

Le touriste et ses droits

L'art de la procédure en plein boom

↳ *Premier exemple : dans un arrêt de la Cour Appel de Paris, du 10 novembre 2008, les juges se sont prononcés sur les faits suivants :*

Un client achète un séjour dans un club de vacances exploité par une agence de voyages et se blesse lors d'une excursion facultative achetée sur place. L'agence de voyages soutient qu'elle n'est pas responsable : l'excursion étant indépendante de la vente du séjour. Mais, l'excursion ayant été proposée et vendue par le club et mentionnée dans la brochure de l'agence, l'article L. 211-17 du code du tourisme s'applique : l'agent de voyages voit sa responsabilité de plein droit engagée, du fait du dommage subi par le client.

↳ *Autre litige dont la Cour de justice des communautés européennes a été le théâtre en décembre 2008 :*

Du fait de l'annulation d'un vol, un touriste se trouve dans l'obligation de voyager sur un vol aux horaires différents. Ce changement lui fait manquer une correspondance. Le voyageur mécontent réclame alors une indemnisation à la compagnie aérienne. Saisie par la voie judiciaire, la CJCE interprète la notion de « circonstances extraordinaires » favorablement.

↳ *Troisième exemple, dans un arrêt du 23 décembre 2008, la Cour d'Appel de Toulouse condamne un voyageur pour mauvaise exécution du contrat de voyage.*

Devenu un phénomène économique de tout premier plan, le tourisme nécessite un encadrement juridique d'autant plus précis qu'il assortit une production immatérielle à une distribution de plus en plus dématérialisée. Par ailleurs, les consommateurs devenant de plus en plus procéduriers, les juristes spécialisés deviennent nécessaires...

En effet, celui-ci a été condamné à réparer le préjudice moral de voyageurs auxquels on avait refusé l'embarquement à la date prévue par leur contrat. Le préjudice moral était constitué par une situation inédite faite de stress, et de déception en raison du refus d'embarquement.

↳ *Un arrêt du 23 janvier 2009 nous rappelle enfin que les voyages peuvent rapidement se transformer en cauchemar.*

Cela fut le cas pour des touristes enlevés dans la région des Sulu. La Cour d'Appel de Paris a alors confirmé que le défaut d'information préalable sur la dangerosité d'une destination entraîne la responsabilité de plein droit de l'agence de voyages.

↳ *Dernier cas encore si besoin en était : Dans un arrêt très récent du 19 mars 2009, la Cour de Cassation a engagé la responsabilité d'une agence vendant un transport « sec ».*

Elle a estimé que celle-ci a manqué à ses obligations d'information, concernant les formalités d'entrée dans le pays vendu.

... En première ligne des recours, l'industrie du voyage au sens classique a donc ses soucis. A titre d'exemple, le SNAV a connu en 2008 environ 700 litiges pour ses adhérents. Des chiffres probablement au dessous de la vérité car il n'est pas toujours aisé de repérer la spécificité de contentieux souvent classés sous des rubriques plus généralistes.

E. tourisme et opacité

D'autre part, l'e-tourisme constitue un nouveau secteur en plein développement pour tout le monde, y compris les juristes qui voient déferler des contentieux de type nouveau. Il faut dire que le Web est une source ininterrompue de désagréments : la lecture des conditions générales y est difficile. Le système, malgré les détails qu'ils s'efforce de donner, reste plus opaque qu'un système humanisé. Les prix valsent en permanence, entraînant parfois les prestations dans leur mouvement. Et, les clients qui achètent souvent sur un coup de tête, sont de plus en plus pressés et aveugles aux détails de leurs achats ! Ce qui n'est pas fait pour arranger les choses. Forfaits dynamiques, billets d'avion, chambres d'hôtels... offres de dernière minute, enchères... Tout est sujet à litige !

