

## DROIT DU TOURISME

### Voyage à forfait et Covid-19 : quelle information du voyageur sur son droit à résiliation ? GPL455p7

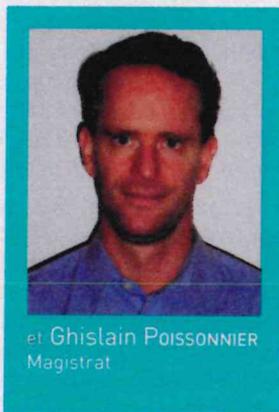
L'essentiel

Selon le juge européen, l'organisateur de voyages doit informer le consommateur de son droit à résiliation sans frais d'un voyage organisé en cas de circonstances exceptionnelles ; et en cette matière, l'office du juge national doit être actif pour permettre au voyageur d'obtenir le remboursement des prestations de voyages annulés.

CJUE, 14 sept. 2023, n° C-83/22, RTG c/ Tuk Tuk Travel : <https://lex.so/pvjWiX>



Note par  
**Pascal DUPONT**  
Docteur en droit



et Ghislain POISSONNIER  
Magistrat

Encadrée par le droit européen depuis trois décennies, la pratique du forfait touristique ou du voyage organisé confère des droits importants au consommateur. La directive n° 90/314/CEE du 13 juin 1990 du Conseil, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait <sup>(1)</sup>, est le premier texte européen à avoir réglementé la vente de voyages à forfait, terme qui désigne un voyage réservé auprès d'une agence de voyages, comprenant au moins deux prestations, par exemple un transport, hébergement ou location de voitures, et une nuit sur place. Ces prestations, lorsqu'elles incluent un transport aérien, représentent des sommes importantes, sommes dont le bénéficiaire peut demander le remboursement lorsque le voyage programmé ne peut pas avoir lieu. Ce texte a été abrogé par la directive (UE) n° 2015/2302 du 25 novembre 2015 du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées <sup>(2)</sup> dont le champ d'application a été étendu aux « prestations de voyage liées » tout en assurant la protection des passagers-consommateurs <sup>(3)</sup>. L'ensemble de cette législation

a été transposé en droit français et figure en bonne place dans le Code du tourisme <sup>(4)</sup>.

La présente affaire fournit l'occasion à la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) de se livrer à une interprétation de ces dispositions à l'occasion des conséquences de la pandémie mondiale de Covid-19 sur le secteur du tourisme. Un particulier fait l'acquisition le 10 octobre 2019 d'un voyage à forfait auprès de l'agence Tuk Tuk Travel pour deux personnes au départ de Madrid (Espagne) le 8 mars 2020 et à destination du Vietnam et du Cambodge avec un retour le 24 mars 2020. Il acquitte une partie du voyage (2 402 € sur un total de 5 208 €), mais le 12 février 2020 il informe l'agence qu'il ne va pas effectuer le voyage compte tenu de la propagation de la Covid-19 en Asie et demande le remboursement des sommes déjà versées. Il est précisé que si les conditions générales du contrat fournissaient des informations sur la possibilité « d'annuler le voyage avant la date de départ moyennant le paiement de frais de résiliation », elles ne fournissaient aucune information sur la possibilité de procéder à l'annulation du voyage. Le 14 février 2020, l'agence accepte de lui rembourser la somme de 81 € après déduction des frais d'annulation, montant porté à 302 € devant la contestation par le particulier de ce mode de calcul. Il saisit alors le tribunal de première instance de Carthagène (Espagne) pour demander un remboursement supplémentaire de 1 500 €, autorisant l'agence de voyages à retenir 601 € au titre de frais de gestion. Il fait valoir que sa décision d'annuler le voyage était due à l'évolution préoccupante de la situation sanitaire résultant de la Covid-19 constitutive, selon lui, d'un cas de force majeure. De son côté, l'agence considère qu'à la date de la résiliation du contrat en février 2020, la décision du consommateur d'annuler le voyage n'était pas justifiée, puisque les voyages vers les pays de destination se déroulaient encore normalement, de sorte qu'il n'existait pas de cas de force majeure autorisant à résilier le contrat. En outre, elle fait valoir que le consommateur a accepté les conditions générales du contrat concernant les frais de gestion en cas de résiliation anticipée du forfait (15 % du coût total du voyage), que les frais d'annulation étaient ceux appliqués par chacun de ses prestataires, et qu'en ne souscrivant pas d'assurance il a accepté les risques liés à l'annulation.

