

LA RESPONSABILITÉ DE PLEIN DROIT OU LE CAUCHEMAR DES PROFESSIONNELS

Depuis la loi du 13 juillet 1992 (L. n° 92-645, JO du 14, abrogée), les agences de voyages françaises savent à quelle sauce elles sont judiciairement mangées : elles sont responsables sans faute. De plein droit.

Cette responsabilité particulière est décrite à l'article L. 211-16 du code du tourisme, et implique que le vendeur de voyages 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, tour-opérateur). Le client n'aura ainsi pas besoin de prouver la faute de son vendeur : il lui suffira de démontrer que les prestations servies ne correspondent pas aux stipulations contractuelles (mais aux énonciations informatives des brochures et sites). 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 ».

Les juges ont depuis longtemps interprété la responsabilité des opérateurs de voyage comme résultant d'une obligation de résultat, 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. Et les juges ont généreusement érigé en principe la responsabilité, quasi-automatique, des agences de voyages même lorsqu'elles sont objectivement étrangères au préjudice invoqué par le client.

Le vendeur est certes le seul interlocuteur que les clients victimes vont mettre en cause, sur le fondement de l'article L. 211-16, mais les actions récursoires lui sont ouvertes, afin que le prestataire, véritable responsable du préjudice, le garantisse et réponde de ses propres 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, responsabilité civile professionnelle [RCP]), sous peine de manquement à son obligation de résultat dans le choix de son prestataire.

L'inflation des recours contre les professionnels a pour conséquence inévitable l'augmentation des coûts assuranciers, quand les assureurs ne réduisent pas tout simplement leurs garanties ou même refusent d'assurer les professionnels du tourisme...

Après avoir tenté de faire de la responsabilité de plein droit un atout, une force pour persuader les consommateurs qu'ils ont tout intérêt à s'adresser à un professionnel afin de ne pas être démunis en cas de mauvaise exécution ou d'inexécution du contrat de voyage, la profession du tourisme – agences, tour-opérateurs, réseaux et syndicats – tente depuis de nombreux mois de convaincre le gouvernement français d'abandonner le principe de la responsabilité de plein droit. En effet, l'occasion rêvée se présente à la faveur de la transposition attendue de la nouvelle Directive sur les voyages à forfait (NDVAF) du 25 novembre 2015 (Dir. (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil, JOUE du 11 déc.). Cette directive, dite d'harmonisation maximale, ne prévoit pas en effet la responsabilité de plein droit, pas plus que son ancêtre de 1990 d'ailleurs. Voilà donc l'occasion d'adapter directement dans le code du tourisme la formule suivante : l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyages compris dans le voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services (NDVAF, art. 13). Hélas, le lobbying des consommateurs peut-être, la frilosité du gouvernement sans doute – ou son ignorance – si l'on en croit ses dernières annonces lors du Salon Top Résea 2017 (28 sept. 2017 www.quotidiendutourisme.com) laissent très sérieusement présager que la responsabilité de plein droit va demeurer dans le texte de transposition. Alors qu'une responsabilité pour faute présumée telle que la directive la comprend protège déjà efficacement les consommateurs... Décidément, le cauchemar des professionnels français est loin d'être terminé. ■



BIO EXPRESS



depuis 2012

EMMANUELLE

LLOP

AVOCAT À LA COUR DEPUIS 1989

Fondatrice du cabinet Équinoxe Avocats consacré aux professionnels du tourisme, du droit aérien, des loisirs et de l'événementiel