

Les Cahiers de droit



La responsabilité des agences de voyages : les tendances de la jurisprudence récente

Thérèse Rousseau-Houle

Volume 24, Number 3, 1983

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/042562ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/042562ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Faculté de droit de l'Université Laval

ISSN

0007-974X (print)

1918-8218 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Rousseau-Houle, T. (1983). La responsabilité des agences de voyages : les tendances de la jurisprudence récente. *Les Cahiers de droit*, 24(3), 643–671. <https://doi.org/10.7202/042562ar>

Article abstract

A travel agent's liability normally differs according to whether he merely acts as a middleman between clients and service suppliers or whether he himself organizes travel. Court decisions reveal nevertheless that proper qualification of the relationship is not necessarily a prerequisite as to the rules applicable. The overriding criterion appears rather to be consumer protection. Consequently, the burden of proof on the consumer has been slightly reduced and travel agents are more often than not held liable under an obligation of result.

La responsabilité des agences de voyages : les tendances de la jurisprudence récente

Thérèse ROUSSEAU-HOULE *

A travel agent's liability normally differs according to whether he merely acts as a middleman between clients and service suppliers or whether he himself organizes travel. Court decisions reveal nevertheless that proper qualification of the relationship is not necessarily a prerequisite as to the rules applicable. The overriding criterion appears rather to be consumer protection. Consequently, the burden of proof on the consumer has been slightly reduced and travel agents are more often than not held liable under an obligation of result.

	Pages
Introduction	644
1. Les principaux faits générateurs de responsabilité	645
1.1. Problèmes survenant avant le départ	645
1.1.1. Fausses représentations ou omissions d'information	645
1.1.1.1. Incidence du rôle joué par l'agence de voyages	645
1.1.1.2. Principaux éléments d'information à fournir	649
1.1.2. Annulation du voyage	652
1.2. Problèmes survenant pendant le déroulement du voyage	654
1.2.1. Les incidents au départ	654
1.2.1.1. Le retard du transporteur	654
1.2.1.2. La survente de billets	657
1.2.2. Les accidents et les désagréments du voyage	660
1.2.2.1. Les accidents	660
1.2.2.2. Les désagréments	663
1.2.2.2.1. Perte de bagages	663
1.2.2.2.2. privation de certains services	664
2. La mise en œuvre de la responsabilité	666
2.1. La responsabilité personnelle des agences de voyages	666
2.1.1. L'agence agit comme intermédiaire	666
2.1.1.1. Qualifications retenues	667
2.1.1.2. Incidence de la qualification quant au fardeau de la preuve	668

* Professeur à la Faculté de Droit, Université Laval.

2.1.2. L'agence agit comme organisatrice	669
2.2. La responsabilité pour le fait d'autrui	670
Conclusion	671

Introduction

Le tourisme a connu ces dernières années un essor considérable dû en partie à l'initiative des agences de voyages¹. En organisant des voyages à forfait aérien à des prix souvent très intéressants et en offrant de multiples services aux voyageurs et vacanciers, les agences de voyages ont largement contribué à développer l'industrie du voyage au Canada.

Afin d'assurer que la promotion et l'organisation des voyages se fassent dans le meilleur intérêt des consommateurs, le législateur québécois est intervenu dans le but de réglementer la profession des agents de voyages et d'accorder une certaine protection aux consommateurs qui recourent aux services de ces derniers. La *Loi sur les agents de voyages*² et la *Loi sur la protection du consommateur*³ ont sensibilisé les clients des agences de voyages aux obligations découlant des contrats de voyages et ont contribué à développer un contentieux sans cesse croissant dans ce domaine.

Les contrats de voyages ne sont pas toujours de même nature et pour les qualifier, on se heurte à de nombreuses difficultés dues à la variété et à l'extension des fonctions qu'accomplissent les agences de voyages. Si à l'origine, les agences constituaient essentiellement des intermédiaires qui se chargeaient de procurer à leurs clients des titres de transport ou des places dans les hôtels, les agences assument maintenant, à côté de cette activité traditionnelle, beaucoup d'autres tâches. Elles organisent des voyages, soit sur devis, soit à forfait et utilisent souvent pour ces voyages des véhicules qui leur appartiennent ou qu'elles ont loués ou des avions qu'elles ont affrétés.

Cette complexité des tâches des agences de voyages n'est pas sans poser des problèmes de droit. Quelle responsabilité l'agence peut-elle encourir selon qu'elle agit comme intermédiaire ou comme organisatrice du voyage? Comme le législateur n'a pas prévu le régime des contrats conclus entre les agences et leurs clients, c'est à la jurisprudence de rechercher, dans chaque

1. Cf. H.H. SAMUEL, L'industrie du voyage au Canada, ch. 10, dans *Travel and Tourism*, Indianapolis, Bobbs Merrill Educational Publishing, 1978.

2. L.R.Q. 1977, c. A-10.

3. L.Q. 1978, c. 9.

cas d'espèce, la nature juridique de la convention afin de déterminer la responsabilité de l'agence de voyages. L'analyse de la jurisprudence, en particulier la jurisprudence québécoise, nous amène cependant à constater que les juges ne considèrent pas nécessairement la qualification du contrat comme un préalable indispensable à la déduction des règles de responsabilité. Ils ne font généralement pas dépendre leurs décisions de la nature contractuelle adoptée mais cherchent d'abord à établir, par l'application des règles générales de la responsabilité, l'étendue de la responsabilité incombant aux parties et justifient leur solution par un raisonnement juridique aboutissant à qualifier la convention. Le vrai problème est de connaître le degré de responsabilité de l'agence : assume-t-elle une obligation de moyens ou de résultat ? Le client doit-il apporter à l'appui de son action en responsabilité la preuve d'une faute commise ou doit-il seulement prouver son dommage ?

Nous suivrons cette démarche prétorienne et c'est par une analyse des divers faits générateurs d'actions en responsabilité contre les agences de voyages que nous tâcherons de dégager une synthèse des principales règles relatives à la mise en œuvre de leur responsabilité selon la nature juridique véritable de la convention les liant à leurs clients.

1. Les principaux faits générateurs de responsabilité

Les divers types de litiges dont fait état la jurisprudence ont trait à des problèmes auxquels se heurtent les voyageurs avant leur départ ou pendant le déroulement du voyage.

1.1. Problèmes survenant avant le départ

La responsabilité des agences de voyages peut être engagée même à la période précontractuelle alors que les candidats au voyage s'adressent à elles pour obtenir des informations.

1.1.1. Fausses représentations ou omissions d'information

1.1.1.1. Incidence du rôle joué par l'agence de voyages

L'agence de voyages peut être sollicitée pour une prestation déterminée : réservation de billets d'avion ou réservation d'hôtels. Son devoir d'information ou de renseignement est alors très limité. Tout au plus lui est-il imposé de rechercher les services qui conviennent le mieux au client éventuel selon les instructions reçues. À la phase de la préparation du voyage, une distinction est faite par la jurisprudence entre l'agent qui sert d'intermédiaire entre le prestataire de services et le consommateur et celui qui agit comme conseiller

en voyage ou comme organisateur du voyage. Comme le fait ressortir l'arrêt *Gohier c. Travelaide Ltée*⁴, « l'agence chargée d'obtenir les billets ou de faire les réservations d'hôtels joue un rôle limité et n'engage pas sa responsabilité si elle a agi de bonne foi, avec compétence ou selon les règles du métier dans le choix du transporteur et la recommandation de l'hôtel⁵ ».

Ainsi, les règles du métier imposent à l'agent détaillant le respect des prescriptions réglementaires qui édictent « que les documents permettant l'obtention des prestations et les titres de transport pour le retour soient remis au client avant le début du voyage et que les conditions de remboursement ou de non-remboursement des sommes demandées comme dépôt ou règlement complet soient confirmées par écrit⁶ ». Les règles du métier exigent encore le respect des normes volontaires de déontologie édictées par l'Association des agents de voyages du Québec⁷ de même que le respect des principes généraux du droit et des bons usages dans le domaine⁸. On constate malheureusement que les usages dans le domaine ne sont pas nécessairement garants de la protection des droits et des intérêts des voyageurs. Les agents de voyages sont payés à commission par les prestataires de services et peuvent être incités à rechercher leur profit personnel au détriment du profit du client⁹. À cet égard la responsabilité

4. [1973] R.L. 90 (C.P.).

5. *Idem*, p. 98. Voir au même effet : *Abuchon c. Bourderon*, [1976] C.P. 539, agent non responsable de l'erreur du grossiste qui n'a pas effectué la réservation ; *Aecherli c. Air Canada*, [1976] C.P. 299, agent non responsable de la survente de billets d'avion.

6. *Règlement sur les agents de voyages*, c.A-10, r.1, article 10, remise des documents ; art. 15 et 16, conditions de remboursement.

7. L'Association des agents de voyages du Québec (A.A.V.Q.) s'est constituée juridiquement le 14 décembre 1972. Elle a un code de déontologie et un comité de discipline qui a des pouvoirs de sanction sur les membres. Cf. A. MALAVOY, « Acta 1982 et les problèmes de la profession », (1980) *Bulletin annuel de l'A.A.V.Q.*

8. Pour une étude des usages de la profession, cf. R. NOYS, « La convention internationale de Bruxelles relative au Contrat de Voyage », (1970) *Dr. eur. des transports*, pp. 331-347. Cette convention n'a pas été ratifiée mais on peut y retrouver l'ensemble des droits et obligations généralement reconnus aux agences de voyages à travers le monde.

9. Dans la vente de billets d'avion, les agences de voyages jouent un rôle important. Pour les transports internationaux, les agences de voyages doivent conclure avec l'Association du transport aérien international (I.A.T.A.) une entente pour vendre des billets de transports internationaux effectués par des compagnies membres de l'I.A.T.A. Pour les transports nationaux y compris les vols entre le Canada et les États-Unis, l'agent qui veut vendre des billets de transport n'a pas à faire de demande à une conférence de trafic aérien. Il doit passer un accord avec un transporteur et suite à cet accord tous les autres membres de l'Air Transport Association of Canada considéreront l'agence comme accréditée. Les commissions versées par les transporteurs sont fixées selon un taux de base pour les voyages tout compris et varient selon le nombre de billets. Les compagnies aériennes ne respectent malheureusement pas les règles de leur association et ne paient pas toutes les

d'un agent de voyages pourrait être engagée s'il est prouvé qu'il n'a pas fait toutes les démarches raisonnables et honnêtes pour procurer au client, selon les circonstances, le moyen de transport le plus économique ou le plus direct ou encore l'excursion la plus avantageuse.

