

Le jugement du Tribunal de grande instance de Paris du 7 juin 2006 : rupture ou retour aux sources ?

DOCTRINE

G3927

DROIT DU TOURISME

Arnaud LIZOP
Avocat au Barreau de Paris

Au sens étymologique, le touriste est celui qui « *fait le tour* ». Le touriste est celui qui parcourt, pour son plaisir, un lieu autre que celui où il vit habituellement ... et y revient, sain et sauf. Si l'émotion est pour le touriste, les aléas demeurent pour le professionnel qui organise le voyage, doit en limiter les risques et en assumer les conséquences en cas de péril.

Le sens même du mot induit, à la charge de l'organisateur qui prend en charge le voyage une obligation de résultat, progressivement élaborée par la jurisprudence et aujourd'hui sanctionnée par les textes avec, cependant, de nécessaires limites.

La loi pose le principe d'une responsabilité erga omnes de l'agence de voyages – même en l'absence de faute ⁽¹⁾ – et met à la charge de l'agence de voyages l'obligation de résultat qui en résulte.

Cette disposition, claire et non équivoque, a marqué l'aboutissement d'une jurisprudence ⁽²⁾ dont l'évolution constante rendait nécessaire l'adoption d'un cadre législatif formel ⁽³⁾.

L'évolution jurisprudentielle, postérieure à l'adoption de la loi du 13 juillet 1992, a poursuivi l'œuvre du législateur et renforcé les obligations qui incombent aux agences de voyages.

Cependant, jusqu'à une décision récente du Tribunal de grande instance de Paris du 7 juin 2006, la responsabilité des agences de voyages en cas d'acte de terrorisme commis à l'encontre de leurs clients, pouvait sembler hors du champ du Droit, laissant leurs clients, victimes de ces actes, sans recours direct à leur rencontre.

En réalité, si l'acte terroriste peut constituer un cas de force majeure qui exonère de leur responsabilité les agences de voyages (I), l'acte terroriste impose désormais, à la charge des agences de voyages, une extension des critères traditionnels de responsabilité (II).

Dans tous les cas, la force majeure ne saurait être un pavillon de détresse, exhibé par les agences de voyages pour dissimuler d'éventuelles impérities en amont du fait générateur du sinistre.

(1) Cf. article 23 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992, codifié à l'article L. 211-17 du Code du tourisme.

(2) Cf. notamment, Cass. 1^{re} civ., 10 mai 1989, pourvoi n° 87-15.655, Bull. civ. I, n° 183 ; 15 janvier 1991, pourvoi n° 89-16.370, Bull. civ. I, n° 21 ; 5 février 1991, pourvoi n° 89-15.321 (Encyclopédie Dalloz Commercial : Agences de voyages, n°s 222 à 270, mars 1997, p. 27).

(3) 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 (JO du 14 juillet 1992, p. 957) codifiée aux articles L. 211-1 et s. du Code du tourisme.

I. L'ACTE TERRORISTE DOIT PERMETTRE L'APPLICATION DE LA FORCE MAJEURE

La doctrine, jusqu'à une période récente, a eu tendance à considérer que, par principe, la force majeure exonérait l'agence de voyages de toutes ses responsabilités. Dans un même temps, la jurisprudence, appliquant à la définition de la force majeure le critère unique d'« irrésistibilité » ouvrait la voie à une éventuelle irresponsabilité des agences de voyage dès lors que survenait un péril « irrésistible ».

A – La doctrine

Comme le relevait la doctrine, si un événement constitue le paradigme même de la force majeure, c'est bien l'acte terroriste, dont le temps et le lieu demeurent toujours imprévisibles et la survenance irrésistible et bien entendu totalement extérieure à l'activité dudit exploitant.

