


La responsabilité de l'agence de voyages est objective, même si l'obligation du prestataire n'est que de moyens

(Civ. 1^{re}, 2 nov. 2005, *Baccot c/ SA Tourisme Vernet*, n° 03-14.862, FP+B, Bull. civ. I, n° 401, D. 2006.1016, note J.-Y. Maréchal  ; JCP 2006.II.10018, note M. Poumarède ; Civ. 1^{re}, 13 déc. 2005, *Consorts Jobard c/ Société Allibert Guides de Haute Montagne et autres*, n° 03-17.897, F-P+B, Bull. civ. I, n° 504)

Patrice Jourdain, Professeur à l'Université Panthéon-Sorbonne (Paris I)

Par ces arrêts, la Cour de cassation confirme sa volonté non seulement de faire de la responsabilité des agences de voyages et autres prestataires relevant de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 une véritable responsabilité du fait d'autrui mais encore de lui attribuer un caractère objectif, et cela quelle que soit l'obligation transgressée par le prestataire auquel l'agence a fait appel pour l'exécution du contrat.

Dans la première espèce, la cliente d'une agence de voyages s'était blessée en faisant une chute dans l'hôtel dans lequel elle était hébergée lors d'un séjour organisé en Andorre. Ayant demandé à l'agence réparation de son préjudice, elle en fut déboutée par une cour d'appel qui retenait que, s'agissant d'un déplacement personnel du client qui impliquait de sa part un rôle actif, l'agence de voyage ne pouvait être tenue, à l'instar du prestataire qu'elle s'était substitué, que d'une obligation de sécurité de moyens. Or la cour avait par ailleurs estimé qu'il n'apparaissait pas possible d'imputer la chute à une anomalie de l'escalier plutôt qu'à la maladresse de la victime. L'arrêt est cassé au visa de l'article 23 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 : l'agence de voyage, responsable de plein droit de l'exécution des obligations résultant du contrat, n'établissait ni la faute de la victime, ni le fait imprévisible et irrésistible d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, ni un cas de force majeure.

Dans la seconde espèce, une personne s'était inscrite à un stage collectif de ski de randonnée auprès d'une société organisatrice. Au cours du raid placé sous la direction d'un guide de haute-montagne, elle a fait une chute mortelle à la suite de la rupture d'un pont de neige surplombant une crevasse. Sa veuve et sa fille ont alors engagé une action en responsabilité contre la société, mais en ont été déboutées par une cour d'appel aux motifs que, d'une part, la responsabilité instituée par la loi de 1992, quoique de plein droit, devait s'apprécier selon la nature et l'étendue des obligations incombant aux différents prestataires dont l'agence de voyages s'est assuré le concours et que, d'autre part, le guide de haute-montagne, tenu d'une obligation de moyens, n'avait commis aucune faute. La cassation intervient à nouveau mais cette fois au double visa des articles 23, alinéa 1^{er}, de la loi de 1992 et 1147 du code civil.

L'application de l'article 23, alinéa 1^{er}, de la loi de 1992 (devenu art. L. 211-17 c. tourisme) que la Cour de cassation reproduit dans un chapeau interne de l'arrêt du 13 décembre 2005, est en réalité la véritable justification des décisions. Il dispose que « Toute personne qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1^{er} de la loi du 13 juillet 1992 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, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci ».

Il y a deux façons de comprendre ce texte qui se révèle à l'examen plus ambigu qu'il ne semble.

On peut d'abord s'attacher au fait que l'agence de voyages est responsable de la « bonne exécution des obligations résultant du contrat », qu'elle les exécute elle-même ou non. Dans ce cas, il faut avoir égard à la portée de ces obligations pour apprécier la responsabilité de

l'agence et distinguer notamment selon qu'il s'agit d'obligations de moyens ou d'obligations de résultat. C'est ainsi qu'avaient raisonné les juges du fond dans les deux espèces rapportées en observant que l'obligation de sécurité en cause n'était que de moyens. Cela ne revient d'ailleurs pas à limiter la responsabilité de l'agence à celle des prestataires, laquelle peut être plus restreinte (notamment si elle doit être appréciée en fonction d'un droit étranger), comme le décidait la jurisprudence faisant application du droit antérieur à la loi de 1992 qui, dans son dernier état, déclarait le voyageur tenu « de la même responsabilité que celle des prestataires de services auxquels il a eu recours pour l'exécution du contrat » (Civ. 1^{re}, 10 mai 1989, RTD civ. 1989.752 ; 15 janv. 1991, Bull. civ. I, n° 21 ; D. 1991.435, note P. Diener ; Paris, 15 mars 2004, D. 2004.2006, note Y. Dagorne-Labbe). Car si autrefois on considérait l'agent de voyages plutôt comme un mandataire « garant » de la responsabilité des prestataires, il est désormais personnellement débiteur l'ensemble des obligations nées du contrat de voyage et responsable, le cas échéant, du fait des prestataires auxquels il a recours pour l'exécution. Encore faut-il cependant qu'il y ait inexécution de l'une de ses obligations contractuelles ; ce qui conduit à examiner la nature et la portée de l'obligation en cause.

