



Quid de la responsabilité civile de l'organisateur touristique ?

Conseils pratiques publié le 10/08/2021, vu 7161 fois, Auteur : [Actualités](#)

Comme toute activité économique, l'organisation de voyages touristiques comporte des risques pour ceux qui l'exercent. C'est pourquoi il est loisible d'avoir une idée sur l'éventuelle responsabilité des acteurs du secteur.

En effet, par organisateur touristique, il faut entendre au sens de l'article [L211-1 du Code du tourisme](#), toute personne physique ou morale qui se livre à l'élaboration ou à la vente de forfaits touristiques, de services de voyage portant sur le transport, le logement, la location d'un véhicule ou d'autres services de voyage qu'elles ne produisent pas elles-mêmes, définis à L211-2 du même Code.

Lié par un contrat à un client, l'organisateur est tenu du respect des termes de celui-ci sous peine de voir sa responsabilité engagée. Toutefois, il peut se décharger de celle-ci en cas de causes d'exonérations en son chef.

L'engagement de la responsabilité de l'organisateur touristique

En référence à l'[article 1217 du Code civil](#) qui constitue le droit commun de la responsabilité civile contractuelle, l'article L211-16 du Code du tourisme précise que le professionnel qui vend un forfait touristique tel que 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. Il en va de même pour le un service de voyage mentionné au 2° du I du même article.

Il ressort de la lecture de cet article que la responsabilité de l'organisateur touristique ne peut être engagée qu'en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution par ce dernier des termes du contrat. En effet, conformément à l'article 1217 précité du Code civil, la partie envers laquelle le contrat n'a pas été exécuté ou l'a été imparfaitement, dispose de plusieurs actions contre son cocontractant. Ainsi, elle peut refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation ; demander une réduction du prix ou la réparation des conséquences de l'inexécution, voire provoquer la résolution du contrat....

En l'espèce, le voyageur qui ne serait pas satisfait de l'exécution du contrat, peut par conséquent demander une réduction du prix ou réparation en dommages et intérêts des conséquences de cette inexécution ou exécution imparfaite. A ce propos, l'article L 211-17 du Code du tourisme dispose que le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période en cas de non-conformité des services fournis conformément au contrat, à moins que celle-ci lui soit imputable. Aussi, ce dernier 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. Cette

indemnisation devra être effectuée dans les meilleurs délais comme le précise l'article L 211-17 précité et ce, conformément aux dispositions requises en la matière.

A préciser qu'il n'est pas nécessaire de rapporter la preuve d'une faute de l'organisateur ou du détaillant. La preuve que le voyage ne s'est pas déroulé comme prévu suffit. En fait, le professionnel touristique est tenu d'une obligation de résultat.

A noter également, l'organisateur est tenu d'une obligation de sécurité pendant la durée de l'exécution du contrat. Toutefois, ici, la preuve du préjudice subi par le client devra être établie. Relativement, la Cour de cassation a pu dans un arrêt confirmatif retenir le vendeur d'un forfait est responsable de plein droit quand bien même le préjudice serait survenu au cours de l'opération de transport, celle-ci étant une composante du forfait touristique vendu (Cass. Civ. 1ère 9 décembre 2015 n°14-20533).

Les causes d'exonération

Dès lors que les conditions citées ci-dessus sont réunies, la responsabilité du professionnel de tourisme peut être engagée à moins qu'il prouve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat résultent soit de la faute du client ou du fait d'un tiers voire de circonstances exceptionnelles et inévitables.

En effet, l'alinéa 3 du I de l'article L 211-16 précité prévoit que « 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 et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables ».

Aussi, l'alinéa III de l'article L 211-17 précise que 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.

De la lecture combinée de ces deux articles se dégagent trois constats :

Primo, aucune indemnisation ou réduction n'est due au cas où la faute du voyageur serait l'origine de l'inexécution du contrat.

Ensuite, l'organisateur ne pourrait être tenu responsable si la non-exécution ou la mauvaise exécution du contrat découle du fait d'un tiers. Concrètement, il s'agit de l'hypothèse où la faute d'une personne non partie au contrat aurait empêché ou entravé la bonne exécution du contrat.

Enfin, il ne pourrait y avoir responsabilité de l'organisateur si la non-conformité du service promu par lui est la conséquence d'une circonstance exceptionnelle et inévitable. On parle de force majeure, c'est-à-dire un événement imprévisible, irrésistible et inévitable.

C'est ainsi que la Cour de cassation a, dans un arrêt récent en date du 17 février 2021, cassé et annulé l'arrêt d'une cour d'appel ayant condamné une croisière à indemniser une passagère des préjudices qu'elle a subis à la suite d'une chute survenue dans sa cabine pendant son sommeil. En effet, la Haute juridiction a estimé que la responsabilité ne pouvait être retenue au motif que l'accident constituait une force majeure car imprévisible (Cass. Civ. 1ère. 17 février 2021 n° 19-18.819).