(1) JOCE L 158, 23 juin 1990.

(2) PE et Cons. UE, dir. n° 2015/2302, 25 nov. 2015, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil : JOUE L 326, 11 déc. 2015.

(3) P. Dupont, *Droit aérien. Souverainetés et libertés dans la troisième dimension*, 2022, Pedone, Manuel, p. 384-388, n° 381.

(4) C. tourisme, art. L. 211-1 et s.

Le 11 janvier 2022, le tribunal de première instance de Carthagène saisit la CJUE à titre préjudiciel de deux questions. Il s'interroge, d'une part, sur la validité de l'article 5 intitulé « Informations précontractuelles » de la directive n° 2015/2302, en faisant valoir que ni cette directive, ni la législation espagnole la transposant n'incluent comme information que les organisateurs doivent obligatoirement fournir aux voyageurs celle relative au droit de résilier le contrat de voyage à forfait en cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables sans payer de frais de résiliation. En l'absence d'une telle exigence, le consommateur requérant ignorait l'existence de son droit d'obtenir le remboursement intégral des paiements effectués. Le tribunal se demande si les informations minimales qui lui ont été fournies au titre de la directive n° 2015/2302 ne sont pas insuffisantes au regard de l'article 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) <sup>(5)</sup>, lu en combinaison avec l'article 114 du TFUE. Le tribunal s'interroge, d'autre part, sur la possibilité, en vertu du droit européen, d'accorder dans une décision de justice, et ce d'office, le remboursement de l'intégralité des sommes versées par un consommateur, dépassant le montant de ses prétentions. Le tribunal explique qu'un tel octroi d'office pourrait être contraire à un principe fondamental du droit procédural espagnol selon lequel le dispositif d'une décision de justice correspond au *petitum*.

Par arrêt du 14 septembre 2023, la CJUE considère qu'il ressort de l'interprétation de la directive n° 2015/2302 que l'organisateur de voyages doit informer le consommateur de son droit à résiliation sans frais d'un voyage organisé en cas de circonstances exceptionnelles (I) ; elle apporte ensuite des précisions sur l'étendue des pouvoirs du juge national pour reconnaître d'office au voyageur le droit au remboursement des prestations annulées (II).

## I. L'OBLIGATION D'INFORMATION EN MATIÈRE DE RÉSILIATION D'UN VOYAGE À FORFAIT

Le premier point à trancher portait sur l'obligation pesant sur le professionnel d'informer le consommateur, dans un cadre précontractuel, de son droit à résilier un contrat de voyage à forfait sans frais en cas de circonstances exceptionnelles (comme le début de la pandémie de Covid-19 <sup>(6)</sup>). En effet, l'article 12 de la directive n° 2015/2302 prévoit que « le voyageur puisse résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait ». L'article 5 de la directive n° 2015/2302 intitulé « Informations précontractuelles » détaille les informations auxquelles le voyageur doit avoir accès, avant même qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante. Ces informations, énumérées sous l'article 5, paragraphe 1, ont trait notamment (i) aux caractéristiques principales des services de voyage, (ii) au prix total du forfait, (iii) aux modalités de paiement, (iv) aux informations d'ordre général, (v) le droit de résiliation du contrat ouvert au voyageur, et (vi) aux assurances couvrant les frais de résiliation du contrat par le voyageur. Elles sont par ailleurs qualifiées

de droits essentiels au sens de la directive n° 2015/2302. En vertu de cette disposition, le voyageur doit avoir accès à une série d'informations précises figurant en annexe de cette directive et en particulier dans les parties A et B relatives aux formulaires d'information standard pour les contrats de voyage à forfait, qui détaillent les points évoqués plus haut (et notamment le droit de résiliation du contrat ouvert au voyageur).

