



Voyage à Punta Cana, ESTA manquant et responsabilité du voyageur

Commentaire d'arrêt publié le 05/06/2022, vu 535 fois, Auteur : [Laurent LATAPIE Avocat](#)

Un client passe par un voyageur pour partir en vacances une semaine à Punta Cana, sans être informé de la nécessité des formalités ESTA, alors que le vol prévoit un transit aux USA et essuie un refus d'embarquement, quelle responsabilité?

Il convient de s'intéresser à une jurisprudence récente rendue par le Tribunal de proximité de Fréjus en ce mois de mai 2022.

Pourtant, même devant les « petites » juridictions se posent de « grands » problèmes de droit.

Surtout lorsque ces problèmes de droit vous font rater vos seules vacances de l'année d'un séjour tout compris, All inclusive, sur une plage paradisiaque à Punta Cana et que finalement votre embarquement est refusé, faute d'ESTA valide pour un transit de vol sur le sol américain.

Quels sont les faits ?

Dans cette affaire, Monsieur et Madame D. ont commandé, sur un site internet d'un voyageur français très connu, un séjour tout inclus comprenant le transport aérien aller-retour, le transfert de l'aéroport à l'hôtel et un séjour en formule tout inclus à PUNTA CANA pour la période du 1^{er} mai au 8 mai 2019.

Les conjoints D. n'ont toutefois pas pu embarquer dans le vol aller prévu faute d'autorisation administrative ESTA, obligatoire pour rentrer sur le sol américain où ils transitaient.

Le séjour réservé s'effectuant avec une escale à Atlanta (Etats-Unis), ces derniers ont dû réaliser les formalités à l'aéroport en catastrophe alors même qu'ils devaient embarquer et n'ont pu embarquer.

En conséquence, ces derniers ont réalisé cette démarche administrative en ligne, ont obtenu leur accord ESTA finalement après que l'avion ait décollé, ces derniers n'ayant pas eu d'autre choix que de racheter de nouveaux billets.

Défaut d'information pour une formalité ESTA nécessaire pour un transit

Se prévalant d'un défaut d'information à leur égard, les conjoints D. ont fait assigner la société T.F devant le Juge du Contentieux et de la Protection du Tribunal de Proximité de FREJUS par acte d'huissier aux fins de les voir condamnés à leur payer, sous le bénéfice de l'exécution provisoire, certaines sommes au titre du remboursement des frais supplémentaires, des dommages et intérêts en réparation du préjudice moral subi outre un article 700 du Code de Procédure Civile.

Les conjoints D. ont maintenu leurs demandes devant la juridiction saisie et au soutien de leurs prétentions ils faisaient valoir que l'agence de voyage T.F était tenue de les informer sur l'obligation d'obtenir une autorisation administrative ESTA en raison de leur transit sur le sol américain.

Quelles sont les obligations d'information du voyageur ?

Ils indiquent, au visa de l'article L.211-16 du Code du Tourisme, que l'agence de voyage est responsable de ne pas les avoir informés de cette formalité administrative qui a empêché la bonne exécution des services prévus au contrat.

Ils précisent que la société T.F. était tenue de leur fournir une information claire, précise et détaillée d'autant qu'ils ne devaient pas séjourner aux USA mais simplement y faire escale.

Enfin, les conjoints D. justifient de leur demande de dommages et intérêts en réparation d'un préjudice moral, le stress, la réorganisation, le surcoût et le temps perdu qu'a entraîné cette situation.

Des informations contractuelles suffisantes ?

Au soutien de ces prétentions, la société T.F faisait valoir conformément aux dispositions du Code du Tourisme et notamment à l'article L.211-8 que celle-ci avait fourni des informations relatives au franchissement des frontières avant la conclusion du contrat.

La société T.F rappelant qu'une obligation d'information complémentaire ne lui incombait pas au jour de la conclusion du contrat et qu'aucun texte ne lui imposait de vérifier si les conjoints D. avaient respecté les formalités administratives.

