

Le vendeur doit pouvoir démontrer qu'il a choisi avec prudence son prestataire

Accidents du client : quelle est la responsabilité de l'agence de voyages ?



La presse a récemment rappelé le décès tragique de deux enfants britanniques dans un hôtel à Corfou en 2006, causé par les émanations de monoxyde de carbone provenant de la chaudière défectueuse du bungalow loué par la famille au voyageur Thomas Cook. Au-delà de l'émotion que de tels drames suscitent, il est légitime pour les professionnels de s'interroger sur les contours exacts de leur responsabilité civile comme pénale. C'est aussi l'occasion de rappeler les principes que chaque professionnel devrait en permanence garder présents à l'esprit.

→ Par **Emmanuelle Llop**, avocate au Cabinet Equinox

La responsabilité de plein droit

Elle est évoquée par l'article L. 211-16 du Code du Tourisme, et implique que le vendeur de voyages (c'est ainsi que la jurisprudence française interprète le principe de responsabilité à son égard) soit responsable vis-à-vis de l'acheteur de la bonne exécution des prestations prévues au contrat, qu'il les ait assurées lui-même ou qu'il les ait confiées à des prestataires (transporteur, hôtelier, TO). C'est ce que l'on désigne par l'expression responsabilité « de plein droit » ou « sans faute » car le client n'aura pas besoin de prouver la faute de son vendeur : il lui suffira de démontrer que les prestations services ne correspondent pas à ses attentes d'après le contrat (mais également d'après la brochure ou

le site). Surtout, cette responsabilité peut être mise en jeu directement, pour les manquements du vendeur, ou indirectement pour ceux de ses prestataires : c'est la responsabilité de plein droit indirecte, ou « du fait d'autrui ».

Des obligations de résultat

Les juges ont depuis longtemps interprété la responsabilité des opérateurs de voyage comme résultant d'une obligation de résultat, ce que la loi de 1992 a consacré et dont il n'est possible de se dégager qu'en invoquant la force majeure, le fait d'un tiers ou le fait du client lui-même. Autrement dit, à partir du moment où le contrat est signé, toutes les prestations doivent être servies selon leur description exacte.

La mise en cause de la RCP au regard du code du Tourisme

Les saisines des juges civils sont multiformes et vont du plus futile au, malheureusement, plus grave. Lorsque les clients souffrent de préjudice corporel voire sont victimes d'un accident mortel. Le vendeur est le seul interlocuteur que les clients victimes vont mettre en cause, sur le fondement de l'article L. 211-16 ; bien entendu, les appels en garantie sont ouverts, grâce au même article, afin que le véritable responsable du préjudice soit également appelé dans le même litige et réponde de ses actions. Pour autant, le vendeur devra être en mesure de démontrer qu'il a choisi avec prudence son prestataire et qu'il a contrôlé ses services comme son statut (autorisation, assurances,



A vocat au Barreau de Paris, spécialiste des droits du tourisme est fondatrice du Cabinet spécialisé Equinox Avocats www.equinox-avocats.fr et chargée d'enseignement à l'Institut Panthéon-Sorbonne.