Le législateur français a repris ces éléments dans le droit du tourisme. Ainsi, le professionnel doit fournir au consommateur, durant la phase précontractuelle, des informations sur les droits des voyageurs, les caractéristiques des prestations comprises dans le forfait, les conditions de franchissement des frontières, les assurances possibles et bien sûr les conditions de modifications ou de résolution du contrat <sup>(7)</sup>. Le professionnel doit informer le voyageur du droit qui lui est ouvert par l'article L. 211-14, I, du Code du tourisme de rompre le contrat à tout moment avant le début de voyage, en payant des « frais de résolution » <sup>(8)</sup>. Le contenu du contrat est également l'occasion de fournir au consommateur ces informations qui doivent être présentées de manière claire, compréhensible et apparente <sup>(9)</sup>. Ce contrat doit notamment contenir les informations précontractuelles mentionnées, dont celles relatives aux conditions de résolution du contrat. Il n'est cependant pas clairement indiqué par la loi si le contrat doit aussi rappeler le droit du voyageur à « résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination » <sup>(10)</sup>.

Cependant, le tribunal de Carthagène se demandait si les informations précontractuelles prévues par l'article 5 de la directive n° 2015/2302 n'étaient pas insuffisantes au regard des articles 114 et 169 du TFUE. Ces deux dispositions traitent respectivement des mesures relatives au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres qui ont pour objet l'établissement et le fonctionnement du marché intérieur et des objectifs de protection des intérêts des consommateurs poursuivis par l'Union européenne (UE).

La CJUE ne retient aucune insuffisance du dispositif prévu par la directive n° 2015/2302. Elle relève que, parmi ces droits prévus à l'article 5, figurent, conformément au septième tiret des parties A et B de cette annexe I, le droit des voyageurs à forfait de « résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait » <sup>(11)</sup>. La CJUE ajoute que le paragraphe des parties A et B de l'annexe de la directive « expose et illustre ainsi le contenu du droit de résiliation conféré à ces voyageurs à l'article 12, § 2 » de

(5) JOUE C 326-49, 26 oct. 2012.

(6) La jurisprudence considère également que la paralysie du trafic aérien peut constituer ce type de circonstances, v. C. Lachièze, *Droit du tourisme*, 2<sup>e</sup> éd., 2020, LexisNexis, p. 122.

(7) C. tourisme, art. L. 211-8 – C. tourisme, art. R. 211-4.

(8) C. tourisme, art. R. 211-4, 7<sup>e</sup>.

(9) C. tourisme, art. L. 211-10 – C. tourisme, art. R. 211-6.

(10) C. tourisme, art. L. 211-14, II.

(11) CJUE, 14 sept. 2023, n° C-83/22, RTG c/ Tuk Tuk Travel, pt 36.

ce texte. Or, il s'avère que ce texte énonce sans ambiguïté le droit au remboursement intégral d'un contrat de voyage organisé : « Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination ». Ce droit de résiliation confère au voyageur « un droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire »<sup>(12)</sup>.

**“ Le droit au remboursement des paiements effectués à la suite de la résiliation répond à l'impératif d'une protection des consommateurs ”**

En conséquence pour la CJUE, l'article 5, paragraphe 1, de la directive n° 2015/2302 « doit être interprété en ce sens qu'il impose à un organisateur de voyages d'informer le voyageur de son droit de résiliation », droit visé à l'article 12, paragraphe 2, de cette directive. Le sens et la portée de cette disposition ne font pas de doute<sup>(13)</sup>.

Dès lors, la CJUE en déduit que la validité de cette disposition ne peut être remise en cause au regard des articles 114 et 169 du TFUE<sup>(14)</sup>.

