. C'est à vous qu'il appartient de chiffrer cette somme et de la justifier. Dans certains cas, ce sera relativement aisé, par exemple si vos bagages ont été perdus ou détériorés ; ou encore si, par la faute des prestataires, vous avez dû engager des frais dont vous demandez le remboursement. Si votre préjudice se traduit par des journées perdues ou gâchées, faites-en le compte et demandez-en le remboursement en faisant une règle de trois. L'évaluation de l'énerverment, de la fatigue, de la déception ou d'un état de choc sera forcément moins mathématique, et vous ne disposerez alors d'aucun autre instrument de mesure que le prix que vous-même leur donnerez.

### Réclamez par écrit

Envoyez votre réclamation à l'agence par courrier recommandé avec accusé de réception. Vous y ferez le récit détaillé de vos déboires et demanderez le versement de l'indemnité que vous aurez chiffrée.

### Tentez les procédures extrajudiciaires

Si l'agence refuse de vous donner satisfaction, ou si elle vous propose un avoir mais que cette solution ne vous satisfait pas, vous pouvez porter l'affaire en justice. Mais, auparavant, nous vous conseillons de tenter d'autres moyens extrajudiciaires :

- l'association ou le syndicat professionnel auquel adhère l'agence et qui est précisé dans ses documents. Le Syndicat national des agences de voyage (Snav), par exemple, propose sa médiation dans les litiges qui opposent les clients à ses adhérents ;
- l'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques, si le litige met en cause un organisateur adhérent à cet organisme. Site web : <www.loffice.org>. Téléphone : 01 42 73 36 70 ;
- les Maisons de justice et du droit. Renseignez-vous en mairie ou consultez la rubrique « lieux d'accès au droit » du site <www.annuaires.justice.gouv.fr>.

Lisez également la fiche pratique INC J. 218, «La médiation-conciliation pour résoudre ses litiges», téléchargeable sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

### Saisissez le tribunal

Le tribunal compétent est celui du défendeur, donc du vendeur (ou de l'organisateur du voyage, si vous préférez assigner celui-ci comme vous en avez le droit). Si votre demande ne dépasse pas 4 000 €, vous saisissez le juge de proximité par simple déclaration au greffe (demandez un formulaire au greffe du tribunal d'instance). De 4 001 à 10 000 €, vous saisissez le tribunal d'instance par huissier. Dans les deux cas, vous êtes alors dispensé d'avocat. Au-delà de 10 000 €, c'est le tribunal de grande instance qui est compétent, et l'avocat est obligatoire.

Si vous êtes plusieurs victimes, vous pouvez engager une action conjointe, mais uniquement si vous avez eu affaire au même vendeur.

Si vous êtes victime d'une infraction pénale (publicité mensongère, par exemple), il faudra porter plainte en écrivant au procureur de la République du tribunal de grande instance.

**Marie-Odile Thiry-Duarte**

<sup>16</sup> Recommandation CCA n° 08-01 relative aux contrats de fourniture de voyages proposés sur Internet, publiée sur <www.clauses-abusives.fr>.

<sup>17</sup> Recommandation CCA n° 94-03 relative aux contrats de séjours linguistiques, publiée sur <www.clauses-abusives.fr>.