À la période de l'organisation du voyage, c'est ordinairement le rôle d'organisateur de voyages assumé par l'agence qui est mis en cause. Les clients s'adressent à une agence pour faire organiser un itinéraire touristique ou pour obtenir des renseignements au sujet de voyages à forfait. Les renseignements fournis se présentent habituellement sous forme de prospectus préparés par des organisateurs de voyages ou grossistes. Il importe que la provenance des diverses sources d'information soit bien précisée afin que le client sache s'il traite avec l'organisateur du voyage ou avec un agent vendeur. Sans doute l'agent de voyages est-il tenu par la loi d'afficher son permis¹⁰ et de spécifier dans sa publicité « qu'il est détenteur d'un permis ou que tout autre agent de voyages concerné dans cette publicité est détenteur d'un permis »¹¹ mais ces informations visent essentiellement à assurer au touriste un recours contre la caution de l'agence ou contre le fonds du cautionnement collectif¹² mais ne lui garantit aucunement un droit de recours contre l'agent ou le grossiste en cas de manquement à des obligations contractuelles. Aucune loi n'établit les responsabilités respectives des producteurs et des distributeurs de voyages et c'est à la jurisprudence qu'est laissé le soin de distinguer les droits et obligations que chacun d'eux doit en définitive assumer.

Ainsi dans l'arrêt *Vincelli c. Boshi*¹³, le voyageur avait pris connaissance des conditions du voyage tels le transport et les arrangements terrestres dans une brochure publicitaire préparée par le transporteur aérien. Il fut jugé que puisque la brochure ne parlait que du transport aérien, le transporteur aérien devait être considéré comme l'organisateur du voyage et responsable des désagréments du voyage même s'ils ne résultaient pas du transport. L'agence

commissions. Certaines offrent des politiques d'escompte dont les résultats ne sont pas toujours bénéfiques pour le client. Voir sur le sujet. R.Y. GAGNÉ, *Le droit des agences de voyages et le transport aérien*, Montréal, Wilson et Lafleur Sorej, 1982, pp. 6-14; K.G. Elzinga « The Travel Agent, The IATA Cartel, and Consumer Welfare », (1978) *Journal of Air Law and Commerce* 46. Il est à remarquer qu'Air Canada a depuis 1978 le pouvoir d'exploiter des services destinés aux passagers, notamment ceux de réservation pour le transport et de logement. *Loi portant sur la réorganisation d'Air Canada*, S.C. 1977-1978, c.5, art. 6.

10. *Loi sur les agents de voyages*, L.R.Q. c.A-10, article 31.

11. *Règlement sur les agents de voyages*, *supra*, note 6, article 14.

12. *Idem*, section X, articles 28-45.

13. [1982] C.P. 179.

fut également tenue solidairement responsable à titre de consultant pour ne pas avoir avisé les demandeurs de la différence entre les prestations fournies et celles que laissaient présager la brochure.

Dans l'arrêt *Doran c. Demetelin*¹⁴, le tribunal a considéré que l'agent de voyages avait pris toutes les informations pertinentes et que le recours devait être dirigé contre le grossiste car « il était de toute évidence que l'agent de voyages détaillant agissait directement avec le public comme intermédiaire de Suntours. » L'évidence du rôle d'intermédiaire n'est pas toujours aussi probante et dans l'arrêt *Audet c. Corbeil*¹⁵, on a rejeté la défense de l'agent qui alléguait n'avoir agi qu'à titre d'intermédiaire parce que la voyageuse « n'avait jamais été informée de la substitution de mandataire. »

Comme l'agence de voyages est souvent la seule partie contractante avec les clients, il ne faut pas que ces derniers aient pu croire qu'elle assumait la complète direction du voyage¹⁶. Le client n'est pas présumé savoir que son agence fera appel à un grossiste. En l'absence de preuve d'une relation indépendante entre le grossiste et le détaillant, l'agence de voyages peut être tenue des obligations qui incombent à l'entrepreneur de voyages¹⁷.

Si l'agence porte à la connaissance du client le fait qu'elle se serve d'un grossiste, sa responsabilité ne saurait être engagée par suite de la mauvaise exécution du voyage sauf si le client invoque la fausseté de la publicité fournie par le grossiste. L'exploitation d'une agence de voyages est considérée comme un service effectué par un commerçant. L'agence de voyages pourrait donc, en vertu de l'article 41 de la Loi sur la protection du consommateur¹⁸, être tenue solidairement responsable avec le grossiste lorsque les prestations fournies ne sont pas conformes aux déclarations publicitaires¹⁹.

Non seulement l'agence doit-elle vérifier la légalité et la véracité de la publicité fournie par le grossiste mais elle doit fournir certains éléments d'information additionnels.

14. [1980] C.P. 234, p. 236. Voir également : *Lepage c. American Express Inc.*, [1983] J. C. 83-580 (C.P.) L'agence avait bien rempli son mandat, action accueillie seulement contre l'hôtel.

15. [1975] R.L. 320 (C.P.).

16. *Voyages Kuoni c. Veuve Lemaistre*, Cass. civ. 1^{re}, 15 octobre 1974, D. 1975. 13. Le prospectus remis aux clients ne faisait pas apparaître que celle-ci n'était pas l'organisatrice. L'agence fut tenue responsable ; *Voyages Fram c. Martignolle*, Cass. civ. 1^{re}, 26 avril 1966, Bull. civ. 1966, n° 247. Il doit s'agir d'une conviction soutenue sans légèreté.

17. *Bucholtz v. Sirotkin Travel Ltd*, 363 N.Y.S. 2d, 415 (1974). Cette décision américaine est souvent citée à l'appui de la responsabilité très lourde qui peut incomber à l'agent de voyages en qui le client met sa confiance.

18. *Supra*, note 3.

19. *Pétrin c. Voyages P.L.M. Inc.*, [1983] J.C. 83-793 (C.P.) Agence tenue solidairement responsable de la publicité trompeuse faite par le grossiste quant au site de l'hôtel.

1.1.1.2. Principaux éléments d'information à fournir

Certains éléments d'information doivent obligatoirement être fournis par les agents de voyages. Le règlement qui les régit prévoit en effet, à l'article 15, que toute publicité écrite ou imprimée relative à des voyages doit comporter l'énumération des prestations comprises dans le voyage et la période au cours de laquelle le voyage peut être acheté au prix annoncé.

Le *prix* est pour les touristes l'élément déterminant qui permet de choisir entre des voyages concurrents. Si le consommateur doit se voir indiquer la durée de l'offre quant au prix, les pratiques du commerce exigent également que soient indiquées les restrictions comme, par exemple, les limitations quant aux places ou aux services offerts à un prix minimal. Il pourrait y avoir une manœuvre dolosive susceptible d'être sanctionnée par les tribunaux si la publicité était faite pour des voyages à certains prix spéciaux et que les touristes ne pouvaient y avoir accès mais étaient plutôt transférés à des voyages plus coûteux²⁰.

L'énumération des prestations comprises dans le voyage est aussi essentielle car le prix n'est pas valable s'il exclut certaines prestations importantes. L'énumération des prestations s'accompagne généralement de la description de celles-ci dans des brochures ou catalogues. Les renseignements donnés dans la publicité peuvent décrire le lieu de vacances ou les facilités touristiques ou hôtelières d'une façon exagérément flatteuses et, comme l'exprime le tribunal dans l'arrêt *Deschênes c. Juan*²¹, « les consommateurs n'ont d'autre alternative que de s'en rapporter aux représentations de l'agent sans pouvoir exiger de garantie autre que sa bonne foi présumée sur la véracité desdites représentations. » Si les représentations sont quelque peu exagérées mais non fallacieuses ou de nature à tromper substantiellement les consommateurs, le tribunal pourra juger que les griefs de ces derniers ne sont objectivement pas fondés²².

20. Voir particulièrement la *Loi sur la protection du Consommateur*, *supra*, note 3, qui impose aux articles 40 et 41 que les biens et services soient conformes à la description qui en faite dans le contrat ou dans les messages publicitaires. Également les articles 215 à 253 concernant les pratiques de commerce interdites. C.f. *Sirois c. Club Jeunesse Outaouais*, [1982] R.L. 520 (C.P.) Condamnation solidaire de l'agence du grossiste pour fausse publicité quant au prix.

21. [1975] R.L. 267, p. 273 (C.P.).

22. *Gohier c. Trave-laide Ltée*, [1973] R.L. 90 (C.P.); voir *Mercier c. Voyages Frontenac Inc.*, [1977] R.L. 547 (C.P.) où il a été jugé que l'agence n'avait pas obtempéré à son obligation de donner aux demandeurs le type de voyage auquel on s'était entendu au préalable. *United Airlines Inc. c. Lerner*, 87. 111. app. 3d, 801, 410 N.E. 2d. 225, 20 août 1980. Il n'a cependant pas le devoir de révéler tous les empêchements possibles aux vacances de son client (avalanches fermant l'accès d'une route).

Si toutefois, certains services ou certaines conditions d'hébergement ont été spécifiquement demandés par des clients, l'agence de voyages a le devoir de s'assurer que les prestataires de services pourront y satisfaire. Dans un arrêt de la Cour de cassation française *Oberti c. Nabet*²³, la responsabilité d'une agence fut retenue parce que son prospectus indiquait que l'hôtel avait un accès privé à la plage sans signaler l'existence d'une ligne de chemin de fer qu'il fallait traverser. Ce fait aurait dû être dévoilé d'autant plus que des enfants participaient au voyage. D'autres faits concernant la protection et la sécurité des voyageurs ont été considérés par la jurisprudence française, en particulier, comme des faits que les agences devaient nécessairement vérifier et porter à la connaissance des candidats au voyage. Des arrêts ont ainsi condamné des agences de voyages pour n'avoir pas vérifié si les transporteurs et hôteliers auxquels elles confiaient leurs clients étaient suffisamment assurés ou encore si les excursions prévues étaient organisées dans des conditions normales de sécurité²⁴. Il s'agit là d'une interprétation extrêmement large de l'obligation de renseignement et en doctrine on s'interroge sur l'amorce de ce cheminement qui tend à imposer aux agences de voyages une obligation de résultat²⁵. L'amorce est bien enclenchée et on reconnaît, dans d'autres domaines, l'obligation pour l'agence de voyages de garantir certaines informations. Telles sont celles relatives aux *visas* et à l'*efficacité du titre de transport*.