Cette analyse – qui découle d'une interprétation littérale des articles 5 et 12 de la directive européenne – ne peut qu'être approuvée en ce qu'elle offre des garanties indéniables en matière d'information du consommateur. Il est évident que ce dernier sera moins enclin à résilier un contrat de voyage à forfait en cas de circonstances exceptionnelles s'il a des doutes sur son droit à résilier un tel contrat et à obtenir le remboursement des sommes avancées. L'information précontractuelle sur ce droit est de nature à lever ses doutes. Il est tout aussi évident que le droit de résiliation d'un voyage à forfait constitue pour le voyageur un aspect essentiel du contrat et qu'il doit en être obligatoirement informé par l'organisateur de voyages. La directive n° 2015/2302 garantit au voyageur un droit qu'il n'aurait pas nécessairement pu négocier avec l'organisateur de voyages dès lors qu'il se trouve dans une situation d'infériorité à l'égard de ce professionnel en ce qui concerne la négociation des termes du forfait. Le droit de résiliation, tout comme le droit au remboursement des paiements effectués à la suite de cette résiliation, répondent à l'impératif bien compris d'une protection effective des consommateurs<sup>(15)</sup>.

L'interprétation retenue ici par le juge européen s'inscrit en outre en cohérence avec les buts de cette directive d'inspiration consumériste<sup>(16)</sup> et avec sa logique consistant

à prévoir un continuum d'informations que le professionnel est requis de donner au voyageur avant la conclusion du contrat, lors de sa conclusion et durant son exécution. On relèvera que les dispositions de ce texte ont été complétées par des mesures spécifiques avec la recommandation n° 2020/648 du 13 mai 2020 de la Commission européenne, concernant des bons à valoir destinés aux passagers et voyageurs à titre d'alternative au remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de Covid-19<sup>(17)</sup>.

**II. L'OFFICE DU JUGE EN MATIÈRE DE REMBOURSEMENT D'UN VOYAGE À FORFAIT ANNULÉ**

Le second point à trancher portait sur l'office du juge lorsque le consommateur ne réclame pas le plein exercice de ses droits. En l'espèce, le consommateur a décidé d'annuler son voyage en raison de l'évolution préoccupante de la situation sanitaire résultant de la Covid-19, constituant à l'évidence un cas de force majeure. Il a d'abord demandé, le 12 février 2020, l'annulation de son voyage ainsi que le remboursement de l'avance de fonds versée (2 402 €). Il a ensuite introduit un recours pour demander un remboursement de 1 500 €, autorisant l'agence de voyages à retenir 601 € à titre de frais de gestion. Toutes ces démarches visant à obtenir un remboursement partiel – non intégral – du montant du voyage ont été entreprises en conformité avec le droit local espagnol, qu'il s'agisse du Code de procédure civile ou du décret royal législatif n° 1/2007 transposant la directive n° 2015/2302.

Le tribunal de Carthagène se demandait donc si l'article 12, paragraphe 2, de la directive n° 2015/2302, lu à la lumière des articles 114 et 169 du TFUE, doit être interprété ainsi qu'il s'oppose à l'application de principes de procédure juridictionnelle nationale en vertu desquels le juge national saisi d'un litige ne peut pas accorder d'office au consommateur le remboursement intégral auquel il a droit (tant en vertu du droit européen que du droit national), lorsque le consommateur a réclamé un montant inférieur.

Il convient de rappeler que le juge européen s'est récemment prononcé sur l'interprétation à donner de cet article dans l'affaire n° C-407/21, UFC-Que choisir<sup>(18)</sup> : lorsque, à la suite de la résiliation d'un contrat de voyage à forfait, l'organisateur du voyage à forfait est tenu de rembourser le voyageur concerné de l'intégralité des paiements effectués au titre dudit forfait, un tel remboursement s'entend uniquement d'une restitution de ces paiements sous la forme d'une somme d'argent<sup>(19)</sup>.

Dans la présente affaire où le particulier ne demandait pas le remboursement intégral des sommes engagées, il s'agissait de savoir si le juge national doit remettre en cause les principes directeurs du procès selon lesquels les conclusions des parties ne peuvent, en principe, pas être modifiées, de sorte que le juge ne pouvait trancher que les points qui lui ont été soumis.

