



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Responsabilité de « plein droit » - Agents de voyage et tour-opérateurs

Question écrite n° 17803

Texte de la question

M. Philippe Folliot attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la responsabilité de « plein droit » qui pèse sur les agents de voyage et tour-opérateurs. En effet, l'Assemblée nationale a voté, dans le cadre du projet de loi PACTE, l'institution d'une responsabilité de « plein droit » pour les professionnels spécialisés dans le service de voyage. Issue de la transposition de la directive européenne voyages à forfait (DEVF), cette mesure est considérée, selon certains, comme une surtransposition. La directive initiale prévoyait un niveau de responsabilité « pour non-conformité avec le contrat pour les organisateurs ou les vendeurs d'un voyage à forfait. Or, la France a souhaité, dans le cadre du projet de loi PACTE, transformer cette responsabilité en responsabilité « de plein droit » relevant ainsi le niveau initial de la directive de manière importante, et même excessive selon un grand nombre d'acteurs du tourisme. Elle est la seule dans ce cas en Europe. L'application d'une telle mesure conduirait les juges à condamner les professionnels automatiquement sans entrer dans le cas d'espèce et vérifier qu'un dommage a été subi ou sans vérifier que ce dommage a un lien avec l'exécution du contrat de voyage. Cette situation entraînerait de nombreuses difficultés pour la filière et pourrait participer à sa fragilisation. Cette disposition a été supprimée par le Sénat en première lecture, ce qui ramène la responsabilité des professionnels français du voyage au même niveau que celui de leurs confrères européens. Dans un marché très concurrentiel, un même niveau de responsabilité entre européens supprimerait l'écart de compétitivité et, en l'occurrence, n'abaisserait pas la protection du consommateur, qui serait protégé à toutes les étapes du voyage. Ainsi, il souhaiterait connaître son avis à ce sujet et savoir si le Gouvernement envisagerait l'adoption de la proposition sénatoriale.

Texte de la réponse

La directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées (dite « DVAF ») a été transposée en droit français par l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées ainsi que par le décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées et par l'arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours. Le Gouvernement accorde une grande importance au tourisme, à l'équilibre des relations économiques et juridiques entre les professionnels du secteur et à la protection des consommateurs. C'est l'esprit qui a guidé la rédaction de la transposition de la DVAF. Aujourd'hui, ainsi qu'à l'avenir avec un niveau de protection inchangé par la présente transposition, la responsabilité de l'agence de voyage est engagée dès qu'un préjudice est subi par un client pendant le déroulement du voyage, sans que ce dernier n'ait à prouver la faute du professionnel puisque le lien de causalité est présumé lorsque le dommage survient au cours du voyage. Tel ne serait plus le cas en supprimant les termes « de plein droit », puisque ce serait au consommateur victime qu'il appartiendrait de rapporter la preuve de la faute du prestataire. La victime devrait donc d'abord parvenir à remonter la chaîne des responsables potentiels, qui peuvent se trouver parfois à l'étranger, pour rechercher la faute. Cela n'empêche pas les professionnels de pouvoir, dans certains cas précis et légitimes, appeler la responsabilité de

tierces parties. Et les dispositions de l'article L.211-16 du code du tourisme prévoient des clauses d'exonération qui sont d'ores et déjà plus étendues qu'en droit commun de la responsabilité civile. Le professionnel peut ainsi s'exonérer de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitable, soit à un « tiers étranger » à la fourniture des services de voyage - cause qui a été d'ailleurs légèrement assouplie par l'Assemblée nationale en deuxième lecture lors de l'examen du projet de loi PACTE. Le professionnel jouit en outre évidemment d'une possibilité d'action réciproque contre tout tiers. Par ailleurs, concernant le risque de surtransposition, après des travaux sur ce sujet, menés par différents départements ministériels, tant du côté du ministère de l'économie et des finances que du ministère de la justice, il ressort que le maintien de la responsabilité de plein droit est conforme au droit européen. Explicitement, la DVAF ne précise pas la nature du régime de responsabilité, qui relève des États membres. Aussi les dispositions de l'article L.211-16 alinéa 3, qui se bornent à reprendre le régime existant en France, résultent-elles d'une transposition de l'article 14 de cette directive. Implicitement, les dispositions de la DVAF prévoient une responsabilité sans faute, que l'ordonnance se contente d'expliquer en maintenant le système de responsabilité de plein droit. En effet, la DVAF dispose en son article 13, que dans le cas du forfait, l'organisateur (et le détaillant, si les États membres en décident ainsi) est responsable de l'exécution des services de voyage, que ceux-ci soient exécutés par eux-mêmes ou d'autres prestataires. La directive n'exige pas l'existence d'une faute pour que la responsabilité du ou des professionnels soit engagée. Ainsi, elle ne fait pas peser la charge de la preuve sur le consommateur. Dès lors que la prestation n'est pas conforme au contrat (et sauf circonstances exonératoires), le professionnel est responsable. Enfin, pour diminuer l'insécurité juridique, préjudiciable à la bonne marche des affaires, le Gouvernement a décidé de réduire le délai dont bénéficie le voyageur pour intenter une action contentieuse, de 5 ans (avant la transposition) à 2 ans. Ce délai reste à 10 ans pour les dommages corporels, conformément au droit commun. La directive imposant un délai de 2 à 5 ans, le Gouvernement a donc retenu le délai le plus court que permettait la transposition. Ce délai raccourci renforce la sécurité juridique des professionnels, sans priver pour autant le consommateur d'un régime de responsabilité protecteur et efficace.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Folliot](#)

Circonscription : Tarn (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17803

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : [12 mars 2019](#), page 2277

Réponse publiée au JO le : [13 août 2019](#), page 7488