Les tribunaux de l'Ontario ont été appelés à statuer sur la responsabilité d'une agence de voyages qui avait mal informé son client quant à la nécessité d'un visa pour effectuer un circuit touristique devant le conduire en Inde²⁶. Il fut jugé que l'agence avait manqué à ses obligations contractuelles et devait être tenue responsable de tous les dommages subis par le voyageur. L'arrêt français *Verstraete c. Beausire*²⁷ est au même effet. La Cour d'appel de Douai a reconnu qu'il incombait à l'agence d'informer le client et a

23. Cass. vi. 1^{re}, 29 juin 1976, *D.* 1976-1977.

24. *Voyages Kuoni c. Veuve Lemaistre*, *supra*, note 16. *Cie internationale de wagons-lits et grands Express européens c. Dame Duchiron*, Cass. civ. 1^{re}, 5 janvier 1961, *D.* 1961. 340. *Société Daro-Voyages c. Gauthier*, Cass. civ. 1^{re}, 24 juin 1964, *Bull. tr.* p. 261. *Consorts Gombert et autres*, Cass. civ. 1^{re}, 19 décembre 1979, *J.C.P.* 1980, IV, 92. Note G. DRURY, (1980) *Rev.-Trim. Dr. Civ.* 356; *S.A.R.L.X. c. Dames T. de J.*, Cass. Civ. 1^{re}, 15 décembre 1969, *D.* 1970, 326.

25. Cf. P. COUVRET, Note (*S.A.R.L.X., c. Dames T. de J.*), *D.* 1970, 326; J.P. BRILL, Note (*Schoepfer c. Soc. anon. Sotair*) *D.* 1978. 248.

26. *Volk v. Schreiber*, (1978) 82 D.L.R. (3d) 118.

27. Cour d'appel de Douai, 2 mai 1958, *Gaz. Pal.* 1958.1.443; voir en droit américain : *Cie Nationale Air France c. Castano*, 358 F. 2d 203 (1st Cir. 1966). Transporteur qui avait agi comme agent de voyages en vendant le billet a été tenu responsable pour ne pas avoir informé le client qu'il fallait un visa.

considéré que l'absence de visa constituait une inexécution d'une obligation de résultat. Dans un arrêt récent *Cie Cameroun Air Line c. Cochin*²⁸ la Cour d'appel de Paris a toutefois jugé, dans un litige ne mettant cependant pas en cause une agence de voyages mais le transporteur aérien, que la responsabilité de ce dernier ne pouvait être recherchée. Le devoir d'information avait été suffisamment observé par les termes des clauses et conditions générales de transport portés à la connaissance du voyageur. La Cour, constatant que le billet délivré au client le mettait en garde, par un avis visible annoncé comme « avis important », contre les risques qu'il pourrait encourir au cas où il ne serait pas porteur d'un titre régulier d'entrée au pays de destination, en vint à la conclusion qu'il appartenait au passager de s'informer et de se munir des pièces et visas exigés.

Il ne semble toutefois pas que les agences de voyages puissent se contenter de mettre en garde de façon banale leurs clients sur la nécessité d'être en règle avec les règlements du pays d'accueil, mais qu'elles doivent indiquer quelles sont ces formalités. Lorsqu'elle se charge de fournir au voyageur le moyen de transport, l'agence de voyages contracte l'obligation d'assurer l'efficacité du titre ainsi délivré. Cela s'entend des visas nécessaires pour effectuer le voyage, cela implique aussi que les confirmations des billets et autres réservations ont été faites à moins qu'il ne ressorte que cette initiative a été laissée au client. C'est la position adoptée, ces dernières années, par la Cour de cassation de France. Ainsi dans l'arrêt *S.A.R.L. Trans Continents c. Consorts Patel*²⁹, la Cour de cassation a confirmé une décision statuant que l'agence qui avait pour mission de faire confirmer les billets afin d'éviter à ses clients toute initiative était sur ce point, tenue à une obligation de résultat. La même conclusion a été retenue dans *Soc. Air France c. Lamour et Cie Internationale de wagons-lits*³⁰. L'agence avait été chargée d'obtenir des billets de transport d'une compagnie aérienne américaine. Elle avait dû, en application des règles établies par les transporteurs aériens membres de l'I.A.T.A., s'adresser à un seul transporteur pour toutes les réservations concernant l'itinéraire de son client et avait chargé Air France de procéder à la réservation des places et à la confirmation des vols. Le voyageur fut empêché de réaliser son voyage en raison d'une grève des mécaniciens des

28. Cour d'appel de Paris, 23 janvier 1981, (1981) *Rev. fr. de Droit aérien*, 227. Commentaire R. RODIERE, *Gaz. Pal.* 1981. 11. 312.

29. Cass. civ. 1^{re}, 31 mai 1978, commentée par J. FOULON-PIGANIOL, *D.* 1979.48.

30. *D.* 1972. 593, note de P. COUV RAT. Voir en droit américain : *Dulac c. d'Esopo*, cause non rapportée de la Cour supérieure du New Hampshire, (1967) et commentée par P.S. QUINN « The United States Travel Agent and the Status of his legal Liability », (1968) 3 *Droit européen des Transports*, 1086. Agent tenu responsable de n'avoir pas confirmé les réservations d'hôtels.

compagnies aériennes américaines qui paralysait le trafic depuis un mois. La Cour déclara « seulement engagée pour moitié la responsabilité d'Air France en révélant que si le défaut d'information qui est à l'origine de l'erreur est essentiellement imputable à Air France, l'agence elle-même avait fait preuve de négligence en ne vérifiant pas à la source les renseignements que n'aurait pas manqué de lui donner un service, à elle propre, d'informations bien organisé, la suspension du service du transporteur étranger étant bien antérieure au jour où le client avait pris contact avec l'agence. »

L'obligation de garantir l'efficacité du titre de transport s'étend encore à la vérification de l'heure et du lieu du départ. La Cour provinciale de l'Ontario³¹ a tenu une agence de voyages responsable de tous les dommages matériels et moraux subis par les voyageurs, membres d'une même famille, par suite de l'annulation de leurs vacances. Les voyageurs avaient été mal informés et ils avaient manqué leur avion s'étant rendus à Mirabel plutôt qu'à Dorval.

La jurisprudence dans son ensemble, apparaît sévère pour l'agent de voyages qui omet de donner certaines informations sur des éléments essentiels à la réalisation du voyage. Elle l'est également pour les agents qui fournissent des informations sans s'assurer que ces informations sont substantiellement vraies ou qu'elles sont suffisantes pour assurer la sécurité des voyageurs. La finalité profonde de la sévérité des juges tient à un souci d'une protection toujours plus grande des consommateurs contre une éventuelle carence des professionnels auxquels ils ont recours. Au stade de la préparation du voyage, ce souci de protection est encore manifeste lorsqu'il y a annulation du voyage.

1.1.2. Annulation du voyage

L'annulation du voyage peut survenir par suite de la faillite de l'agence ou du grossiste. La loi protège alors le consommateur en l'assurant du remboursement des montants déposés grâce aux garanties de cautionnement que possèdent les agents de voyages³². L'annulation du voyage peut survenir pour d'autres motifs. Certains voyages qui s'avèrent non rentables par suite du petit nombre de passagers inscrits peuvent être annulés. Le producteur de voyages peut, en effet, n'être à même d'offrir des prix réduits aux touristes que si toutes les places d'avion et d'hôtel sont occupées. Comme il est de l'intérêt du touriste et de l'organisateur du voyage que tout soit établi à

31. *Fuller v. Healey Transportation Ltd*, (1978) 92 D.L.R. (3d) 277.

32. *Loi sur les agents de voyages*, *supra*, note 12; *Marchand c. Banque Royale du Canada*, J.E. 82-897 (C.S.); *Bombardier Ltée c. Agence de voyages Invitation*, J.E. 83-157 (C.P.).

l'avance, des clauses sont généralement prévues à l'effet de dissuader le touriste de résilier le contrat à la légère et de permettre à l'organisateur d'annuler ou de modifier le voyage. Ces clauses sont permises et sont généralement insérées dans les conditions générales du contrat. Elles limitent le montant de dommages que l'agent de voyages peut être appelé à payer et déterminent les motifs admissibles comme cause de résiliation.

En l'absence de clause particulière, l'annulation ou la résiliation du contrat obéissent aux règles des articles 1065 et 1200 du Code civil. « Toute obligation de faire ou de ne pas faire se résout en dommages-intérêts en cas d'inexécution sauf si l'inexécution a été rendue impossible par un obstacle imprévisible et irrésistible ». Il est toujours possible pour le client de renoncer à exécuter le voyage prévu mais il risque de devoir indemniser l'agence pour la perte qu'elle subit si le motif de résiliation invoqué n'est pas jugé comme suffisant à empêcher d'une manière absolue la participation au voyage³³.

Certaines clauses limitatives doivent être expressément dénoncées au client. Ainsi, lorsque des sommes d'argent sont exigées du client comme dépôt ou règlement complet, les conditions de remboursement ou de non-remboursement des sommes versées en cas d'annulation partielle ou totale du voyage, par le client ou l'agent de voyages, doivent être confirmées au client éventuel par écrit et ce avant l'acceptation des sommes demandées³⁴. Comme il s'agit d'une exigence réglementaire, l'agent qui n'aurait pas confirmé par écrit les conditions de remboursement ou de non-remboursement ne pourrait se prévaloir de clauses limitatives et serait tenu, au cas d'annulation, de rembourser le plein montant. Au cas de résiliation par le client ce dernier pourrait invoquer l'irrégularité de la convention pour demander le rejet d'une clause limitant son droit d'être remboursé de la totalité de la somme versée. De plus, dans l'hypothèse où la preuve d'une faute lourde de l'agence de voyages serait faite, les clauses limitatives quant aux conditions de remboursement ne sauraient être appliquées.

La jurisprudence nous révèle certains problèmes particuliers découlant de l'annulation d'un voyage. Très souvent l'agence défaillante offre au client un autre voyage sans indiquer qu'elle n'agit plus cette fois comme organisatrice mais comme simple agent-détaillant. Dans *Rousseau c. Agence de voyages en*

33. La mesure des dommages doit être établie selon les principes du droit commun. On ne saurait partager la conclusion de certains arrêts français qui appliquent les règles de résiliation du contrat d'entreprise à forfait (article 1691 C.c.); cf. *Zaraluqui c. Le Tourisme français*, Cour d'appel de Paris, 23 mai 1961, *Gaz. Pal.* 1961. 11.283. Note G. CORNU, (1962) *Rev. Trim. Dr. Civ.*, p. 30.

