

# Vente de voyages : un secteur bien réglementé



<http://www.folp.free.fr>

Une ordonnance est récemment venue modifier et simplifier le statut des professionnels de tourisme<sup>(1)</sup>. Si ce pari semble aujourd'hui réussi, l'organisation de la vente de séjours et de voyages demeure un secteur particulièrement réglementé et consommériste.

**L**e statut des professionnels du tourisme a été simplifié et compte désormais deux régimes juridiques au lieu des quatre antérieurs (licences pour les commerçants, agréments pour les associations, autorisations pour les organismes locaux de tourisme, habilitations pour les hôteliers, les transporteurs, les agents immobiliers et les gestionnaires d'activités de loisirs) : la licence qui constitue le statut de principe concerne les commerçants qui effectuent des prestations touristiques dans un but lucratif, et l'habilitation qui est obligatoire pour les organismes locaux de tourisme qui apportent leur concours à des opérations d'accueil ou d'amélioration des conditions de séjour des touristes, ainsi que pour les associations qui effectuent habituellement des prestations touristiques pour leurs membres<sup>(2)</sup>.

## Qu'est-ce qu'une opération de vente de voyages ?

S'agissant du champ matériel d'application de la réglementation propre à la commercialisation des voyages et séjours touristiques, le Code du tourisme<sup>(3)</sup> indique que sont réglementées les opérations consistant en l'organisation ou la vente :

- de voyages ou de séjours individuels ou collectifs,
- de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique, la

(1) Ordonnance n° 2005-174 du 24 février 2005 relative à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

(2) Voir *Tourisme & Droit* n° 68/2005, p. 21.

(3) Articles L. 211-1, L. 211-2 et L. 211-8 du Code du tourisme.

délivrance de bons d'hébergement ou de restauration,

- de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques.

Sont soumises à la même réglementation les opérations de production ou de vente de forfaits touristiques et celles liées à l'organisation de congrès ou de manifestations apparentées, dès lors que celles-ci comprennent, même en partie, certains des services cités ci-dessus. Cette notion de forfait touristique recouvre la prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires à ces deux services, à la condition que ceux-ci représentent une part significative du forfait. La prestation du forfait touristique dépasse vingt-quatre heures ou comprend une nuitée et est vendue à un prix tout compris.

Sont exclus de cette réglementation :

- l'État et les collectivités publiques, ainsi que les établissements publics administratifs ou les établissements publics à caractère scientifique et technique pour les manifestations liées à leurs statuts,
- les personnes qui effectuent ces opérations pour des services dont elles sont elles-mêmes producteurs, à l'exception des voyages ou séjours individuels ou collectifs (il s'agit par exemple de l'hôtelier propriétaire de l'immeuble ne proposant pas le transport ou de forfait),
- la seule délivrance de titres de transport terrestre (notamment le car ou le train...),
- les transporteurs aériens à la double condition qu'il s'agisse seulement de la délivrance de titres de transport aérien avec ou sans parcours terrestre et que cela représente moins de cinquante pour cent du prix,
- les transporteurs ferroviaires qui n'effectuent que la délivrance de titres de transport avec au moins un parcours de transport ferroviaire,
- enfin, les agents immobiliers qui procèdent à la vente d'un forfait touristique à titre accessoire.

La réglementation de la vente de séjours et de voyages touristiques est gouvernée par un double principe d'exclusivité. D'une part, les opérations concernées ne peuvent être effectuées dans un but lucratif que par des personnes physiques ou morales ayant la qualité de

## Textes de référence

Directive européenne du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

Articles L. 211-1 à L. 232-1 du Code du tourisme modifiés par l'ordonnance n° 2005-174 du 24 février 2005.

Décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Le décret d'application de l'ordonnance du 24 février 2005 devrait être adopté prochainement.

commerçants et, en principe, titulaires d'une licence d'agent de voyages (sauf cas des personnes habilitées). D'autre part, ces personnes doivent se consacrer exclusivement à cette activité, à l'exception des activités de locations de meublés saisonniers à usage touristique (par dérogation à la loi Hoguet du 2 janvier 1970) et de places de spectacles, ou encore l'organisation directe de transport pour leur propre clientèle.

## Le régime du contrat de vente de voyages

Le contrat de vente de voyages fait l'objet d'une réglementation particulièrement protectrice du consommateur de produits touristiques.

Ces règles s'appliquent aux acteurs prévus à l'article L. 211-1 du Code du tourisme, mais également :

- aux personnes physiques ou morales qui effectuent des opérations touristiques au sens de l'article L. 211-1 pour des services dont elles sont elles-mêmes producteurs,
- aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent, parmi les opérations touristiques, que la délivrance de titres de transports terrestres pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs de voyageurs,
- aux transporteurs aériens qui n'effectuent, parmi les opérations touristiques, que la délivrance de titres de transport aérien ou de titres

de transports consécutifs incluant un parcours de transport aérien et, à titre accessoire, un ou plusieurs parcours de transports terrestres assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs,

- aux transporteurs ferroviaires qui n'effectuent, parmi les opérations touristiques, que la délivrance de titres de transport ferroviaire ou de titres consécutifs incluant un parcours de transport ferroviaire et, à titre accessoire, d'autres parcours de transports terrestres ou aérien assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs pour leurs activités d'organisation et de vente de forfaits touristiques.

## Une obligation d'information préalable au contrat

La loi a mis en place un régime de protection du consommateur de forfaits touristiques puisque le vendeur doit informer les intéressés, par écrit, préalablement à la conclusion du contrat sur :

- le contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour,
- le prix et les modalités de paiement,
- les conditions d'annulation du contrat,
- les conditions de franchissement des frontières<sup>(4)</sup>.