Elle ajoute enfin qu'ils ne l'ont pas prévenue en temps utile du refus d'embarquement, ce qui l'a empêché de remédier à la difficulté.

(Ce qui est un comble lorsque l'on sait que leur guichet était vide le jour de l'embarquement)

La société T.F précise enfin que les conjoints D. se sont ainsi privés du droit de réclamer le remboursement et réparation.

Sur les prétentions des demandeurs, les conjoints D., la société T.F indiquant alors que le défaut d'autorisation ESTA est sans conséquence sur leur choix d'avoir prolongé leurs vacances d'une journée et qu'aucun frais en découlant ne doit leur incomber.

Il est vrai que les conjoints D avaient été contraints, pour maintenir le bénéfice de leurs vacances, de prendre de nouveaux billets d'avion, avec une formalité ESTA valide en poche.

Le voyageur précise que les conjoints D. ont quand même finalement profité de leur voyage à PUNTA CANA et ne sont pas fondés à en demander quelque remboursement que ce soit.

Quelles sont les obligations d'information du voyageur ?

Il convient de rappeler les obligations préalables d'information qui incombent au voyageur.

En effet, en application de l'article L.211-8 du Code du Tourisme :

« L'organisateur ou le détaillant informe le voyageur au moyen d'un formulaire fixé par voie réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchissement des frontières. Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles ».

En application de l'article L.211-16 du Code du Tourisme :

« I.-Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 1° du I de [l'article L. 211-1](#) est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Le professionnel qui vend un service de voyage mentionné au 2° du I de l'article L. 211-1 est responsable de plein droit de l'exécution du service prévu par ce contrat, sans préjudice de son droit de recours contre le prestataire de service.

Toutefois le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Lorsqu'un organisateur ou un détaillant verse des dommages et intérêts, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent, il peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine de l'indemnisation, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

II.-Le voyageur informe l'organisateur ou le détaillant, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

Le voyageur peut adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du contrat directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur dans les meilleurs délais. Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception, par le détaillant, des messages, demandes ou plaintes est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

III.-Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur ou le détaillant remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ou le détaillant ne remédie pas à la non-conformité, conformément à l'alinéa précédent, le voyageur peut demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17.

IV.-Sans préjudice des exceptions énoncées au III, si l'organisateur ou le détaillant ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur ou le détaillant refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

V.-Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

VI.-Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que l'organisateur ou le détaillant n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17, une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au troisième alinéa du V, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17, sans résolution du contrat.

Si le contrat comprend le transport de passagers, l'organisateur ou le détaillant fournit également au voyageur, dans les cas mentionnés aux deux précédents alinéas, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

VII.-Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.

VIII.-La limitation des coûts prévue à l'alinéa précédent ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a, du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ou le détaillant ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du contrat. L'organisateur ou le détaillant ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du présent article si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne ».

Que par ailleurs, importe de préciser qu'aux termes des conditions de vente du voyage, il apparaît que conformément à l'article L.211-8 du Code du Tourisme, « *les fiches descriptives figurant sur le site et/ou le devis proposition de contrat et/ou autre élément d'information figurant sur le site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'informations standards résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients préalablement à la passation de leur commande notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives aux transports et au séjours.*

Les coordonnées de T.F, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières, le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi ».

A la lecture de cet article, il apparaît que la société T.F procède pour informer ses clients sur les conditions de franchissement des frontières à des renvois à d'autres documents présents sur son site internet, elle se réfère notamment aux fiches descriptives de son site mais aussi aux conditions de vente sans mentionner le numéro de l'article y faisant référence.

Les conditions de franchissement des frontières

Dès lors, il convient de considérer que ces éléments non directement en lien avec la destination finale du voyage réservé à Punta Cana, n'apparaissent pas de nature à permettre d'attirer suffisamment l'attention des voyageurs sur la nécessité d'obtenir une autorisation préalable à l'entrée sur le territoire américain ESTA, en cas de simple escale dans ce pays, l'information donnée n'étant pas suffisamment claire pour être compréhensible et apparente au sens de l'article précité.