34. Article 16 du *Règlement sur les agents de voyages*, *supra*, note 6. Voir également la *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1, art. 10, 11, 12 et 13.

*Liberté Québec Inc.*³⁵, la Cour a jugé que l'agence devait être tenue responsable pour tous les ennuis et tracasseries résultant de la mauvaise organisation du voyage car elle n'avait pas fait connaître à ses clients qu'elle n'était plus l'organisatrice du nouveau voyage substitué à celui qui avait été annulé. Dans *Audet c. Corbeil*³⁶, l'organisateur avait annulé le voyage pour des raisons incontrôlables, la voyageuse eut droit de recours contre son agent car elle n'avait eu aucune connaissance de la substitution de mandataire.

Souvent le voyage offert en remplacement du voyage annulé est proposé à la dernière minute. La Cour provinciale a jugé dans *Forgues c. Voyages en Liberté Québec Inc.*³⁷, qu'on ne pouvait prétendre que l'acceptation du deuxième voyage constituait une transaction mettant fin au litige et empêchant les voyageurs de réclamer des dommages-intérêts pour tracas et inconvénients.

Même si la jurisprudence semble favorable aux consommateurs en cas d'annulation de voyages, on ne peut dire que ceux-ci sont suffisamment protégés. La réglementation quant aux clauses limitatives de remboursement est partielle et les voyageurs doivent contracter une assurance personnelle pour être suffisamment protégés contre les éventualités susceptibles de se produire avant le départ.

Pendant l'exécution du voyage, la nécessité d'une assurance personnelle s'avère aussi une mesure non seulement prudente mais presque nécessaire.

1.2. Problèmes survenant pendant le déroulement du voyage

Les principaux litiges qui intéressent le déroulement du voyage et dont fait état la jurisprudence résultent d'incidents au départ et d'accidents ou de désagréments subis par les voyageurs au cours de l'exécution du voyage.

1.2.1. Les incidents au départ

Les principaux motifs de plainte des voyageurs sont le retard du transporteur et la survente de billets de transport.

1.2.1.1. Le retard du transporteur

Le délai d'exécution du contrat de voyage est souvent un élément essentiel de ce contrat. L'arrivée à temps à destination pour des vacanciers qui recherchent le soleil l'hiver³⁸ ou l'arrivée à temps à une escale du voyage

35. J.E. 79-139 (C.P.).

36. [1975] R.L. 320 (C.P.).

37. J.E. 80-667 (C.P.).

38. *Filion c. Suntours Ltée*, [1980] C.P. 286.

où doit s'effectuer un transfert sont des éléments prioritaires dans l'organisation d'un voyage. Le défaut d'embarquement au moment prévu est fréquent ; malheureusement aucun des participants au contrat de voyages ne peut, dans la plupart des cas, être tenu responsable de ce genre d'inconvénient dont la survenance est liée à une foule de facteurs impondérables.

La responsabilité du transporteur aérien pour retard fait l'objet d'une limitation de responsabilité dans la Convention de Varsovie de 1929, telle que modifiée par le protocole de La Haye de 1955³⁹. Présumé responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien des voyageurs, bagages ou marchandises⁴⁰, le transporteur peut se libérer en prouvant que lui et ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre. Ce moyen de défense général qui figure à l'article 20 de la Convention de Varsovie est accueilli favorablement par la jurisprudence dès que le transporteur impute le retard au respect des exigences de sécurité, aux conditions météorologiques ou à la nécessité de réparer l'appareil. Ainsi dans les causes *Bérubé c. Société Nordair Ltée*⁴¹ et *Lamarche-Crôteau c. Québec Air*⁴², les compagnies aériennes ont été exonérées car le retard avait été causé par un bris imprévu du moteur. Si le transporteur a le fardeau de la preuve⁴³ et doit démontrer qu'il a pris « toutes les mesures raisonnables et morales pour assurer le départ de l'avion à l'heure et au jour indiqué et qu'il n'a pu y parvenir malgré ses diligences »⁴⁴, on ne saurait lui imposer de mettre en place immédiatement dans chaque aéroport des appareils et un équipage de secours pour pallier la survenance d'une avarie toujours possible⁴⁵.

Outre la clause générale d'exonération de diligence raisonnable prévue à la convention de Varsovie, la responsabilité des transporteurs aériens en cas de retard fait souvent l'objet de limitations réglementaires. Ainsi au Canada

39. *Loi sur le transport aérien*, S.R.C. 1970, c. C-14 annexes I et III. Voir sur le sujet : N. MATEESCO-MATTE, *Traité de droit aérien-aéronautique*, Paris, Ed. A. Pedone, 1964, p. 1021 et ss. ; M. POURCELET, *Transport aérien international et responsabilité*, Montréal, P.U.M., 1964, p. 125 et ss.

40. Articles 19 et 20 de la *Convention de Varsovie*.

41. [1979] C.P. 59.

42. [1979] C.P. 65.

43. En matière de transport aérien, ce n'est pas l'article 1676 du C.c. qui s'applique mais la *Loi sur le transport aérien*. Même en présence de clauses limitatives de responsabilité, le voyageur qui a pris connaissance de ces clauses n'a pas à démontrer que le dommage a été causé par la faute du transporteur. *Contra* : *Lamarche-Crôteau c. Québecair*, [1979] C.P. 65.

44. *Houdin c. Société La Panair do Brasil*, Tribunal civ. de la Seine, 9 juillet 1960, *J.C.P.* 60. 11. 11830, note de M. de JUGLART.

45. *Martel c. Cie Air Inter*, (1981) *Rev. fr. de Droit aérien*, 239.

tout transporteur aérien impliqué dans le transport national ou international peut établir des règlements au sujet des tarifs et des conditions de transport pourvu que ces règlements soient déposés auprès de la Commission canadienne du Transport⁴⁶. Ces règlements s'imposent aux transporteurs et lient le voyageur en autant que l'on puisse prouver qu'il a pu en prendre connaissance soit par une clause mentionnée au contrat, soit par un affichage adéquat dans les locaux accessibles au public⁴⁷.

Seules les clauses limitatives de responsabilité peuvent cependant être jugées valides. Une clause exonérant le transporteur de toute responsabilité pour retard serait certainement nulle au regard de l'article 23 de la *Convention de Varsovie* aux termes duquel « toute clause tendant à exonérer le transporteur de sa responsabilité est nulle et de nul effet. » Le plus souvent, les transporteurs se contentent de stipuler que « les heures indiquées sur les horaires ou ailleurs ne sont pas garanties et ne font pas partie du contrat de transport ». ⁴⁸ Cette clause n'est pas en fait une véritable clause de non-responsabilité mais plutôt une clause pour laquelle le débiteur définit l'ordre des obligations qu'il assume. ⁴⁹ La licéité de cette clause ne saurait être mise en doute tant qu'elle ne détruit pas l'essence même du contrat. Comme

46. *Règlement sur les transporteurs aériens*, G.O. Canada, Partie II, 5 mai 1977, (D.O.R.S./72-145) Voir C.R.C. 1978, Vol. 1, c. 3, p. 45.

47. Cf. *Ocean Accident and Guarantee Corp. c. Air Canada*, [1975] R.P. 193 (C.A.). Le contrat de transport est devenu un véritable contrat d'adhésion. C'est là une réalité de la vie que les tribunaux auraient tort de boudier, p. 197. Les restrictions concernant la responsabilité ne sont pas illégales. *La Prudentielle c. Air Canada*, [1975] C.S. 697. Les tribunaux reconnaissent la validité des limites de responsabilité contenues dans des contrats de transport qui apparaissent à l'endos des lettres de voitures ou connaissances; *Lamarche-Croteau c. Québecair*, [1977] C.P. 65; *Bérubé c. Société Nordair Ltée*, [1979] C.P. 53. La requérante avait pris connaissance de la clause à l'endos du billet. Les normes de la Commission canadienne des Transports ainsi que le tarif ne permettent pas au Tribunal d'inclure comme dédommagement la perte de travail. La responsabilité de la compagnie se limitait à assumer les dépenses du séjour supplémentaire. *Boucher c. Québecair*, [1981] C.S. 391. Le demandeur avait tacitement accepté la clause de limitation à l'endos du billet; *Poudrier et Boulet Ltée c. Air-Québec-Québecair*, J.E. 83-324 (C.S.): « Au terme de l'article 143 du *Règlement sur le transport aérien*, tout transporteur doit immédiatement après avoir déposé un tarif a) afficher et tenir à la disposition du public pour information une copie de tout tarif en vigueur. Aucune affiche n'annonçait l'existence des tarifs. Nous estimons que la seule mention au contrat de classifications et de tarifs édictés n'avisait nullement le contractant de la présence de clauses restrictives de responsabilité. L'on ne peut par conséquent, présumer son consentement à l'application de telles clauses ».

48. Article 9 du billet de passage utilisé par les membres de l'I.A.T.A.

49. Cf. J.P. TOST, *Responsabilité aérienne*, Paris, Librairies Techniques, 1978, p. 63.

l'exprime le Tribunal civil de la Seine dans l'affaire *Houdin c. La Société La Panair do Brasil*,

si l'on peut admettre que le transporteur puisse rejeter par avance la responsabilité d'un léger retard imposé par des nécessités d'organisation, il est impossible pour lui de s'exonérer par une clause du contrat de passage, des conséquences d'un retard important... et ce en raison de la rapidité qui est le principal avantage du transport aérien.⁵⁰

Dans l'arrêt *Filion c. Suntours Ltée*⁵¹, le Tribunal a considéré comme important un retard de neuf heures pour des vacanciers qui se rendaient à Cuba à bord d'un appareil spécialement nolisé pour ce voyage à forfait. Mettant en doute la licéité de la clause de non-garantie « quant aux heures indiquées sur les horaires » le juge rejetta toutefois les moyens de défense de la compagnie aérienne pour le motif qu'elle n'avait pas réussi à justifier valablement l'ajournement du voyage. La faute du transporteur étant établie, les clauses limitatives de responsabilité ne pouvaient en tout état de cause être invoquées, et les passagers étaient justifiés de demander la déchéance de la limite de responsabilité.