Une éminente spécialiste du droit du tourisme, Emmanuelle Llop, pouvait ainsi écrire : « *Il n'existe pas encore de décision qui aurait rendu responsable d'avoir envoyé des clients dans un pays concerné par le risque terroriste. À notre sens, le recours à la notion de force majeure doit en ce cas exonérer l'agence de toute responsabilité* » ⁽⁴⁾.

Une sorte de consensus semblait faire de la « force majeure » un cas de « protection majeure » pour les agences de voyages, mettant la responsabilité de ces dernières à l'abri dès lors qu'apparaissaient des sinistres hors du commun, extérieurs, imprévisibles et irrésistibles, qu'ils proviennent des violences de la nature ou du déchaînement des passions humaines, en particulier en cas d'actes de terrorisme.

Paradoxalement, la force majeure semblait être en mesure de protéger les agences de voyages, dans les cas mêmes où leurs clients étaient exposés à des risques majeurs.

B – La jurisprudence

Pour sa part, la Cour de cassation, considérant, à juste titre, que les trois critères traditionnels constitutifs de la force majeure présentaient de larges zones de recoupement, s'emboîtant les uns dans les autres comme des poupées russes, ramenait pro-

(4) E. Llop, Risques politiques, accidents et catastrophes naturelles : responsabilité de l'agence de voyages, n° spécial Droit du Tourisme, sous dir. C. Gory, Gaz. Pal. du 4 avril 2006, p. 19.

gressivement la définition de la force majeure à un critère dominant (l'irrésistibilité) englobant les deux autres (extériorité et imprévisibilité).

L'irrésistibilité de l'événement, à elle seule, devenait constitutive de la force majeure, lorsque sa prévision ne pouvait permettre d'en empêcher les effets, sous réserve que le débiteur ait pris toutes les mesures requises pour éviter la réalisation de l'événement (5).

Commentant l'arrêt du 9 mars 1994 (6), la doctrine célébrait cette évolution : « *On se réjouira de voir la Cour de cassation, par sa Chambre commerciale cette fois, mettre l'irrésistibilité au premier plan des conditions de la force majeure. Véritable critère de cette cause révélant son essence profonde, elle suffit à la caractériser lorsqu'il apparaît que le défendeur n'eut de toute façon rien pu faire pour empêcher l'événement ou en éviter les conséquences dommageables* ».

Par un arrêt du 17 novembre 1999 (7), la première chambre civile de la Cour de cassation réaffirmait cette évolution en ces termes : « *Mais attendu que la Cour d'appel (...) a retenu souverainement que l'événement était irrésistible ; que, par ce seul motif, elle a légalement justifié sa décision caractérisant ainsi la force majeure* ».

Poursuivant cette évolution, la Cour de cassation a, dans un arrêt du 6 novembre 2002 (8), épuré encore le principe, par cet attendu très clair : « *Qu'en statuant ainsi, alors que la seule irrésistibilité de l'événement caractérise la force majeure, le Tribunal a violé le texte susvisé (article 1148 du Code civil)* ».

Il suffit dès lors, pour caractériser la force majeure, de constater l'irrésistibilité de l'événement. *A contrario*, même en cas d'attentat, l'absence d'irrésistibilité, empêche qu'un événement soit constitutif d'un cas de force majeure.

Ainsi la Cour de cassation a confirmé l'appréciation faite par la Cour d'appel qui a relevé qu'un attentat, commis lors d'une croisière en Égypte, ne saurait constituer un cas de force majeure dès lors que les participants avaient pu poursuivre la croisière jusqu'à son terme et bénéficier de toutes les prestations fournies (9).

Les prises d'otages, les négociations et les condi-

tions qui entourent l'issue de ces tragédies étaient jusqu'à un passé récent confinées dans une obscurité qui devaient les laisser hors des prétoires. Les tribunaux, rarement saisis, exonéraient de toute responsabilité les organisateurs de voyages sous le couvert d'une « force majeure » dont le critère désormais unique risquait de rendre les contours vagues et de transformer cette notion en clause générale de limitation de responsabilité.

