



# Contentieux des FAI et agences de voyages sur internet

publié le 07/10/2009, vu 4469 fois, Auteur : [Murielle Cahen](#)

**L'article L121-21-3 prévoit une responsabilité de plein droit pour le professionnel dans le cadre de contrats conclus à distance. La jurisprudence a dessiné les contours exacts de cette responsabilité de plein droit, celle-ci s'est prononcée à plusieurs reprises dans le cadre de contentieux impliquant de FAI et des agences de voyages.**

L'article L121-21-3 prévoit une responsabilité de plein droit pour le professionnel dans le cadre de contrats conclus à distance. La jurisprudence a dessiné les contours exacts de cette responsabilité de plein droit, celle-ci s'est prononcée à plusieurs reprises dans le cadre de contentieux impliquant de FAI et des agences de voyages.

## La création d'une responsabilité de plein droit dans les contrats à distance entre professionnels et consommateurs

L'article L121-20-3 du Code de la consommation dispose que « Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. »

Cet article crée un régime très favorable au consommateur puisque le professionnel sera toujours responsable de plein droit même si il est habituellement tenu à une responsabilité moins sévère lorsqu'il conclut des contrats en personne.

De plus, les professionnels ne peuvent pas déroger par contrat aux dispositions de l'article L121-20-3 qui sont d'ordre public en raison de son intégration au sein de la section relative à la vente à distance du Code de la consommation.

## Les notions de consommateur et de professionnel

L'[article L121-20-3 du Code de la consommation](#) prévoit que ce régime peut être invoqué par un consommateur à l'encontre d'un professionnel.

Le « consommateur » est la personne physique ayant conclu un contrat en dehors de tout lien avec une éventuelle activité professionnelle ou le non professionnel.

Cette interprétation large de la notion de consommateur en droit français permet d'intégrer les personnes morales. (Juridiction de proximité de Dijon, 1<sup>er</sup> novembre 2005)

# L'application du régime de responsabilité de plein droit et le contentieux des FAI

Le but du texte de permettre au consommateur d'avoir un interlocuteur unique qui sera responsable de tout incident. Ainsi, toutes les obligations résultant du contrat sont ainsi couvertes par cette responsabilité de plein droit.

Les professionnels qui concluent des contrats à distance avec des consommateurs sont donc soumis dans tous les cas à une obligation de résultat. .

Le tribunal de Lavaur rappelle dans un jugement du 23 juin 2009 que si l'interruption de la ligne est imputable à une erreur de France Télécom, cela ne dispense pas Free de sa responsabilité de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution du contrat. Dans un litige similaire, la juridiction de proximité de Juvisy-sur-Orge dans un jugement du 28 mai 2009 a suivi le même raisonnement.

## Les causes d'exonération et la jurisprudence sur les FAI

Il est prévu que le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Dans la décision de la Juridiction de proximité de Dijon, le juge condamne le fournisseur d'accès à l'Internet, faute pour lui de rapporter la « preuve d'une cause étrangère ». Il estime que la perte de connexion découlant d'un défaut de câblage, n'étant nullement une circonstance imprévisible, mais au contraire parfaitement connue du fournisseur d'accès dont il lui appartient de prévenir les conséquences dans ses relations avec ses clients ».

Cependant pour la Cour d'appel de Paris dans un arrêt du 4 novembre 2005, les juges relèvent tout d'abord que « le répartiteur en question est la propriété exclusive de France Télécom ». De plus, le fournisseur d'accès « justifie que les informations données par France Télécom, à l'époque de la souscription du contrat litigieux, étaient erronées. ». Il n'avait donc « pas connaissance, au jour de la signature du contrat, de l'impossibilité d'établir la connexion dans les conditions prévues ».

Dès lors que le fournisseur d'accès n'était pas informé, la fausse information communiquée par France Télécom devenait imprévisible. Cette particularité a fait que les juges d'appel ont fait bénéficier le fournisseur d'accès de la cause exonératoire prévue à [l'article L121-20-3 du Code de la consommation](#).

## La responsabilité de plein droit écartée en présence de certaines dispositions spéciales : le cas des agences de voyage sur internet.

L'article L211-17 du Code de tourisme prévoit, lui aussi, une responsabilité de plein droit pour les agences de voyages, mais l'article L211-18 exclut celle-ci dans plusieurs hypothèses et notamment dans celle de la vente de vols secs. La question de l'application des dispositions du

Code de la consommation ou de celles du Code du tourisme dans l'hypothèse d'une vente de vol sec conclue sur Internet s'est donc posée.

En effet, des voyageurs poursuivaient les agences de voyages pour obtenir le remboursement de leurs billets et/ou une indemnisation de leurs préjudices moraux.

La Cour d'appel de Paris, le 26 mars 2009 a fait application d'un adage selon lequel la loi spéciale déroge à la loi générale. Elle a donc été fait application des dispositions spéciales du Code du tourisme, notamment l'article L211-18 du Code de tourisme qui écarte la responsabilité de plein droit dans le cas de vente de vols secs. Ainsi, dans le cas particulier de vente de vols secs, la responsabilité de plein droit prévu à l'article L121-20-3 est écartée même si il s'agit d'un contrat à distance.