Si les transporteurs aériens ne peuvent en général être tenus responsables de tous les dommages qu'un retard peut causer à leurs passagers, les agences de voyages sont la plupart du temps complètement exonérées. Le retard du transporteur est pour les agences un cas fortuit dont elles ne sauraient être responsables. On peut cependant penser que les clients auraient un droit de recours, pour bris de contrat, contre un organisateur de voyages si un retard réduisait indûment une vacances ou un circuit touristique de sorte qu'il y aurait inexécution substantielle du contrat⁵².

Les agences de voyages ne sauraient donc être qu'exceptionnellement poursuivies par suite du retard du transporteur. La survente de billets d'avion ne permet pas non plus de les mettre en cause.

1.2.1.2. La survente de billets

La réservation excédentaire des places sur les avions se produit rarement dans le cas de voyages à forfait car ces voyages résultent d'ententes entre compagnies aériennes et organisateurs de voyages et on prévoit le nombre

50. *Supra*, note 44.

51. [1980] C.P. 286.

52. T.A. DICKERSON, « The Travel Consumer Class Action », (1980) 2 *The Practical Lawyer*, n° 2, 59. L'auteur mentionne la cause *Klakis c. Mattonwide Leisure Corp.* N.Y. sup. Ct. App. Div. 1979 où un recours collectif a été accueilli contre l'organisateur et le transporteur. Suite à un retard dû à une tempête de neige, le voyage à forfait de 4 nuits et 5 jours avait duré 3 nuits et 2 jours.

exact de passagers qui pourront participer au vol pour lequel il y a affrètement partiel ou complet d'un appareil. Les voyageurs qui participent à ces voyages paient suffisamment à l'avance l'ensemble des prestations aériennes et terrestres pour ne pas avoir à subir le risque d'une survente de billets. Dans l'arrêt *Aecherli c. Air Canada*⁵³, la compagnie aérienne poursuivie alléguait en défense que c'était une pratique commune d'émettre un plus grand nombre de billets que la quantité de sièges disponibles dans l'avion. Le juge analysant la nature du voyage conclut que la pratique en l'espèce n'avait pas été prouvée, que les voyageurs n'avaient pas été mis au courant de ce prétendu usage et qu'il y avait eu négligence grossière du transporteur et des grossistes dans l'émission et la distribution des billets pour ce vol nolisé. Dans ce genre de vol il est raisonnablement possible de fixer à l'avance le nombre assez précis de participants de sorte que les risques d'annulation devraient être supportés par les agences et les transporteurs sans possibilité de les minimiser par la pratique de la survente.

Lorsqu'il s'agit de vols réguliers, la pratique commerciale de la survente⁵⁴ peut trouver une justification. Les compagnies estiment que 10 à 20% des passagers ayant réservé ne se présentent pas au départ de l'avion⁵⁵ et qu'elles peuvent donc accepter des réservations au-delà du nombre de places disponibles. Il arrive que les estimations du nombre moyen d'annulations soient inexactes et que certains voyageurs ayant réservé se trouvent sans place. La responsabilité des compagnies aériennes est alors engagée car les passagers ne sont pas mis au courant de leur statut au moment de la réservation et risquent de subir des désagréments et des retards avant de pouvoir s'envoler⁵⁶.

Dans le but de limiter leur responsabilité, les compagnies aériennes ont établi certaines politiques relatives au tarif de dommages et ont convenu qu'elles offriraient toutes le même montant forfaitaire. À défaut de réglementation gouvernementale déterminant une procédure de réparation⁵⁷, ce sont

53. [1976] C.P. 299.

54. Voir sur cette question : E. MAPELLI, « Point de vue sur la pratique de l'overbooking », (1979) 4. *Annales de droit aérien et spatial*, 213; J.L. MAGDELENAT, « Note sur la survente », (1980) *Rev. fr. de Droit aérien* 221; T.A. DICKERSON, « *Travel Law* », (1978) 24 *The Practical Lawyer*, n° 1, 13.

55. Rapport de l'O.C.D.E. (Organisation de coopération et de Développement économique), *Protection des consommateurs dans le domaine des voyages à forfait aériens*, Paris, 1980, p. 18.

56. T.A. DICKERSON, *idem*, p. 17. Le nombre de voyageurs « bumped » en 1975 aux États-Unis atteignait 102 000.

57. Aux États-Unis le C.A.B. (Civil Aeronautics Board) a institué depuis 1975, une procédure spéciale de réparation pour refus d'embarquement. La réglementation prévoit entre autres une pénalité égale au prix ou au double du prix du billet avec une maximum de 200 \$ à

au Canada, les conditions de transport établies par chaque transporteur et enregistrées auprès de la Commission canadienne de transport qui constituent la réglementation en vigueur dans le domaine⁵⁸. L'incidence de cette réglementation a été soulevée dans l'arrêt *Hendler c. Iberia Airlines d'Espagne*⁵⁹.

Un passager à qui on avait refusé l'embarquement sur un avion d'un vol régulier, Madrid-Montréal, bien qu'une confirmation valable de la réservation ait été faite, poursuivait la compagnie aérienne pour un montant de 500 \$. Il fut jugé que le transporteur ne pouvait invoquer la limitation de responsabilité prévue par la Convention de Varsovie étant donné que la survente ne pouvait être assimilée au retard et ne constituait pas un risque de l'air typique comme il en est traité dans cette Convention. La limitation de responsabilité du transporteur qui avait fait l'objet d'une déclaration enregistrée auprès de la Commission canadienne de Transport ne put non plus être invoquée. Le juge constata « que les règlements tarifaires ainsi enregistrés ne sont publiés dans aucune publication officielle » et « qu'il n'y a rien dans les réglementations canadiennes qui indique que l'enregistrement, auprès de l'autorité de transport, d'une déclaration de responsabilité limitée pour survente lie les passagers qui seraient rejetés⁶⁰ ». Les règlements lient les transporteurs vis-à-vis des autorités du transport, en ce sens que le montant éventuellement remis doit être le même vis-à-vis de tous les passagers refusés, mais il ne s'agit que d'une offre de règlement faite à l'avance. Si l'offre est acceptée le transporteur est libéré, sinon le passager conserve tous ses droits de poursuivre en justice. Ce sont alors les dispositions du *Code civil* concernant l'inexécution des contrats qui constituent la loi applicable.

400 \$ selon que l'arrivée est effectuée avec plus de 2 heures ou plus de 4 heures de retard. La règle est applicable aux vols internationaux ayant pour origine ou pour destination les É.U. Cf. *Nader c. Allegheny Airlines*, 426 U.S. 290 (1976). Le célèbre avocat des consommateurs a été l'instigateur de cette réglementation. Ayant été refusé à bord d'un appareil alors que son vol était confirmé, il avait poursuivi la compagnie et obtenu outre la réparation de ses dommages, une somme de 25 000 \$ comme dommages punitifs. Depuis 1977, une réglementation exige en outre que les compagnies aériennes et les agents de voyages notifient cette pratique de l'overbooking.

58. *Réglementations canadiennes de l'air*, 1978, vol. 1, art. 112(3), 113. « Si le transporteur dans des circonstances autres que celles en dehors de son contrôle manque à fournir la place pour laquelle la réservation a été effectivement faite... la responsabilité du transporteur sera limitée aux remboursements des dépenses raisonnables au passager pour hébergement, repas, communications et le transport au sol à partir ou vers l'aéroport et une compensation pour tout autre dommage subi à un taux qui n'excédera pas U.S. \$ 50 par jour... ».

59. [1980] R.L. 201 (C.P.) commentée par J.L. MAGDELENAT, (1980) *Rev. fr. de Droit aérien*, 215.

60. *Idem*, p. 205.

Il faut remarquer que si la limitation de responsabilité réglementaire avait effectivement été portée à la connaissance du voyageur par une clause inscrite sur son billet, par exemple, le voyageur aurait pu être lié par cette clause à laquelle il aurait adhéré en achetant son billet.

Les clauses limitatives ne pourraient, cependant être alléguées par l'agence de voyages qui aurait participé à la survente car une agence n'agit généralement pas en transporteur même lorsqu'elle affrète un appareil⁶¹.

Si les actions en responsabilité contre les agents de voyages s'avèrent assez rares en matière de survente de billets d'avion, sauf le cas de grossiste chargé de l'émission et de la distribution des billets, elles sont plus susceptibles de se présenter en matière de réservations excédentaires dans les hôtels. Les agents sont alors poursuivis pour mauvaise synchronisation du voyage ou pour désagréments et tracas pendant le déroulement du voyage.

1.2.2. Les accidents et les désagréments du voyage

Les dommages dont les clients se plaignent à la suite d'accidents ou de déconvenues peuvent se classer sous deux chefs : tantôt ils n'ont pas obtenu le service même qui leur avait été promis, tantôt ils font grief à l'agence de ne pas avoir obtenu des transporteurs ou des hôteliers la satisfaction qu'ils étaient en droit d'attendre. Ils invoquent « tantôt une faute personnelle de l'agence, tantôt ils prétendent la tenir responsable pour le fait d'autrui⁶² ».

1.2.2.1. Les accidents

Les agences de voyages n'assurent généralement pas avec leurs propres moyens l'ensemble des déplacements et des séjours qu'elles préparent. Elles font appel pour l'exécution des diverses prestations à des transporteurs et à des hôteliers tenus chacun d'assumer ses responsabilités. Si un accident se produit au cours d'un transport aérien, c'est le transporteur qui doit en

61. L'agence devrait alors détenir un permis de transporteur aérien de la Commission canadienne de Transport. Le Canada n'a pas ratifié la Convention de Guadalajara de 1961 qui a précisé que l'affrèteur devait être considéré comme transporteur au sens de la Convention de Varsovie laquelle n'est pas explicite sur ce point. Cf. M. LE GOFF, « La convention complémentaire de Varsovie et la Conférence de Guadalajara » (1963) *Rev. fr. de Droit aérien*, 21; E. DU PONTAVICE, « Le statut juridique des affrètements aériens dits charters », (1970) 33 *Rev. gen. de l'Air* 241. Voir également la *Loi sur la protection du consommateur*, *supra*, note 3, article 10. Est interdite la stipulation par laquelle un commerçant se dégage des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant.

62. R. RODIÈRE, « La responsabilité des agences de voyages », *D.* 1958. 241; *Montréal Trust c. Lignes aériennes can. pac.*, [1977] 2 R.C.S. 793.

répondre conformément aux règles nationales et internationales du droit positif⁶³ car il apparaît peu plausible que le voyageur ait pu croire que l'agence assumait personnellement le transport aérien⁶⁴. Si l'accident se produit au cours d'un transport terrestre ou sur les lieux du séjour, la victime d'un dommage corporel trouve plus simple d'assigner l'agence à laquelle elle s'est adressée, même si cette agence n'a joué qu'un rôle d'intermédiaire. Le fondement d'un tel recours est soit un contrat de transport apparent, soit une obligation de sécurité à la charge de l'agence⁶⁵.