Dans le cas des actes de terrorisme, on s'est alors interrogé sur la notion de force majeure non pour éluder une responsabilité générale que la Loi met à la charge des agences de voyages mais pour ajuster la responsabilité de ces dernières au contexte de notre époque.

Que ce soit du fait d'une recrudescence des phénomènes précités ou d'une sensibilité accrue au risque, la notion de force majeure, a ainsi fait l'objet d'une jurisprudence restrictive en apparence mais qui donne en réalité à cette notion une pertinence nouvelle.

En ramenant les trois critères traditionnels de la force majeure à un critère principal englobant les deux autres, la jurisprudence a favorisé l'essor et l'autonomie de notions connexes au premier rang desquelles apparaît la notion d'imprévisibilité et les obligations qui en résultent.

II. LE TERRORISME IMPOSE LE RENOUVEAU DES CRITÈRES TRADITIONNELS DE RESPONSABILITÉ

A – Circonstances exceptionnelles et force majeure

En pensant voir leurs obligations atténuées par l'essor d'un critère unique, les agences de voyages en ont parfois oublié que la force majeure n'était qu'un critère ultime et résiduel d'exonération de leur responsabilité. Une sorte de confusion s'est instaurée dans l'esprit de certains professionnels entre les circonstances exceptionnelles qui n'exonèrent en rien la responsabilité des agences de voyages et la force majeure *stricto sensu*.

Les juges ont quant à eux estimé, à juste titre, qu'il convenait de renforcer les obligations traditionnelles des agences de voyages qui se situent en amont du péril éventuel, afin d'éviter justement que se produise « l'événement irrésistible ». L'obligation de prendre les mesures *ad hoc* croît avec le risque afin de prévenir la survenance du péril. Il s'agit en fait d'une application dérivée du principe de précaution.

D'ailleurs, la jurisprudence, même lorsqu'elle ne

volonté de ses clients et en absence de force majeure le comportement de l'agence a été jugé inadapté. L'absence de force majeure a joué, en réalité, en défaveur de l'agence.

(5) Cf. Cass. 1^{re} civ., 9 mars 1994, RJDA 8-9/94, n° 910 ; Cass. com., 1^{er} octobre 1997, JCP 1998, I, 144, n° 13 ; 28 avril 1998, BRDA 10/98, p. 9 (Encyclopédie Dalloz Commercial, préc.).

(6) Cass. 1^{re} civ., 9 mars 1994, préc., RTD civ., janvier/mars 1998, p. 121.

(7) Cass. 1^{re} civ., 17 novembre 1999, pourvoi n° 97-21.823, Bull. civ. I, 1999, n° 307, p. 199.

(8) Cass. 1^{re} civ., 6 novembre 2002, pourvoi n° 99-21.203, Bull. civ. I, 2002, n° 258, p. 201.

(9) Cass. 1^{re} civ., 16 novembre 2004, pourvoi n° 02-17.381, Bull. civ. I, 2004, n° 277, p. 232. Dans cette affaire la responsabilité de l'agence est retenue sur le fondement de sa faute professionnelle et en raison du préjudice moral causé à ses clients, préjudice qui était distinct de celui causé par l'attentat, puisque l'agence de voyages avait imposé la poursuite du voyage malgré la demande expresse de rapatriement de plusieurs clients et sa promesse initiale. En imposant la poursuite de voyage, malgré la

retenait pas la responsabilité d'une agence de voyages en raison de périls, à l'évidence irrésistibles, retenait néanmoins la responsabilité de l'agence de voyages en recourant à d'autres fondements ⁽¹⁰⁾ indemnisant ainsi le préjudice moral subi par un touriste dont le minibus avait été arrêté temporairement par des hommes armés ⁽¹¹⁾.