Le droit de l'UE ne requiert pas du juge national, en principe et sauf cas exceptionnels où l'intérêt public exige son

(12) Ce que rappelle aussi l'article L. 211-14, II, du Code du tourisme.

(13) CJUE, 14 sept. 2023, n° C-83/22, RTG c/ Tük Tük Travel, pt 37.

(14) CJUE, 14 sept. 2023, n° C-83/22, RTG c/ Tük Tük Travel, pts 38 et 39.

(15) CJUE, 8 juin 2023, n° C-407/21, UFC-Que choisir et CLCV, pt 33.

(16) L'article premier de la directive indique qu'elle « a pour objet de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs le plus uniforme possible ».

(17) JOUE L 151/10, 14 mai 2020.

(18) CJUE, 8 juin 2023, n° C-407/21, UFC-Que choisir et CLCV.

(19) CJUE, 14 sept. 2023, n° C-83/22, RTG c/ Tük Tük Travel, pt 86.

intervention<sup>(20)</sup>, qu'il examine d'office un moyen tiré de la violation de dispositions européennes lorsque l'examen de ce moyen l'obligerait à sortir des limites du litige tel que ce dernier a été circonscrit par les parties. Cette limitation des pouvoirs du juge national se justifie par le principe selon lequel l'initiative d'un procès appartient aux parties.

Dans le même temps, le voyageur ne peut pas renoncer aux droits qui lui sont conférés par cette directive à caractère impératif<sup>(21)</sup> et le juge national peut soulever d'office une violation du droit à résiliation<sup>(22)</sup>. Toutefois, précise la CJUE, l'exercice des pouvoirs de ce juge consistant à informer le requérant de son droit de résiliation ainsi que de la possibilité de s'en prévaloir dans la procédure juridictionnelle en cours sont soumis à quatre conditions<sup>(23)</sup> :

- un des cocontractants doit avoir engagé une procédure juridictionnelle relative à l'exécution du contrat de voyage à forfait devant le juge national<sup>(24)</sup> ;
- le droit de résiliation doit être lié à l'objet du litige<sup>(25)</sup> ;
- le juge national doit disposer de l'ensemble des éléments afin d'apprécier si le droit de résiliation prévu par la directive pourrait être invoqué par le voyageur<sup>(26)</sup> ;
- le voyageur ne doit pas s'être expressément opposé à l'application de son droit de résiliation prévu par la directive.

Par ailleurs, la CJUE considère que le juge n'est pas tenu de résilier d'office le contrat de voyage à forfait sans frais, ni de conférer au requérant le remboursement intégral des sommes versées, notamment lorsque ce dernier choisit de manière libre et éclairée de ne pas résilier son contrat<sup>(27)</sup>. Ainsi, l'interprétation de l'article 12, paragraphe 2, de la directive n° 2015/2302 ne s'oppose pas à l'application par le juge des principes de dispositif et de congruence dans cette affaire. Dès lors que le voyageur

concerné saisit le juge d'une demande de remboursement inférieure à un remboursement intégral, ce juge ne peut pas d'office accorder à ce voyageur un remboursement intégral, pour autant que ces dispositions n'excluent pas que le juge puisse d'office informer ce voyageur de son droit à un remboursement intégral et permettre à ce dernier de le faire valoir devant lui<sup>(28)</sup>.

La solution dégagée s'inscrit dans le prolongement de la jurisprudence européenne relative à l'office du juge en droit de la consommation. Le devoir d'examen d'office du juge national a déjà été reconnu, notamment en ce qui concerne des clauses couvertes par la directive n° 85/577/CEE du 20 décembre 1985 du Conseil, concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux<sup>(29)</sup>, des clauses couvertes par la directive n° 93/13/CEE du 5 avril 1993 du Conseil concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs<sup>(30)</sup>, ainsi que des clauses couvertes par la directive n° 2008/48/CE du 23 avril 2008 du Parlement européen et du Conseil, concernant les contrats de crédit aux consommateurs<sup>(31)</sup>.