Les tribunaux français ont à l'occasion recouru à la théorie de l'apparence et ont tenu des agences de voyages responsables dès lors qu'elles étaient apparues aux yeux des clients comme ayant assumé elles-mêmes les services. Ainsi un arrêt de la Cour d'appel de Paris, *Consorts Jeantelot-Rilleboue c. Cie d'assurances maritimes, aériennes et terrestres*⁶⁶, a assimilé un agent de voyages à un transporteur aérien du seul fait qu'il avait commis la faute d'apposer son cachet commercial sur le billet de voyages. Cet arrêt fut heureusement renversé à la Cour de cassation qui statua que la Cour d'appel n'avait pas donné de bases légales à sa décision. Dans l'arrêt *Fram c. Martignolle*⁶⁷, la Cour de cassation a toutefois reconnu que l'agence avait agi en qualité de transporteur et devait être condamnée à réparer les blessures survenues à des clients au cours du transport. En l'espèce, les circonstances (l'inscription sur le programme que l'agence se chargeait de conduire les clients, l'expression « notre service routier » mentionnée sur les dépliant, le nom de l'agence peint sur le car) étaient telles que les clients avaient pu légitimement penser que l'agence était réellement leur transporteur.

Dans un arrêt plus récent, le Tribunal de grande instance de Strasbourg a considéré une agence de voyages comme le transporteur de son client bien qu'elle n'ait pas été propriétaire des moyens de transport. Un touriste avait été blessé alors que le véhicule à bord duquel il avait pris place avait sauté sur

63. *Suprenant c. Air Canada*, [1973] C.A. 107 ; *Marier c. Air Canada*, [1980] C.A. 40 ; *Consorts Bedeau c. Touring - Célat de France*, Tribunal de grande instance de Paris, 26 mars 1969, (1969) *Rev. fr. de Droit aérien* 321, note E. GEORGIADES. Deux participants à un voyage organisé au Mexique avaient trouvé la mort par suite de l'accident survenu à l'avion affrété pour l'excursion. Le transporteur aérien fut jugé le seul responsable et tenu de verser l'indemnité prévue par la législation mexicaine.

64. *Idem*, note E. GEORGIADES, p. 324.

65. P. COUV RAT, *Les agences de voyages en droit français*, Paris, L.G.D.J. 1967, p. 122.

66. Cour d'appel de Paris, 11 décembre 1952, *J.C.P.* 11. 7650, com. (1953) *Rev. fr. de droit aérien* 97.

67. Cass. civ. 1^{re}, 26 avril 1966. *Bull. civ.* 1966, n° 247. Note : R. RODIÈRE, R. ABADIR et A. CHAO, *Le transport des personnes dans la jurisprudence*, Paris, Librairies techniques, 1973, p. 138.

une mine. La cour constata « qu'il importait peu que l'agence ait fait transporter les touristes par des véhicules et des conducteurs relevant d'une société marocaine dès lors que c'est elle qui avait gardé l'entière direction du voyage, qui avait organisé les étapes et choisi l'itinéraire suivi par le véhicule. Il échéait donc de faire supporter à l'agence la responsabilité d'un transporteur, une responsabilité de plein droit dont elle ne pouvait se dégager qu'en établissant le cas de force majeure »⁶⁸.

Ces décisions reposent sur des constatations de faits laissées à l'appréciation des juges et constituent des cas d'espèce.

Quant un accident survient au cours d'un voyage, l'agence n'est généralement pas poursuivie en tant que transporteur mais en sa qualité d'organisatrice tenue d'apporter toute la diligence nécessaire à la bonne exécution du voyage. Sa faute est alors recherchée dans la perspective d'un choix défectueux des prestataires des services ou d'un manque de prévoyance à garantir la sécurité et l'indemnisation des voyageurs⁶⁹.

Les tribunaux français ont rendu de nombreuses décisions tenant les agences de voyages responsables d'accidents survenus à des touristes lorsque les agences ne s'étaient pas assurées que les entreprises de transport, à qui était confiée l'exécution des excursions employaient des chauffeurs qualifiés⁷⁰ et suffisamment assurés⁷¹. Des agences ont également été tenues responsables pour avoir failli d'apporter une aide efficace à leurs clients lors d'accidents survenus dans des pays éloignés⁷² et de ne pas avoir veillé à ce que toutes les dispositions nécessaires soient prises tant pour la couverture des risques d'accidents que pour l'hospitalisation et le rapatriement des victimes⁷³. La responsabilité d'une agence de voyages a même été engagée à la suite de l'incendie d'un hôtel choisi par l'agence, parce que l'immeuble n'était pas

68. *Schoepfer c. Soc. anon. Sotair*, Tribunal de grande instance de Strasbourg, 1^{re} ch. civ., 14 février 1977, com. J.P. BRILL, D. 1978. 248.

69. P. GULPH, « La responsabilité civile des agences de voyages devant la Cour de Cassation française », (1980) *Dr. eur. des transports* 133, p. 139.

70. *Voyages Kuoni c. Veuve Lemaistre*, *supra*, note 16. Agence tenue responsable pour les conséquences d'un accident imputable à la conduite imprudente du chauffeur de taxi utilisé pour une excursion.

71. *Wagons - Lits c. Duchiron*, Cour d'appel de Paris, 25 novembre 1955, *J.C.P.* 1956. 9240. Faute de l'agence qui hèle en pleine rue un taxi pour une excursion en montagne, sans vérifier s'il présentait des garanties suffisantes, en particulier s'il était assuré; *Soc. Daro-Voyages c. Gaultier*, *supra*, note 23.

72. *Soc. Croisières et tourisme c. Veuve Vasseur*, Cass. civ. 1^{re}, 27 oct. 1970, *J.C.P.* 1971. 11. 16624.

73. *S.A.R.L.X. c. Dames T. de J.*, *supra*, note 24. Établissement d'un lien de causalité nécessaire entre l'absence de précautions imputables à l'agence et les dommages des victimes.

assuré⁷⁴. Le motif profond de ces décisions en est un d'équité car les recours contre l'agence est souvent le seul recours efficace que possèdent les victimes.

Ces décisions témoignent d'un mouvement jurisprudentiel qui tend vers une aggravation de la responsabilité des agents de voyages à propos d'accidents corporels survenus à leurs clients. Ce mouvement se retrouve aussi au Canada comme en atteste l'arrêt *Craven v. Strand Holidays (Canada) Ltd*, de la High Court of Justice de l'Ontario⁷⁵. Un agent grossiste a été tenu responsable à l'égard des passagers pour les dommages qu'ils avaient subis dans un accident d'autobus car il ne s'était pas assuré que le véhicule avait été bien inspecté.

Ce mouvement jurisprudentiel vers une aggravation de la responsabilité est aussi vrai lorsque les clients se plaignent de simples désagréments qu'ils ont subis durant le voyage.

1.2.2.2. Les désagréments

Les désagréments du voyage peuvent particulièrement provenir de la perte des bagages, de la frustration de certains services ou d'une mauvaise synchronisation du voyage.

1.2.2.2.1. Perte des bagages

Les agences de voyages sont rarement poursuivies en raison de la perte des bagages de leurs clients. Ceux-ci poursuivent directement le transporteur ou l'hôtelier à qui ils ont confié les bagages dont ils déplorent la perte ou l'avarie⁷⁶. Ce ne serait donc que dans l'hypothèse où l'agence s'est elle-même

74. Cass. civ. 1^{re}, 19 décembre 1979, *J.C.P.* 1980. IV. 92, note G. DRURY, (1980) *Rev. Trim. Dr. Civ.* 356.

75. [1981], 31 O.R. (2d) 548.

76. Cf. quelques arrêts récents prononcés contre les compagnies aériennes par suite de perte de bagages ou de retard dans leur livraison. *Ventura c. Cie Nationale Air France*, [1979] C.S. 445. Transporteur tenu responsable et ne pouvant invoquer la limite de responsabilité prévue à l'article 22 de la Convention de Varsovie car le billet ne comportait pas la mention du poids des bagages nécessaire pour déterminer la limite de responsabilité; *Brochu c. Air Canada*, [1979] C.P. cité dans (1980) *Rev. fr. de Droit aérien* 436. Demande contre le transporteur rejetée en vertu d'une clause de limitation connue du client; *Boucher c. Québécoir*, [1981] C.S. 391. Retard dans la livraison, clause de non-responsabilité non applicable en l'espèce; *Kowalewich c. Airwest Airlines*, (1978) 2 W.W.R. 60. Bagages avariés, transporteur non admis à invoquer la clause de non-responsabilité, car l'attention du passager n'a pas été attirée sur la clause limitative; *Swiss Bank Corp. c. Air Canada* (1982), 129 D.L.R. (3d) 85. Bagages volés par les employés du transporteur qui est tenu pleinement responsable; *Friesen c. Air Canada*, (1981) 30 A.R. 527. Transporteur

chargée du transport ou de la garde des bagages ou a semblé aux yeux du client⁷⁷ assumer ces obligations que sa responsabilité comme transporteur ou aubergiste pourrait être mise en cause. Elle serait alors tenue de délivrer les objets qui lui ont été confiés dans l'état où elle les a pris en charge et serait présumée responsable des pertes et avaries survenues aux bagages à moins qu'elle ne prouve la force majeure, la faute d'un tiers ou le vice propre de la chose⁷⁸. L'agence ne saurait cependant être contractuellement responsable des bagages qu'elle n'a pas pris en charge, comme les bagages à main, à moins que sa faute ne soit établie.

L'agence de voyages qui n'agit pas en qualité de transporteur ou d'hôtelier mais qui fait appel à des prestataires pour l'exécution de ces services ne pourrait également voir sa responsabilité engagée par suite de la perte des bagages de ses clients que si elle a commis une faute. On pourrait lui reprocher de ne pas avoir livré les billets suffisamment à l'avance pour permettre au voyageur de contracter une assurance personnelle afin de parer à la limitation des dommages établie sur le billet. On pourrait encore lui reprocher de ne pas avoir prêté assistance à un touriste désarmé par la perte de ses bagages ou de ne pas avoir choisi un transporteur sérieux et solvable.