En matière de prise d'otages, la Cour d'appel de Paris s'était prononcée dans une affaire de passagers pris en otages dans un avion, par un arrêt du 12 novembre 1996 ⁽¹²⁾, jugeant que « *prenant en toute connaissance de ces conditions alarmantes et porteuses en germe d'un conflit armé dont l'imminence était hautement prévisible, la décision de laisser son aéronef se poser à Koweït City alors notamment qu'avait été embarquée la quantité de carburant qui aurait pu permettre de le dérouter, la société British Airways a exposé ses passagers de manière téméraire et sans raison valable à un risque de guerre (...) qu'il s'ensuit que ce transporteur ne pouvait invoquer la force majeure* ».

B – L'affaire des "otages de Jolo"

Le Tribunal de grande instance de Paris, appelé à statuer sur la responsabilité d'une agence de voyages dont les clients ont été victimes d'une prise d'otages, s'est prononcé par un jugement du 7 juin 2006 condamnant l'agence à indemniser ses clients capturés et gardés en otage pendant plusieurs mois par des terroristes dans des conditions d'extrême précarité et de danger permanent.

Cette affaire dont il convient de rappeler le contexte représente, à notre avis, une étape importante dans l'essor des critères de responsabilité propres aux agences de voyages.

1 – Le contexte

La société Goelette SA/Ultramarina, agence spécialisée dans l'organisation de voyages vers des sites de plongée sous-marine, avait adressé à des clients un programme de séjour à Sipadan (Malaisie) ainsi que les conditions générales qui garantissaient les clients contre les conséquences relatives à la mise en cause de la responsabilité de l'agence et le devis qui détaillait de façon exhaustive les étapes du séjour.

Dans le cas d'espèce, dès l'arrivée, l'organisateur faisait part à ses clients d'une modification du programme convenu et les expédiait vers leur destination finale, lieu particulièrement vulnérable et à l'évidence non sécurisé, où, quelques heures après

leur arrivée, les touristes furent pris en otage par un groupe de terroristes qui débarquait en bateau sur une plage non protégée et les emmenait sur l'île de Jolo, aux confins des Philippines et de la Malaisie où ils arrivèrent après vingt heures d'un voyage en pirogue dans des conditions harassantes.

La détention des otages dure plus de quatre mois dans des conditions épouvantables sur le plan physique (vêtements souillés, manque de nourriture et d'eau, marches incessantes, exposition aux tirs ennemis) et dégradantes sur le plan moral (exposition publique, dérision permanente, crainte d'être exécutés).

À aucun moment l'agence de voyages ne se manifeste ni auprès de la famille des otages ni auprès des autorités locales, ce qui aurait permis d'envoyer un garde-côte intercepter les pirogues faiblement motorisées, impunément conduites par les terroristes.

Or, l'agence qui commercialisait depuis plusieurs années des séjours aux Philippines ne pouvait ignorer que le lieu de destination choisi était régulièrement la proie de pirates philippins.

Pour la seule année 1999-2000, on relève, dans la région où l'enlèvement a lieu, 97 morts, 53 otages, le détournement d'un navire océanographique et une guérilla entre les terroristes et plus de 2.000 soldats philippins.

En outre, la fiche « conseil aux voyageurs » du quai d'Orsay sur les Philippines une semaine avant le départ des futurs otages indiquait : « *En raison d'affrontements armés entre la guérilla musulmane et les troupes régulières, il est absolument déconseillé de se rendre dans les provinces de Zamboanga (nord et sud), Misamis Oriental, Lanao (nord et sud), Maguidanao, Sultan Kudarat, Cotabato (nord et sud) ainsi que l'archipel des Sulu* ».

D'autre part et surtout, l'agence ne pouvait ignorer que l'hôtel où les touristes étaient hébergés avait déjà fait l'objet de prises d'otages par des pirates en 1995 et en 1999.