Que disent les conditions de vente ?

L'article 12 des conditions de vente prévoit d'ailleurs que, pour les USA, l'attention des clients est attirée sur l'obligation d'obtenir une pré-autorisation ESTA pour le transit aux USA pour chacun des passagers inscrits au plus tard 72 heures avant la date de départ. Chaque passager devant personnellement créer son dossier de pré-autorisation sur le site ESTA, cela en plus de la nécessité de disposer d'un passeport électronique ou biométrique.

Cette unique mention, présente en page 10/19 des conditions générales, ne permet pas davantage d'attirer suffisamment l'attention des voyageurs sur la nécessité d'obtenir une telle autorisation alors même que le paragraphe concerné débute par « pour les USA ».

Par ailleurs, la société T.F fait valoir que le descriptif de l'hôtel choisi mentionne en page 8/13 concernant les informations pratiques « *en cas de vol via les Etats Unis, vous devez vous procurer une autorisation de voyage électronique, il s'agit de l'ESTA... Nous vous invitons à consulter les formalités de ces pays avant l'achat de votre billet d'avion* », Il convient de relever que ce document n'est pas relatif au transport mais à l'hébergement des voyageurs de sorte que les consorts D. n'avaient pas à rechercher l'information de nature administrative dans ce document.

Enfin, les consorts D. n'avaient pas à rechercher l'information de nature administrative dans ce document.

Pour autant, la défenderesse qui fait valoir que l'avertissement était aussi présent sur la page internet consacrée à la République Dominicaine n'en rapporte toutefois pas la preuve.

Il résulte de tout ce qui précède que la société T.F n'a donc pas respecté son obligation d'information de nature à engager sa responsabilité.

Le manquement du voyageur à son obligation d'information, même pour une escale,

Sur le montant des sommes dues et des dommages et intérêts demandés par les consorts D, il convient de rappeler qu'en application de l'article L.211-16 du Code du Tourisme en son II :

« II.-Le voyageur informe l'organisateur ou le détaillant, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

Le voyageur peut adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du contrat directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur dans les meilleurs délais. Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception, par le détaillant, des messages, demandes ou plaintes est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

III.-Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur ou le détaillant remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ou le détaillant ne remédie pas à la non-conformité, conformément à l'alinéa précédent, le voyageur peut demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17.

IV.-Sans préjudice des exceptions énoncées au III, si l'organisateur ou le détaillant ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur ou le détaillant refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

V.-Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

VI.-Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que l'organisateur ou le détaillant n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17, une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au troisième alinéa du V, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17, sans résolution du contrat.

Si le contrat comprend le transport de passagers, l'organisateur ou le détaillant fournit également au voyageur, dans les cas mentionnés aux deux précédents alinéas, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

VII.-Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent ».

L'article L.211-17 précise que :

« I.-Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre d'un contrat, sauf si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

II.-Le voyageur a droit à des dommages et intérêts de la part de l'organisateur ou du détaillant pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. L'indemnisation est effectuée dans les meilleurs délais.

III.-Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

IV.-Dans la mesure où des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage ou séjour ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au détaillant. Dans les autres cas, le contrat peut limiter les dommages et intérêts à verser par l'organisateur ou le détaillant, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du voyage ou séjour.

V.-Les droits à indemnisation ou à réduction de prix prévus par le présent code ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre du règlement (CE) n° 261/2004, du règlement (CE) n° 1371/2007, du règlement (CE) n° 392/2009, du règlement (UE) n° 1177/2010, du règlement (UE) n° 181/2011 et des conventions internationales. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre du présent code et desdits règlements et conventions internationales. L'indemnisation ou la réduction de prix octroyée en vertu du présent code et l'indemnisation ou la réduction de prix octroyée en vertu desdits règlements et conventions internationales sont déduites les unes des autres pour éviter toute double indemnisation.