Si la responsabilité de l'agence de voyages n'est généralement pas mise en cause par suite d'une perte de bagages, la déconvenue des voyageurs causée par les conditions désagréables de l'hébergement ou du circuit touristique donne lieu à de nombreux recours en dommages-intérêts.

1.2.2.2. Privation de certains services

Sans doute la seule déception ne peut suffire à elle seule à fonder des reproches à l'encontre des agences⁸⁰. Il faut que ces reproches aient une base

responsable des dommages subis par le touriste qui a dû écourter son voyage parce que ses bagages n'étaient pas arrivés à destination; *Bayne c. Air Canada*, (1981) 106 A.R.R. 480. Perte de bagages, action reçue en partie. Voir en droit américain T.A. DICKERSON, « Recovering for lost for or delayed baggage », (1980) 26 *The Practical Lawyer*, n° 5, 69.

77. Dans l'arrêt *Agence de tourisme c. Dlle Suchet*, Lyon, 23 juillet 1952, rapporté à (1968) *Dr. eur. des transports* 766, la cour a fait jouer la théorie de l'apparence en matière de perte de bagages. Une touriste avait perdu sa valise. À l'agence qui soutenait avoir agi comme simple intermédiaire, la Cour répondit que le billet ne faisait aucune mention de cette indication et qu'au contraire la voyageuse n'avait traité qu'avec l'agence et qu'elle était donc responsable de l'inexécution du transport.

78. Articles 1676, 1814 C.c.

79. Cf. P. COUVAT, *supra*, note 65, p. 131.

80. *Gohier c. Trave-laide Ltée*, [1973] R.L. 90, p. 99 (C.P.). Les griefs des demandeurs, bien que réels quant à eux, ne sont pas objectivement fondés.

juridique. Ils doivent correspondre à une inexécution du contrat. L'agence n'a pas rempli intégralement ses obligations : la préparation matérielle du voyage a été défectueuse ou les clients n'ont pas eu les services mentionnés au contrat.

Les clients mécontents peuvent souvent établir une faute d'organisation du voyage. Cette faute peut résulter du fait que l'itinéraire du voyage n'a pas été intégralement suivi et que les voyageurs ont été frustrés de certaines escales⁸¹. Elle peut résulter d'une mauvaise synchronisation du voyage, places non retenues pour une excursion⁸², hôtel non réservé⁸³ ou réservations excédentaires dans les hôtels. Cette dernière faute peut causer des problèmes considérables. L'attente d'un changement de logement⁸⁴, l'hébergement dans des conditions inférieures à celle convenues peuvent gâcher des vacances. De nombreuses décisions américaines ont fait droit, dans de telles circonstances, à des recours intentés sur la base de bris de contrat⁸⁵. Une décision récente de la Cour provinciale ontarienne du district de Hamilton⁸⁶ a accordé un montant de 500 \$ en dommages-intérêts à chacun des deux voyageurs qui avaient réservé un condominium luxueux situé près d'un terrain de golf à Acapulco et qui durent être logés ailleurs dans des conditions beaucoup moins favorables, l'hôtel réservé étant rempli.

Les conditions d'hébergement peu satisfaisantes sont une des causes les plus fréquentes des plaintes⁸⁷. Sont invoquées : l'absence de confort⁸⁸, le site de l'hôtel⁸⁹, l'absence de certains services spécifiques tels l'accès à la mer ou des facilités pour handicapés⁹⁰. Ces plaintes sont difficiles à traiter du fait qu'elles comportent une part de subjectivité mais les tribunaux les accueillent

81. Arrêt s/s Baroty, Trib. Com. Seine, 4 janvier 1957, *J.C.P.* 1957.11.932; *Société Transtours c. Livian*, Cour d'appel de Paris, 25 mars 1958, *J.C.P.* 1958. 11. 10617.

82. *Cie française du Tourisme c. Parisot*, Cass. civ. 1^{re}, 13 novembre 1956, *J.C.P.* 57, 11. 9799.

83. *Aubuchon c. Bourderon*, [1976] C.P. 537. En qualité de grossiste et d'organisateur du voyage, il avait assumé l'obligation de fournir des chambres aux demandeurs. Il devait prévoir les difficultés et prévenir les complications et doit être tenu responsable de son défaut de remplir cet engagement.

84. *Forgues c. Voyages en Liberté Québec Inc.*, J.E. 80-667 (C.P.).

85. *Odysseys Unlimited c. Astral Travel Service*, 77 Misc. 2d, 502, 354, N.Y.S. 2d 88 Sup. Ct. 1974. *Dulac c. D'Esopo*, *supra*, note 30. *Bubholtz c. Sirotkin Travel Ltd*, *supra*, note 17 Cf. T.A. DICKERSON, « Travel Law », *supra*, note 54, p. 21.

86. Cause rapportée dans *The Gazette*, Montréal, 6 avril 1983.

87. Une enquête menée par l'Organisation de coopération et de développement économique (O.C.D.E.) a démontré que 54% des plaintes portaient sur l'hébergement non satisfaisant, *supra*, note 55, p. 11.

88. *Rousseau c. Agences de Voyages en Liberté Québec Inc.*, J.E. 79-139 (C.P.).

89. *Gohier c. Travelaide*, [1973] R.L. 91 (C.P.); *Pétrin c. Voyages P.L.M. Inc.*, [1983] J.C. 83-793 (C.P.).

90. *Doran c. Demetelin* [1980] C.P. 234.

lorsque le voyageur peut démontrer que les services médiocres qui lui ont été fournis ne correspondent pas à ceux qui étaient mentionnés au contrat⁹¹ et qu'il n'a pas eu « le type de voyage auquel on s'était entendu au préalable »⁹².

Les désagréments subis par les voyageurs tant à la phase de la préparation du voyage que pendant son déroulement s'avèrent donc nombreux et l'analyse de la jurisprudence nous a permis de constater que les recours contre les agences de voyages sont de plus en plus fréquents ces dernières années. Cette analyse nous a aussi permis de constater que les juges cherchent à indemniser les consommateurs et à cet égard, allègent souvent le fardeau de preuve qui leur incombe dans l'établissement de la responsabilité des agences, en faisant ainsi supporter à ces dernières une véritable obligation de résultat.

2. La mise en œuvre de la responsabilité

Dans la mise en œuvre de la responsabilité des agences de voyages, il y a une tendance de plus en plus marquée à élargir la responsabilité contractuelle. L'agence est non seulement tenue d'une obligation de moyens, mais elle est tenue d'une obligation de résultat. L'agence apparaît comme le répondant recherché. Elle est assurée et elle est souvent la seule qui a contracté avec le client⁹³. Personnellement responsable de ses fautes contractuelles prouvées ou présumées, l'agence peut apparaître en outre comme contractuellement responsable du fait d'autrui.

2.1. La responsabilité personnelle des agences de voyages

Dans la recherche de la responsabilité des agences de voyages, une distinction est faite suivant que l'agence est sollicitée par le client en vue d'une prestation déterminée ou, au contraire, qu'elle offre aux clients un voyage organisé par ses soins.

2.1.1. L'agence agit comme intermédiaire

La mission traditionnelle des agences de voyages est celle d'intermédiaire entre le client et les prestataires de services. Elles retiennent des places dans les hôtels et délivrent des billets pour le compte d'entreprises de transport. Diverses qualifications juridiques peuvent définir ce rôle d'intermédiaire.

91. *Vincelli c. Boschi*, [1982] C.P. 179 ; *Deschesnes c. Juan*, [1975] R.L. 267 (C.P.).

92. *Mercier c. Voyages Frontenac Inc.*, [1977] R.L. 547 (C.P.).

93. P. COUVRET, *supra*, note 65, p. 142.

2.1.1.1. Qualifications retenues

On peut soutenir que l'agence est un intermédiaire-vendeur entre les fournisseurs et les clients⁹⁴, ou le mandataire des fournisseurs⁹⁵ ou le mandataire des clients⁹⁶.

Le contrat de *vente* apparaît peu approprié lorsque l'agence est consultée pour l'obtention de services reliés à l'organisation d'un voyage. Il faudrait alors admettre que la vente puisse porter sur des choses immatérielles comme les services professionnels des agents. Or de tels services font l'objet de location de services et non de vente. Cette qualification n'est cependant pas à rejeter si l'objet du contrat est la livraison de billets liés à un transport ou à un voyage forfaitaire organisé par d'autres que l'agence détaillante. Ainsi en France, cette qualification est admise et a même fait l'objet de réglementation⁹⁷. Il est prévu que lorsque l'agence de voyages reçoit l'inscription de clients pour des prestations fournies à l'occasion de voyages ou de séjours organisés, elle agit comme vendeur et est tenue à toutes les obligations spécifiques mentionnées dans le règlement. Elle est ainsi obligée de renseigner les clients au sujet des formalités administratives et de veiller à ce que la sécurité des voyageurs soit assurée. Elle est de plus tenue garante de l'organisation du voyage à l'exception des cas de force majeure et des faits de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat. L'agence assume donc, dans son rôle de vendeur particulièrement réglementé, une véritable obligation de résultat et est présumée responsable non seulement de son fait personnel mais aussi du fait des tiers impliqués dans l'organisation du voyage.

Au Québec, en l'absence de législation dans le domaine, les seules règles du droit commun de la vente peuvent être invoquées. Ces règles ont permis aux juges d'annuler un voyage lorsque l'agent-vendeur s'était rendu coupable de dol⁹⁸ ou d'accorder des dommages-intérêts si la valeur du voyage ne correspondait pas au prix payé⁹⁹; mais elles n'ont pas permis de rendre

94. *Deschesnes c. Juan*, *supra*, note 91; *Aubuchon c. Bourderon*, [1976] C.P. 537; *Aercherli c. Air Canada*, [1976] C.P. 299.

95. *Vincelli c. Boschi*, *supra*, note 91, *Rousseau c. Agence de voyages en Liberté Québec Inc.*, *supra*, note 88; *Doran c. Demetelin*, *supra*, note 90; *Gohier c. Trévelaïde*, *supra*, note 89.

96. *Audet c. Corbeil*, [1975] R.L. 320 (C.P.), *Forgues c. Voyages en Liberté Québec Inc.*, *supra*, note 84.

97. *Arrêtés en conseil du 11 octobre 1982* déterminant les « Conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle », 1982 D. Législation, 455.

98. *Deschesnes c. Juan*, *supra*, note 94.

