

DOCUMENT SOUMIS AUX DROITS D'AUTEUR : SOUS LICENCE CREATIVE COMMONS

CITEZ-NOUS DE LA FAÇON SUIVANTE :

Cass. 1^{ère} civ. 8 janv. 2025, n° 23-19.583, F-D, *bjda.fr* 2025, n° 97, note A. Trescases

Forfait touristique et responsabilité de plein droit : seules trois causes factuelles d'exclusion permettent au professionnel d'échapper à l'indemnisation du voyageur

Cass. 1^{ère} civ. 8 janv. 2025, n° 23-19.583, F-D

L. 211-8 C. tourisme – R. 211-4 1° b C. tourisme – L. 211-16 C. tourisme – Passager non informé d'une escale – Vol annulé – Respect de l'information précontractuelle (non) – Forfait touristique (oui) - Responsabilité de plein droit de l'agence de voyage (oui) – Indifférence de l'absence de faute de l'agent de voyage (oui) - Causes exonératoire de responsabilité de l'organisateur de croisière

Puisqu'aux termes de l'article L.211-16 du Code de tourisme, seule l'existence de trois causes exonératoires de garantie permet au professionnel d'échapper à l'indemnisation du voyageur, ce dernier n'a pas à rapporter la preuve d'une quelconque faute de l'agent de voyage pour être éligible à une indemnisation.

La fin du voyage à forfait acquis par madame V auprès de la société Miramar Cruises ne s'est pas tout à fait déroulé comme prévu. Si le temps de la croisière au départ de Marseille n'a pas soulevé de difficultés particulières, son vol retour Dubaï-Nice a en effet été perturbé en raison d'une escale pour laquelle la cliente n'avait pas été informée avant la conclusion du contrat et qui l'a contrainte à patienter deux jours dans l'aéroport de transit à la suite de l'annulation de son deuxième vol.

Une fois la question de la recevabilité du moyen réglée, la Cour de cassation s'est concentrée sur son bien-fondé, à savoir sur le refus d'indemnisation de la cliente par l'agence de voyages. Sur le fondement des articles L. 211-8 et R. 211-4 1° b du Code du tourisme, la Cour de cassation a d'abord reproché au tribunal de proximité de Fréjus de ne pas avoir recherché si l'agence de voyages avait rempli son obligation d'information précontractuelle en avertissant la passagère de l'existence d'une escale. Sur le fondement de l'article L 211-16 du même code, la Haute juridiction a ensuite rappelé que la responsabilité de plein droit supportée par l'agence de voyages dans le cadre de la vente d'un forfait touristique, ne permettait pas de refuser l'indemnisation du client au motif que ce dernier ne rapportait par la preuve que le changement du vol retour était imputable à l'agence de voyages. Si le client n'a pas à rapporter la preuve d'un manquement de l'agence de voyages à ses obligations dans l'exécution du contrat pour être éligible à une indemnisation, le refus d'indemnisation par l'agence de voyages est quant à lui subordonné à l'existence de l'une des trois causes exonératoires de responsabilité.

Cette solution classique est l'occasion de rappeler la responsabilité objective et autonome « fondée sur le risque lié à l'activité et non sur la faute de celui qui exerce l'activité »¹, que doit

¹ C. Lachieze, Droit du tourisme, Lexisnexis, coll. Droit et Professionnels, 2^{ème} éd., n° 350.

supporter toute personne qui se livre à des opérations visées par l'article L. 211-1 du Code du tourisme et qui offre une protection forte à son bénéficiaire. Cette exigence initialement posée par la loi du 13 juillet 1992, puis reprise par la loi du 22 juillet 2009 a ensuite été maintenue par l'ordonnance du 20 décembre 2017 transposant la directive 2015/2302, tout en élargissant un peu les causes d'exonération. En l'espèce, si la personne qui commercialise un forfait touristique n'est pas en mesure de caractériser une faute du voyageur, le fait d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, ou encore l'existence de circonstances exceptionnelles et inévitables, elle devra donc supporter les conséquences liées au retard important pris par la passagère pour rejoindre sa destination finale.