Et, ce n'est pas l'aspect immatériel du produit qui peut arranger les choses. Condamné à vendre un produit dématérialisé sur un support aujourd'hui dématérialisé aussi, le tourisme constitue un produit de plus en plus volatile et complexe.

Une société procédurière

Si les incidents sont nombreux et si les plaintes augmentent, c'est aussi parce que la société occidentale est devenue procédurière. Epuisés d'être les victimes

incessantes d'un nombre incalculable d'arnaques, les Européens ne se laissent plus faire. Surtout depuis que la crise a mis en berne leur moral et leur portefeuilles. Plus question de se faire dépouiller par les banques auxquelles on ne fait plus confiance. Plus question de laisser impunis des opérateurs de téléphonie peu scrupuleux. Haro sur les fournisseurs d'accès internet qui, outre les contrats sibyllins qu'ils proposent, sont trop souvent en panne ! Et, que dire des supermarchés qui trichent sur les quantités et les délais d'utilisation ou des vêtements de marque qui déteignent au premier lavage ?

Sommé de jouer les détectives en permanence, le citoyen consommateur est heureusement aidé dans ses enquêtes par des associations de consommateurs et des médias de plus en plus nombreux -papier, radio, télévision -comme Que Choisir ou France Inter et son émission « Service Public »- qui lui apportent leur aide, via de l'information, des enquêtes, des explications et, parfois un service juridique.

Le secteur public a aussi ses litiges

Le secteur public du tourisme peut également engendrer un contentieux important.

En effet, les offices de tourisme peuvent se trouver confronté à certains conten-

tieux, portés devant les juridictions. Ainsi, le 14 octobre 2008 par un arrêt de la Cour Administrative d'Appel de Bordeaux, les juges se sont prononcés sur le litige suivant :

Un Office de Tourisme avait résilié unilatéralement une convention conclue avec la communauté de communes. Par cette convention, la communauté de communes confiait à l'office de tourisme l'accueil et la promotion touristique d'un canton. En contrepartie, la communauté de communes finançait le fonctionnement de cette mission.

Du fait, de la résiliation au milieu d'une année, la communauté de communes demande à l'Office de Tourisme le reversement de la moitié de la subvention de fonctionnement accordée pour l'année en question.

La Cour Administrative d'Appel a estimé que cette demande trouvait sa cause dans la résiliation et qu'il n'appartenait pas au juge des contrats de prononcer l'annulation d'une telle décision qui s'inscrit dans la continuité des relations contractuelles entre les parties.

Dans un autre litige, la Cour d'Appel de Reims, dans un arrêt du 19 Mars 2009, a rendu sa décision concernant une affaire qui avait débuté en 2002 et qui opposait le Palais des Congrès et l'office de tourisme de Reims au SNAV et à deux agences de voyages.

Le Palais des Congrès et l'Office de tourisme de Reims étaient accusés d'exercer la profession d'agents de voyages de

manière illégale. Ces deux organismes commercialisaient des forfaits touristiques sans être en possession des autorisations requises.

La Cour d'Appel de Reims les a condamnés à 10000 euros d'amende chacun « pour exercice illégal de la profession d'agent de voyages » et a donné raison au SNAV.

Besoin de juristes

Dans de telles conditions, une professionnalisation des juristes s'avère désormais indispensable au regard des nombreuses spécificités de cette législation. Gageons enfin que le projet de loi de modernisation et de développement des services touristiques qui sera en débat à l'Assemblée nationale fin juin sera, dès sa publication, une nouvelle occasion de voir fleurir le contentieux relatif à ce secteur.

En effet de très nombreux volets du droit du tourisme sont concernés : la licence d'agent de voyage, les chèques vacances, la classification hôtelière, les voitures de grandes remises, la qualification des restaurants, etc.

Laurence Jégouzo

** Laurence Jégouzo est maître de conférences à l'Université Paris I, Panthéon-Sorbonne. Responsable du département tourisme du Cabinet Latscha avocats.*