99. *Mercier c. Voyages Frontenac Inc.*, *supra*, note 92.

l'agent-vendeur garant des faits des grossistes ou des prestataires de services¹⁰⁰.

À l'égard des grossistes et des prestataires de services, les agences de voyages sont plutôt considérées comme les *mandataires de ces derniers* et donc non responsables de l'inexécution de leurs obligations envers les clients. Cette qualification de mandataire n'apparaît pas juste. Elle exige que le principal exerce un contrôle sur le mandataire. Or, on ne peut déduire ce contrôle du seul fait qu'une licence est requise pour s'engager dans la profession ou que l'adhésion à une association est nécessaire pour représenter la compagnie aérienne ou certaines chaînes d'hôtels. À moins de circonstances exceptionnelles, les agences de voyages ne représentent donc pas les fournisseurs; elles seraient d'ailleurs en perpétuel conflit d'intérêts. Leur rôle de représentation s'exerce véritablement à l'égard des clients.

L'agence de voyages peut à juste titre être considérée comme la *mandataire des clients* qui s'adressent à elle pour obtenir, par son entremise, une prestation déterminée. Cette qualification peut également lui être attribuée lorsqu'elle propose aux clients une prestation préorganisée. Par leur ratification, les clients consentent à bénéficier et à assumer les droits et les obligations que l'agence a contractés pour leur compte envers les tiers.

2.1.1.2. Incidence de la qualification quant au fardeau de la preuve

Dans l'exercice de son rôle de mandataire, la responsabilité de l'agence est régie par l'article 1710 du *Code civil*. Elle n'est donc responsable que de ses fautes et il appartient au client insatisfait d'établir l'existence d'une faute personnelle commise par l'agence dans l'exécution du mandat dont elle s'est chargée. Cette faute peut résulter d'une erreur de conduite ou d'une négligence que n'aurait pas commise une agence de voyages normalement compétente. Les applications les plus courantes se situent, comme nous l'avons vu, dans l'éventualité où le client n'a pu effectuer le voyage dans les conditions prévues par suite d'informations insuffisantes ou n'a pas pu profiter agréablement du voyage à cause du manque d'organisation ou de la déficience des services.

Bien que la protection des clients puisse être assurée sous l'angle de l'obligation générale de prudence et de diligence, la diligence exigée des agences de voyages étant si stricte qu'il suffise de prouver la moindre imprudence pour engager leur responsabilité, nos tribunaux semblent

100. *Aubuchon c. Bourderon*, *supra*, note 94; *Doran c. Demetelin*, *supra*, note 90; *Aerchelli c. Air Canada*, *supra*, note 94.

néanmoins avoir admis que la protection du client est davantage assurée s'il peut se prévaloir d'une obligation de résultat. Aussi cherchent-ils à ne pas retenir la qualification de mandataire des clients afin que les agences de voyages puissent être déclarées responsables sans qu'aucune appréciation ne soit portée sur leur conduite du moment qu'est constatée la non-réalisation du résultat envisagé¹⁰¹.

La distinction entre obligations de moyens et obligations de résultat n'étant pas totalement étanche, des degrés existant parmi les obligations de moyens et parmi les obligations de résultat, il serait possible pour les tribunaux d'alléger le fardeau de preuve des clients sans dénier pour autant le rôle de mandataire de l'agence de voyages qui agit à titre d'intermédiaire.

Dans la mesure où la diligence exigée est très stricte, assurer par exemple l'efficacité du titre de transport, veiller à la sécurité des voyageurs, la responsabilité des agences serait subordonnée à la preuve de la faute la plus légère qui parfois est très proche du cas fortuit. On pourrait même aller jusqu'à prétendre que l'agence promet toujours un certain résultat à savoir qu'elle fournira des services professionnels de bonne qualité. Les principes commandent alors de mettre à sa charge la preuve de l'exécution de l'engagement. Elle doit prouver que ses services étaient effectivement de bonne qualité ce qui revient à prouver son absence de faute. Le régime de responsabilité auquel serait alors exposée l'agence qui agit comme intermédiaire serait celui d'une simple présomption de faute susceptible de preuve contraire.

2.1.2. L'agence agit comme organisatrice

Lorsque l'agence de voyages agit comme organisatrice ou grossiste, elle joue un rôle d'entrepreneur de voyage et assume véritablement une obligation de résultat. Dans la mise sur pied d'un voyage organisé, l'agence ne limite plus son engagement à l'établissement de rapports entre des prestataires de services et des clients. Elle s'engage au-delà. Elle fait du voyage son affaire personnelle et même si elle a recours à des prestataires de services, elle effectue la synchronisation et la coordination des activités afin d'assurer l'homogénéité du voyage. Son rôle a pu justement être comparé à celui de l'architecte dans l'édification d'un immeuble¹⁰².

101. Sur la distinction entre obligation de moyens et obligation de résultat, voir G. VINEY, *Traité de Droit Civil* sous la direction de J. GHESTIN, *La Responsabilité*, Paris, L.G.D.J., 1982, p. 637 et ss ; P.A. CRÉPEAU, « Le contenu obligationnel d'un contrat », (1965) *R. du B. Can.* p. 34 à 47. M.A. TANCELIN, *Théorie du Droit des Obligations*, Québec, P.U.L. 1975, p. 249.

102. Aubuchon c. Bourderon, *supra*, note 94 ; R. RODIÈRE, *Droit des Transports, transports terrestres et maritimes*, 2^e éd., Paris, Sirey, 1977, n° 688.

Il n'est alors plus suffisant pour l'agence de voyages de faire toutes les diligences nécessaires, il faut que le résultat promis soit réalisé¹⁰³. Le rôle essentiel des grossistes consiste précisément dans le fait d'avoir des correspondants éprouvés et compétents et d'assurer que grâce à leur expérience, les services qu'ils ont promis soient fournis. Dès que le client qui a adhéré au voyage organisé invoque une défaillance dans l'organisation ou une privation des services promis, l'agence est présumée en faute et ne peut s'exonérer par la preuve d'une simple absence de faute. Il lui faut établir la cause du préjudice et démontrer que telle cause constitue un cas fortuit¹⁰⁴.

En dehors de sa responsabilité personnelle pour l'inexécution des obligations que comporte le contrat d'agencement du voyage, l'agence organisatrice peut encore être tenue responsable du fait d'autrui.

2.2. La responsabilité pour le fait d'autrui

M. Rodière¹⁰⁵ a développé la thèse voulant que l'agence de voyages ne puisse être déclarée responsable de l'inexécution du contrat lorsque cette inexécution est directement imputable au fait d'un auxiliaire ou d'un substitut, sauf s'il est prouvé que la défaillance de l'auteur direct a été provoquée par une faute de choix, de surveillance ou de direction imputable à l'agence elle-même.

Cette théorie ne semble plus admise et la doctrine actuelle soutient que dans les contrats pour lesquels le législateur n'a pas édicté une règle particulière de responsabilité du fait d'autrui, le débiteur doit répondre du fait des substituts qu'il a volontairement introduits dans l'exécution de l'obligation sans qu'il soit nécessaire de prouver que le débiteur s'est rendu coupable d'une faute personnelle¹⁰⁶.

Cette responsabilité est justifiée par le fait que lorsque le débiteur introduit volontairement un tiers, l'acte fautif de ce tiers ne saurait être considéré comme un fait étranger pouvant l'exonérer. En réalité, le fondement de cette responsabilité est le souci d'éviter que le débiteur n'échappe à sa responsabilité normale en la rejetant sur un tiers, sans avoir obtenu l'assentiment du créancier pour un changement de débiteur.

103. *Doran c. Demetelin*, *supra*, note 90; *Mercier c. Voyages Frontenac Inc.*, *supra*, note 92; *Aubuchon c. Bourderon*, *supra*, note 94.

104. P.A. CRÉPEAU, *supra*, note 101, p. 38.

105. R. RODIÈRE, « La responsabilité des agences de voyages », *D.* 1958.249; « Y a-t-il une responsabilité contractuelle du fait d'autrui ? » *D.* 1952.79.

106. G. VINEY, *supra*, note 101, p. 910 et ss; H. L. MAZEAUD et A. TUNC., *Traite théorique et pratique de la responsabilité civile délictuelle et contractuelle* t. 1, 5^e éd., Paris, Montchrestien, 1960, n° 992 et ss; J. NERET, *Le sous-contrat*, Paris, L.G.D.J., 1977.

Pour que cette responsabilité puisse être recherchée, il faut cependant que le débiteur se soit lui-même engagé à exécuter la prestation qu'il a confiée ensuite à un substitut. L'agent de voyages, par exemple, qui n'a fait que promettre au client de lui procurer les services d'autrui, n'est pas personnellement engagé à l'exécution de la prestation promise. Il joue seulement un rôle d'intermédiaire et la personne qu'il sollicite n'est pas alors son substitut car elle prend un engagement différent de celui qu'il a lui-même assumé ¹⁰⁷.

Lorsque l'agence de voyages offre au client un voyage à forfait entièrement organisé par ses soins, elle prend seule en charge toutes les prestations comprises dans le voyage et assure qu'elles seront bien exécutées. Dans ce cas, le client ne contracte qu'avec l'agence et celle-ci ne saurait unilatéralement se délier de sa responsabilité en alléguant qu'elle s'en est remise à des tiers pour l'exécution de la prestation omise ou mal remplie.

La responsabilité contractuelle du fait d'autrui peut devenir en fait la seule justification possible à l'accroissement du rôle des agences de voyages. Déjà en jurisprudence, la faute personnelle de l'agence n'apparaît pas toujours. Certaines décisions se contentent de souligner la non-conformité de la prestation fournie par le substitut à celle qui avait été promise par le débiteur, sans porter aucun jugement sur la conduite de ce dernier ¹⁰⁸.

Conclusion

L'admission d'une responsabilité contractuelle du fait d'autrui conduit à l'aggravation de la responsabilité des agences de voyages qui peuvent en quelque sorte devenir garants des fournisseurs de services. L'extension de la responsabilité des agences est certes la conséquence directe de l'évolution de leur rôle ; pourtant la jurisprudence ne distingue pas toujours selon le rôle joué par les agences. À quel que titre que celles-ci agissent, on constate que nos tribunaux cherchent à protéger les consommateurs de sorte que la mise en cause d'une agence de voyages aboutit presque inéluctablement à une indemnisation du préjudice subi par son client.

107. Cf. G. VINEY, *supra*, note 101, p. 919.

108. *Mercier c. Voyages Frontenac Inc.*, *supra*, note 82.