Or, en l'espèce, non seulement l'agence de voyages n'a pas tenu compte de ces informations qui rendent totalement inopérante l'invocation d'une quelconque « force majeure » mais elle a poursuivi – après la prise d'otage – sa promotion de voyages à destination de la Malaisie et de Sipadan en particulier.

2 – La décision rendue

Par jugement en date du 7 juin 2006, le Tribunal de grande instance de Paris a retenu la responsabilité de l'agence et condamné cette dernière.

Après avoir rappelé le fondement de la responsabilité de plein droit de l'agence tirée de l'arti-

(10) E. Llop, Risques politiques, accidents et catastrophes naturelles : responsabilité de l'agence de voyages, n° spécial Droit du Tourisme, sous dir. C. Gory, Gaz. Pal. du 4 avril 2006, p. 16, préc.

(11) C. Paris, 8 juin 2000, D. 2000, jur., p. 841.

(12) C. Paris, 12 novembre 1996, Rev. fr. de droit aérien, 1^{er} avril 1997, p. 155.

cle 23 de la loi du 13 juillet 1992, le Tribunal a estimé que l'agence de voyages n'avait pas fait preuve de diligence pour pouvoir bénéficier d'une cause exonératoire. Le Tribunal justifie dans les termes suivants sa décision : « *la société Ultramarina invoque vainement pour s'exonérer de toute responsabilité le caractère irrésistible qu'aurait revêtu cet événement (...) dans la mesure où elle n'a pris aucune mesure pour éviter d'exposer les demandeurs à ce risque réel, essentiellement en négligeant de leur fournir préalablement à l'acquisition de leur séjour une information complète et loyale sur la situation et en omettant de les mettre en garde contre les graves dangers auxquels ils risquaient d'être confrontés* ».

L'agence de voyages, spécialiste de cette région du monde, ne pouvant en ignorer les dangers, en particulier le risque d'enlèvement, le Tribunal constate que « *La société Ultramarina, spécialiste de l'organisation de séjours de plongée dans cette partie du monde, se devait de connaître et d'évaluer exactement la dangerosité de la situation qui y régnait* ».

Le Tribunal précise en outre que l'agence ne peut invoquer le caractère imprévisible de l'enlèvement dans la mesure où elle a manqué à son devoir de fournir une information « complète et loyale » à ses clients en omettant de les mettre en garde contre la réalité de la situation et des dangers qui pouvaient en résulter.

Le Tribunal, enfin, relève le caractère extrême des conditions de survie et de détention, qui, durant quatre mois, ont éprouvé et humilié quotidiennement les otages, victimes de sévices physiques, psychologiques et pour l'un d'entre eux, sexuels.

En ce qui concerne la définition de la force majeure, le jugement ainsi rendu s'inscrit dans la continuité d'une jurisprudence désormais établie qui ramène à un critère principal (l'irrésistibilité) la définition de la force majeure, même si ce « critère gigogne » englobe en fait les deux autres (extériorité et imprévisibilité).

L'intérêt du jugement tient à ce qu'il précise l'importance des moyens que les agences de voyages doivent impérativement mettre en œuvre à l'égard de leurs clients.

L'irrésistibilité ne peut être un pavillon qui recouvre toute sorte d'exonération de responsabilité. L'irrésistibilité apparaît certes comme nécessaire pour invoquer la force majeure, mais à elle seule insuffisante pour exonérer l'agence des obligations qui lui incombent en amont du fait générateur du sinistre.

Le jugement du Tribunal de Paris du 7 juin 2006 a ainsi affirmé le caractère incontournable des obligations légales qu'ont les agences à l'égard de leurs clients sans qu'elles puissent exciper du déroule-

ment dramatique des séjours qu'elles organisent pour échapper aux responsabilités qui leur incombent.

Parmi les obligations mentionnées figure, en particulier, l'obligation d'information et de conseil aux voyageurs que le jugement explicite clairement.