Cette information préalable engage le vendeur, à moins que les modifications des éléments contractuels n'aient été portées à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat. À cet égard, il convient de préciser qu'il ne peut être apporté de modification à l'information préalable que si les documents d'information offrent expressément cette faculté au vendeur.

## Contenu et forme du contrat

S'agissant des aspects purement formels, la réglementation des contrats de vente de voyages impose que le contrat soit écrit et établi en deux exemplaires, signés par les parties au contrat<sup>(5)</sup>.

Surtout, la loi du 13 juillet 1992 a introduit des obligations quant au contenu du contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur du voyage. Il comporte sous peine de nullité :

- toutes les indications relatives à l'identité du vendeur ou de l'organisateur du voyage, notamment ses nom et adresse,
- toutes les indications permettant d'identifier le garant et l'assureur,
- la description des prestations fournies, notamment la destination précise du voyage et l'itinéraire, le nombre de repas, les visites, les options...,
- les droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de prix, de calendrier, de modalités de paiement et de révision éventuelle des prix, d'annulation ou de cession du contrat, d'information de l'acheteur avant le début du voyage ou du séjour.

*Le contrat de vente de voyages fait l'objet d'une réglementation très protectrice vis-à-vis du consommateur de produits touristiques.*

Le juge adopte une attitude particulièrement protectrice en la matière. Il a, par exemple, déjà condamné une agence de voyages à rembourser les billets vendus, ainsi que les frais exposés par l'acheteur, car elle n'avait pas attiré l'attention de son client sur le risque de confusion créé par l'existence de deux escales du même nom (Panama-City en l'occurrence)<sup>(6)</sup>.

## La cession du contrat de vente

La loi permet à l'acheteur du voyage de céder son contrat à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour<sup>(7)</sup>. Pour cela, il lui faut informer le vendeur par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage, ce délai étant porté à quinze jours pour les croisières<sup>(8)</sup>. Cette possibilité est toujours reconnue à l'acheteur, la clause contraire étant réputée non écrite.

L'acheteur initial et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des éventuels frais supplémentaires occasionnés par cette revente.

(4) Article L. 211-9 du Code du tourisme.

(5) Article 98 du décret du 15 juin 1994 pris en application de la loi du 13 juillet 1992.

(6) CA Paris, 8<sup>e</sup> ch., sect. A, 1<sup>er</sup> février 2005, Sàrl Pacific Elysées c/ Époux Gay.

(7) Article L. 211-12 du Code du tourisme.

(8) Article 99 du décret du 15 juin 1994.

## L'encadrement des révisions du prix

Le prix prévu au contrat n'est en principe pas révisable. Il est néanmoins possible de modifier le prix, tant à la hausse qu'à la baisse, pour tenir compte des variations :

- du coût des transports, lié notamment à la flambée du prix des carburants,
- des redevances et taxes liées aux prestations, comme les taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports,
- des taux de changes appliqués au voyage.

Cette possibilité n'est offerte au vendeur du séjour qu'à la condition que le contrat la prévoie expressément, mais surtout, qu'il détaille les modalités précises de calcul. En tout état de cause, au cours des trente jours précédant la date de départ prévue, le prix ne peut plus faire l'objet de majoration<sup>(9)</sup>. À cet égard, l'acheteur du voyage dispose d'un droit de refus : il peut demander la résiliation en cas de modifications significatives du prix du contrat de vente.

## La résiliation du contrat de vente

Plusieurs cas de résiliation sont envisageables : la résiliation évoquée du fait de l'acheteur pour modifications significatives du prix, et les situations de résiliation du fait du vendeur.

Lorsque, avant le départ, par suite d'un événement extérieur qui s'impose à lui, le vendeur ne peut plus assurer le respect d'un des éléments essentiels du voyage, il doit en informer l'acheteur afin de lui proposer soit la résiliation du contrat, soit d'accepter la modification. Cette information se fait bien évidemment par écrit. L'acheteur du séjour fait connaître son choix dans les meilleurs délais. Dans le cas où il opte pour la résiliation, il a droit au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées, sans supporter de pénalités ou de quelconque frais de résiliation<sup>(10)</sup>.

En outre, si, avant le départ, le vendeur du séjour résilie le contrat en l'absence de faute de l'acheteur, il doit lui restituer la totalité des sommes

versées. L'acheteur pourra bien évidemment, le cas échéant, solliciter des dommages et intérêts en plus de son remboursement<sup>(11)</sup>.

La volonté du législateur de faire bénéficier l'acheteur du voyage d'une véritable garantie est d'autant plus manifeste que, en plus des mécanismes antérieurs au séjour décrits ci-dessus, lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le vendeur doit, à l'exception d'une impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations de remplacement. Le vendeur prend alors à sa charge les suppléments de prix entre les prestations prévues et celles fournies. L'acheteur du séjour dispose cependant de la possibilité de refuser la modification proposée.

■ Pierre-André Lamouille, avocat  
cabinet Delsol & associés

## à retenir

- Le statut des professionnels du tourisme a été simplifié. Il compte désormais deux régimes : la licence et l'habilitation.
- La licence concerne les commerçants qui effectuent des prestations touristiques dans un but lucratif.
- L'habilitation est obligatoire pour les organismes locaux de tourisme qui apportent leur concours à des opérations d'accueil ou d'amélioration des conditions de séjour des touristes.
- Le contrat de vente de voyages est un contrat particulièrement protecteur du touriste : informations, contenu, conditions de résiliations.

(9) Article L. 211-13 du Code de tourisme.

(10) Article L. 211-14 du Code de tourisme.

(11) Article L. 211-15 du Code de tourisme.