VI.-Le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre du présent article est fixé à deux ans, sous réserve du délai prévu à l'article 2226 du code civil ».

Quelle indemnisation pour quel préjudice ?

Ainsi, en l'espèce, il est versé aux débats par les consorts D. leur nouvelle carte d'embarquement et leur justificatif de paiement auprès de la compagnie aérienne.

Selon ces justificatifs, les consorts D. ont, dès le 1^{er} mai 2019, payé la somme de 2 689,78 € afin d'obtenir de nouveaux billets d'avion aller-retour Nice – Punta Cana.

Il ne peut être contesté qu'ils se sont vu refuser l'embarquement pour défaut d'autorisation ESTA de sorte qu'ils ont dû agir rapidement et effectuer cette demande en ligne sans avertir préalablement la société T.F de la problématique, il apparait que cette démarche leur a permis de décaler leur départ de seulement quelques heures et de profiter de leur séjour comme prévu au contrat, sans occasionner davantage de difficultés.

En conséquence, la juridiction de proximité a fait droit à la demande de remboursement des frais supplémentaires au prix des billets d'avion aller, payés auprès de la compagnie Air France, pour un montant de 1 344,89 €.

En revanche, les consorts D. qui ont immédiatement racheté les billets pour l'ensemble de leur voyage n'ont pas permis à la société T.F. de tenter de solutionner les difficultés liées au vol au retour pendant la durée de leur séjour.

Toutefois, il est quand même versé aux débats un mail en date du 7 mai 2019, selon lequel la société T.F n'a pas pu solutionner les difficultés liées au vol retour de Monsieur D. et l'a invité à racheter un billet par ses propres moyens, il est précisé que suite à son défaut d'autorisation administrative ESTA sur le vol aller, la compagnie aérienne a refusé de réémettre son vol retour.

Le refus de réémettre le vol retour de Monsieur D. résultant directement du défaut d'information de la société T.F, elle sera tenue de rembourser les consorts D. de la somme de 672,45 € correspondant au prix du billet retour que Monsieur D. a acheté après de la compagnie Air France.

Un voyage finalement réalisé, une absence de préjudice ?

Concernant le préjudice moral des Consorts D., dans la mesure où ces derniers ont quand même pu profiter du séjour à PUNTA CANA en République Dominicaine, la juridiction de proximité a

considéré qu'il n'y avait pas forcément matière au visa de l'article 1240 du Code Civil de leur indemniser un quelconque préjudice moral.

Cela est quand même largement discutable,

Car il n'y a pas pire préjudice moral que de passer des vacances dans de mauvaises conditions lorsque l'on a travaillé plus d'une année et économisé en conséquence pour justement en profiter pleinement....

Ils ont également été remboursés d'un légitime article 700 du Code de Procédure Civile puisque ces derniers ont été contraints d'aller devant la juridiction de proximité pour obtenir gain de cause de l'ensemble des démarches amiables faites auprès de voyagiste n'ayant pas abouti.

La responsabilité du voyagiste pour la formalité ESTA

Cette jurisprudence est intéressante car elle rappelle les obligations d'information préalables du voyagiste avec précisions sans se retrancher derrière des conditions générales vagues.

Aussi, cette jurisprudence est intéressante, elle rappelle dans quelles conditions l'action en responsabilité du voyagiste peut être engagée lorsque ce dernier manque à son obligation d'information préalable quant aux formalités administratives d'entrer dans un pays fût-il non pas le pays de destination, mais un simple pays en transit, et dans lequel force est de constater que le voyagiste ne peut se retrancher derrière des conditions générales obscures, celui-ci devant être tenu à une obligation d'information adaptée et concrète envers son client.

La société étant tenue de fournir une information claire, précise et détaillée tant sur les formalités propres au voyage au point de destination du voyage mais également quant aux escales prévues.

Article rédigé par Maître Laurent LATAPIE,

Avocat, Docteur en Droit,

www.laurent-latapie-avocat.fr