Il appartiendra donc au juge de renvoi d'appliquer ces principes aux faits de l'espèce, étant entendu qu'il reste possible que le voyageur ait ignoré l'existence de son droit à résiliation en l'absence d'information effective de la part de l'agence de voyages dans le contexte très particulier de la pandémie de Covid-19 qui a désorganisé le secteur du tourisme. Mais il est d'ores et déjà possible d'indiquer que le juge français saisi des requêtes des consommateurs ayant sollicité en vain l'annulation et le remboursement intégral de leur voyage à forfait devra non seulement faire droit aux demandes mais également jouer un rôle actif visant à suppléer le déséquilibre d'informations que subissent ces consommateurs.

(20) CJUE, 17 déc. 2009, n° C-227/08, *Martín Martín*, pts 19 et 20.

(21) PE et Cons. UE, dir. n° 2015/2302, 25 nov. 2015, art. 23.

(22) CJUE, 14 sept. 2023, n° C-83/22, *RTG c/ Tuk Tuk Travel*, pts 51 et 52.

(23) CJUE, 14 sept. 2023, n° C-83/22, *RTG c/ Tuk Tuk Travel*, pts 54 à 57.

(24) CJUE, 11 mars 2020, n° C-511/17, *Lintner*, pt 29.

(25) CJUE, 11 mars 2020, n° C-511/17, *Lintner*, pt 34.

(26) CJUE, 11 mars 2020, n° C-511/17, *Lintner*, pt 27.

(27) CJUE, 14 sept. 2023, n° C-83/22, *RTG c/ Tuk Tuk Travel*, pt 63.

(28) CJUE, 14 sept. 2023, n° C-83/22, *RTG c/ Tuk Tuk Travel*, pts 61 et 64 – CJUE, 11 mars 2020, n° C-511/17, *Lintner*, pt 42.

(29) CJUE, 17 déc. 2009, n° C-227/08, *Martín Martín*, pt 29.

(30) CJUE, 17 mai 2022, n° C-600/19, *Ibercaja Banco*, pt 37.

(31) CJUE, 5 mars 2020, n° C-679/18, *OPR-Finance*, pt 23.

# Gazette du Palais

31 OCTOBRE 2023

143<sup>e</sup> ANNÉE · N<sup>o</sup> 35

· HEBDOMADAIRE ·

## À la une

### « Flash » sur vingt ans de radars automatiques

étude par Rémy JOSSEAUME

Les radars automatiques dressent pas moins de 15 millions de procès-verbaux d'infractions routières chaque année. La mise en place de cet arsenal répressif novateur il y a vingt ans n'a pas été sans se confronter à plusieurs obstacles juridiques et aux exigences jurisprudentielles.



© sdecoret\_AdobeStock

## Actualité

« Il est essentiel de trouver des solutions concrètes pour les foyers modestes exclus du dispositif actuel d'aide juridictionnelle »

entretien avec Emmanuel PELLERIN

## Technique

La première réunion du CSE

étude par Steven RIOCHE

L'impact des travaux hôteliers sur la fixation du loyer de renouvellement

étude par Jean-Marc NOYER

## Jurisprudence

Axiologie de la procréation post mortem : quand la bioéthique devient une nouvelle morale

note par Patrice LE MAIGAT  
sous CEDH, 14 sept. 2023

## Gazette Spécialisée

### DROIT BANCAIRE

SOUS LA RESPONSABILITÉ SCIENTIFIQUE DE

• Myriam ROUSSILLE

Agrégée des facultés de droit, professeure à l'université du Mans,  
directrice de l'IEJ du Mans

• Guillaume VALDELIÈVRE

Avocat au Conseil d'État et à la Cour de cassation

AVEC LA PARTICIPATION DE

Rodolphe BIGOT, Amandine CAYOL, Julie CLAVEL-THORAVAL, Antoine GOUËZEL, Caroline HOUIN-BRESSAND, Sophie MOREIL,  
Juliette MOREL-MAROGER et Olivier SALATI