3 – L'obligation de fournir une information "claire et loyale"

Le voyageur doit avant toute chose être renseigné sur le point de savoir si le séjour qu'il souhaite effectuer est envisageable dans des conditions de sécurité normales à la date souhaitée. C'est ainsi que les voyagistes responsables suspendent régulièrement certains voyages lorsqu'ils ne sont plus en mesure d'assurer un minimum de sécurité à leur clients de la même façon que des compagnies aériennes suspendent parfois certains vols.

Du point de vue strictement juridique, l'obligation d'information et de conseil, qui est une des composantes de l'obligation générale de sécurité, reste une obligation de moyens bien que son contenu se rapproche de celui d'une obligation de résultat ⁽¹³⁾.

Le jugement du 7 juin 2006 a également contribué à expliciter le contenu de l'obligation d'information.

D'une part, l'agence de voyages qui se prétend spécialiste dans un domaine d'activité touristique (en occurrence la plongée sous-marine) ou dans une région du monde (en l'occurrence les îles coralliennes de la Malaisie et des Philippines) se doit de connaître avec précision les conditions d'exercice de cette activité ou la situation géopolitique de la région et d'évaluer exactement les risques présentés pour ses clients.

D'autre part, l'agence doit les informer, préalablement à la souscription du contrat, de la situation sur leur lieu de destination et des risques éventuels qu'ils encourent en se rendant dans la région choisie. Le fait de signer une décharge de responsabilité, une fois sur place, ne libère pas l'agence de sa responsabilité. Cette démarche est considérée comme trop tardive et dépourvue de sens puisque les touristes sont déjà exposés aux éventuels dangers.

Dès lors que le risque est prévisible, l'agence a une obligation « *d'information complète et loyale* ». Tel est bien le cas à propos d'une situation géopolitique que l'agence de voyages spécialisée à l'obligation formelle de connaître.

En l'espèce, la faute commise par l'agence est d'autant plus lourde qu'elle ne pouvait ignorer le risque, en sa qualité de professionnel du tourisme

(13) La doctrine parle d'une obligation de « sécurité-résultat ».

vantant sa connaissance des régions reculées et de l'archipel des Sulu en particulier.

À l'évidence, les juges apprécient les risques proportionnellement aux mesures mises en œuvre pour y pallier. À risque exceptionnel, prudence exceptionnelle.

Désormais une agence ne pourra invoquer la seule « irrésistibilité » de l'événement si, dans un contexte potentiellement dangereux, elle n'a pas pris les mesures d'information et de protection préventives, contreparties évidentes de la confiance qui lui est accordée par ses clients.

La boucle est ainsi bouclée et sans remettre en cause le principe d'une responsabilité de plein droit des agences, ni l'exonération de responsabilité qui résulte de la force majeure, de nouvelles interrogations apparaissent, de nouveaux concepts se développent dans cette matière particulière (principe de précaution, bilan moyens mis en œuvre/objectifs poursuivis).

En guise de conclusion, soulignons que le juge-

ment du Tribunal de grande instance de Paris a provoqué des réactions passionnées, sans doute excessives, et controversées.

Ainsi les indemnités allouées ont été jugées, par les professionnels du tourisme, disproportionnées à la rentabilité de leur activité et le Syndicat national des agences de voyages a fait part de « son inquiétude sur l'avenir de (notre) profession » (14).

En réalité si l'effet bénéfique de cette jurisprudence est direct pour les victimes indemnisées, il est indirect, mais réel, pour l'ensemble de la profession dont les standards sont amenés à se hisser à un plus haut niveau de qualité rassurant ainsi leurs clientèles, justifiant leurs prix et éliminant les agences aux pratiques incertaines.

Le jugement ainsi rendu marque le renouveau et l'essor des obligations traditionnelles dont les normes sont désormais actualisées.

(14) É. de la Chesnais, Les voyageurs s'estiment en danger, Le Figaro du 9 juin 2006, p. 13.