Mais on peut interpréter autrement l'article 23 de la loi de 1992 en s'en tenant cette fois à la responsabilité « de plein droit » qu'il édicte. Cette responsabilité signifierait que l'agent doit répondre non seulement de l'inexécution de ses obligations mais encore de tout dommage résultant de l'exécution, et en particulier des atteintes à la sécurité : personnellement obligé, il serait contractuellement responsable du fait d'autrui s'il a recours à des tiers pour l'exécution ; responsable de plein droit, il devrait répondre de tout dommage, indépendamment de l'absence de faute prouvée dans l'exécution, que l'obligation soit de moyens ou de résultat. C'est en ce sens que s'était déjà prononcée la Cour de cassation (Civ. 1^{re}, 16 févr. 1999, JCP 2000.II.10323, note B. Lachassagne ; Resp. civ. et assur. 1999.comm.104) en rejetant un pourvoi contre un arrêt qui avait retenu la responsabilité d'une agence de voyages pour le dommage d'un client qui, participant à une soirée animée dans un hôtel, avait chuté sur le sol en glissant, sans que soit retenue une faute à la charge de l'hôtelier et alors même que son obligation de sécurité n'est que de moyens. Et c'est cette même analyse de l'article 23, alinéa 1^{er}, de la loi de 1992 qu'elle consacre dans les deux arrêts rapportés.

Cette seconde approche de la responsabilité de l'agence de voyages est généralement approuvée par la doctrine qui estime que l'agent s'oblige à un résultat quant à la conformité des prestations et à la sécurité des voyageurs (D. Tandonnet-Gency, Les tendances récentes de la jurisprudence relative à la responsabilité des agences de voyage et la loi du 13 juillet 1992, Gaz. Pal. 7-8 mars 2003, V. spéc. II, A) et qu'il doit répondre de tout dommage survenant pendant le voyage ou le séjour (V. les notes préc. de Y. Dagorne-Labbe et B. Lachassagne), sauf s'il peut invoquer une des causes d'exonération prévues à l'alinéa 2 de l'article 23 (fait du voyageur, force majeure ou fait d'un tiers en présentant les caractères).

Nous hésitons pour notre part à partager ce point de vue qui ne nous paraît pas totalement conforme au texte de la loi (rapp. M. Poumarède, note préc.). Certes l'agent est déclaré responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations, mais c'est seulement en cas d'inexécution d'une obligation que cette responsabilité pourra être engagée. L'existence d'un dommage ne devrait donc pas dispenser d'une interrogation sur la question de savoir s'il y a inexécution d'une obligation de l'agent ; ce qui renvoie à l'analyse du contenu et de l'étendue de l'obligation, et à la distinction des obligations de moyens et de résultat. La position des cours d'appel, qui estimaient que la responsabilité devait s'apprécier selon la nature et l'étendue des obligations incombant aux prestataires, n'était donc pas si condamnable.

En outre, se contenter de la constatation d'un dommage revient à transformer toutes les obligations de l'agence de voyage, et en particulier l'obligation de sécurité, en obligations de résultat ; ce qui se traduit par une aggravation de la responsabilité des agences de voyages (V. déjà, en application droit antérieur à la loi de 1992, Civ. 1^{re}, 3 mai, 2000, Bull. civ. I, n° 129 ; D. 2001.670, note Y. Dagorne-Labbe ; Resp. civ. et assur. 2000.comm.2354, obs. H. Groutel, qui impose une obligation de résultat mais sans que l'on sache très bien si c'est le prestataire où l'agence qui en est tenu). Si cette attitude est favorable aux victimes et a le mérite de couper court à toute discussion sur la nature de l'obligation inexécutée, la logique

imposerait que la même qualification de l'obligation soit retenue quel qu'en soit le débiteur, et notamment que la portée de l'obligation de sécurité ne change pas selon qu'elle s'impose à une agence soumise à la loi de 1992 ou à un prestataire relevant du droit commun, ce qui est loin d'être le cas. Ainsi, pour ne parler que de l'obligation de sécurité, ni les hôteliers, ni les restaurateurs, ni les moniteurs de sport ou organisateurs de jeux et animations ne sont en principe tenus, qu'on le regrette ou non, d'une obligation de sécurité de résultat. Et en particulier, dans les espèces examinées, on constate que l'agence de voyages et l'organisateur du stage auxquels est appliquée la loi de 1992 se voient imposer une obligation de résultat, alors que les hôteliers et guides de haute-montagne ne sont tenus que d'une obligation de moyens.

Plus que la responsabilité de plein droit des agences de voyages, c'est cette incohérence qui choque. Elle ne disparaîtrait que si la jurisprudence qualifiait « de résultat » toutes les obligations issues d'un contrat de voyage, qu'elles incombent à des agences ou à d'autres prestataires en dehors de tout contrat soumis à l'application de la loi de 1992. Mais est-ce sérieusement envisageable ? Et serait-ce d'ailleurs bien raisonnable ?

Mots clés :

TOURISME * Agence de voyages * Responsabilité contractuelle * Responsabilité objective * Obligation de moyens