Anne Trescases,
Maître de conférences
Université Côte d'Azur
CNRS, GREDEG-CREDECO, France

L'arrêt :

Faits et procédure

1. Selon le jugement attaqué (tribunal de proximité de Fréjus, rendu en dernier ressort, 8 juin 2023), Mme [V] a acquis auprès de la société Miramar Cruises Si [Adresse 3] (l'agence de voyages) un voyage à forfait consistant en une croisière au départ de Marseille du 12 au 30 novembre 2019 avec un vol de retour Dubaï-Nice.

2. A la suite d'une escale au retour à [Localité 4] et d'une annulation du vol [Localité 4]-[Localité 5], l'ayant contrainte à une attente de deux jours dans l'aéroport d'[Localité 4], elle a assigné l'agence de voyages en indemnisation.

Examen du moyen

Sur le moyen, pris en sa deuxième branche
Enoncé du moyen

3. Mme [V] fait grief au jugement de rejeter ses demandes, alors « que l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur au moyen d'un formulaire fixé par voie réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchissement des frontières et ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente ; qu'en s'abstenant de rechercher si la société Miramar Cruises n'avait pas à tout le moins manqué à son obligation d'information précontractuelle en ne faisant pas état de l'existence d'une escale à [Localité 4] lors du vol retour, le tribunal de proximité a privé sa décision de base légale au regard de l'article L. 211-8 du code du tourisme dans sa rédaction issue de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 ».

Réponse de la Cour

Recevabilité du moyen

4. L'agence de voyages conteste la recevabilité du moyen. Elle soutient qu'il est nouveau et mélangé de fait.

5. Cependant, le moyen est né de la décision attaquée.

6. Le moyen est donc recevable.

Bien-fondé du moyen

Vu les articles L. 211-8 et R. 211-4, 1° b, du code du tourisme :

7. Selon ces textes, l'agence de voyages informe le voyageur par écrit, préalablement à la conclusion du contrat, des moyens, caractéristiques et catégories de transport, des lieux, dates et heures de départ et de retour, de la durée et du lieu des escales et des correspondances.

8. Pour rejeter les demandes d'indemnisation, le jugement retient que Mme [V] ne rapporte pas la preuve que le changement du vol retour soit imputable à une faute de l'agence de voyages.

9. En se déterminant ainsi, sans rechercher si l'agence de voyages avait rempli son obligation d'information précontractuelle en avertissant Mme [V] de l'existence d'une escale à [Localité 4] lors du vol retour, le tribunal de proximité a privé sa décision de base légale.

Et sur le moyen, pris en sa troisième branche

Enoncé du moyen

10. Mme [V] fait le même grief au jugement, alors « 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 et ne peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité qu'en prouvant que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure ; qu'en décidant qu'il appartenait à Mme [V] de rapporter la preuve d'un manquement de la société Miramar Croisiers à ses obligations contractuelles lorsqu'il appartenait au contraire à cette société de rapporter la preuve d'une condition exonératoire lui permettant d'échapper à sa responsabilité de plein droit, le tribunal de proximité a violé l'article L. 211-16 du code du tourisme dans sa rédaction issue de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 ».

Réponse de la Cour

Vu l'article L. 211-16 du code du tourisme :

11. Selon ce texte, 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 ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services et elle ne peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité qu'en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

12. Pour rejeter les demandes d'indemnisation, le jugement retient encore que Mme [V] ne justifie pas d'un quelconque manquement de l'agence de voyages à ses obligations dans l'exécution du contrat.

13. En statuant ainsi, alors qu'il appartenait à l'agence de voyage d'apporter la preuve d'une cause exonératoire de responsabilité, le tribunal a violé le texte susvisé.

PAR CES MOTIFS, et sans qu'il y ait lieu de statuer sur l'autre grief, la Cour :

CASSE ET ANNULE, en toutes ses dispositions le jugement rendu le 8 juin 2023, entre les parties, par la juridiction de proximité de Fréjus ;

Remet l'affaire et les parties dans l'état où elles se trouvaient avant ce jugement et les renvoie devant la juridiction de proximité de Cannes ;