

[Fermer la fenêtre](#)

[Lancer l'impression](#)

E-tourisme : les incertitudes juridiques du package dynamique

Le package dynamique remporte un succès croissant chez les voyageurs en ligne. Mais son régime juridique, en raison de son caractère pluriel, n'est pour l'instant vraiment tranché ni par conditions générales de vente des agences, ni par les tribunaux, la Commission Européenne ou la LCEN. Ce qui pénalise la protection du consommateur.

(13/11/2006)

Le package dynamique est une offre du marché du e-tourisme, apparue depuis environ trois ans sur le marché français. En Europe, 20% des achats touristiques se font en ligne contre 30 à 35% en Amérique du Nord. La part que représente le package dynamique reste difficile à mesurer mais tous les professionnels s'accordent pour constater le décollage de ces offres et des perspectives de croissance extrêmement fortes. Toutefois, la question du régime juridique associée à ces offres n'est pas tranchée.

Qu'est-ce que le package dynamique ?

Le package dynamique permet à l'internaute de concevoir et d'acheter des séjours sur mesure sur un site internet. Derrière cette terminologie se cachent en fait des offres très différentes. On peut toutefois les regrouper en deux catégories :

- l'assemblage dans un seul pack de diverses prestations "sèches" (vols, hébergements, location de voiture, spectacles...) : c'est le principe du «panier» dans un même processus d'achat ;
- le forfait dynamique, offre plus exceptionnelle en raison notamment des investissements coûteux qu'elle nécessite et du modèle économique auquel elle fait appel ; le client bénéficie ici d'un prix forfaitaire, donc tout compris, dont le montant est inférieur à celui que le client aurait payé s'il avait assemblé les différentes prestations.

Forfait or not forfait ?

Une offre si attractive permet-elle au client de bénéficier également de la protection attachée au forfait touristique prévue par la loi du 13 juillet 1992 ? Selon cette loi, "constitue un forfait touristique la prestation :

- résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;
- dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
- vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris (L211-2 du Code du Tourisme)."

La question est d'importance car la protection est double. Sur le plan contractuel, le client doit bénéficier d'une information pré-contractuelle extrêmement précise et détaillée lui permettant de s'engager en toute connaissance de cause dans le cadre d'un contrat écrit et signé par ses soins. Sur le plan de la responsabilité, le client est protégé par une obligation de résultat à la charge de l'agence de voyage, responsable de plein droit en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution, qui répond de toutes les entreprises auxquelles elle fait appel pour l'exécution des prestations promises à son client (transporteurs, hôteliers ...). C'est le nouvel article L211-17 du code du tourisme, plus connu sous la référence article 23 de la loi de 1992.

L'absence de prise de position des professionnels

En réalité, les conditions générales de vente des agences en ligne, telles que Voyagessncf.com, Opodo.fr, Expedia.fr, Govoyages.com, n'identifient ni ne traitent explicitement du package dynamique. Elles traitent d'un côté de prestations sèches (vol sec, hébergement sec, location de voiture sèche), et de l'autre du forfait touristique classique en rappelant la définition qu'en donne la loi mais sans prendre en compte le "forfait dynamique", ni "l'assemblage" de deux, voire trois prestations sèches. A leur décharge la question n'est pas simple et même les organes représentatifs de la profession s'y perdent.

Ainsi l'ECTAA (Groupement des Unions Nationales des Agences et Organismes de Voyages de l'UE), qui a mis sur pied un groupe de travail sur la révision de la Directive à forfait que la Commission Européenne a annoncée depuis plusieurs mois, voit débattre en son sein de points de vue forts différents.

Pourtant, lors de la 93ème réunion de l'ECTAA, qui s'est tenue à Bonn (Allemagne) les 1er et 2 juin derniers, ce même groupe de travail a recommandé de ne pas agir de manière pro-active et d'attendre la publication du rapport intermédiaire de la Commission européenne sur la préparation de la révision, afin d'avoir une vision plus claire de la stratégie à adopter (cf. Newsletter du SNAV publiée sur son site internet snav.cabestan.com).

Une position clairement favorable de la Cour de Justice des Communautés Européennes

Il n'y a pas encore eu, à ce jour, de décision publiée des tribunaux français se prononçant sur la pratique de "l'assemblage" ou du forfait dynamique. Toutefois, l'une des raisons invoquées pour rejeter l'application des règles attachées au forfait touristique serait qu'il n'y aurait pas d'organisateur identifiable et pas de prix tout compris. Concernant le prix, l'objection ne semble pas pertinente aux regards des dispositions de l'article 95 du décret du 15 juin 1994 qui stipule que "la facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites."

Quoiqu'il en soit, il faut se tourner vers la Cour de Justice des Communautés Européennes pour trouver une réponse claire dans le cadre de l'arrêt dit "Garrido" (CJCE 3ème chambre - 30 avril 2002 - affaire C-400/00). Dans cet arrêt, la Cour a fourni deux interprétations déterminantes. Elle a d'abord considéré que la notion de "forfait" visée à l'article 2.1 de la Directive 90/314/CEE Voyages à forfait "doit être interprétée en ce sens qu'elle inclut les voyages organisés par une agence de voyages à la demande et conformément aux spécifications d'un consommateur ou d'un groupe restreint de consommateurs." Elle a ensuite interprété la notion de "combinaison préalable" comme incluant "les combinaisons de services touristiques effectuées au moment où le contrat est conclu entre l'agence et le consommateur." Elle en conclut dès lors que le voyage sur mesure doit bénéficier de la protection du voyage à forfait.

Dès lors, il est vraisemblable que la Commission Européenne adopte cette même interprétation lorsqu'elle soumettra sa proposition de modification de la Directive Voyage à forfait qu'elle devrait élaborer en 2007.

Peut-on trouver une partie de la réponse dans la LCEN ?

En attendant une décision des tribunaux français ou un éventuel changement législatif qui n'interviendra pas avant des mois, faut-il se tourner vers la LCEN (loi pour la confiance en l'économie numérique) pour trouver une protection adéquate, en termes notamment de responsabilité ? Rappelons en effet que cette loi s'applique à toute "activité économique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services", et qu'elle institue un principe de responsabilité de plein droit du prestataire internet (article 15 de la LCEN) identique à celle de l'article L211-17 du code du tourisme.

La réponse n'est là pas non plus tranchée, puisque cette loi pose des problèmes d'interprétation. Certains s'interrogent sur la légalité même de cette disposition dans le corpus du droit européen puisqu'elle est susceptible de créer des barrières commerciales injustifiées qui auraient nécessité une notification préalable auprès notamment de la Commission européenne (cf. la responsabilité de plein droit des cybercommerçants existe-t-elle ? Guillaume Teissonnière sur juriscom.net). D'autres se posent la question de sa prééminence par rapport au Code du Tourisme : la LCEN doit-elle recevoir application en niant les particularités du Code du Tourisme ?

La solution ne pourrait-elle pas venir des professionnels eux-mêmes ?

De ce qui précède on peut conclure qu'une certaine incertitude plane sur la qualification juridique du package dynamique qu'il reviendra aux tribunaux français de lever avec toutes les frustrations que les décisions judiciaires comportent. On peut aussi penser que les professionnels n'attendent pas une solution des pouvoirs législatifs et judiciaires mais soient force de proposition dans leurs Conditions de Ventes. Ainsi feraient-ils d'une contrainte juridique un atout commercial en proposant des solutions sécurisantes pour l'internaute, toujours à l'affût de plus de transparence et de sécurité des transactions.

Copyright 2006 Benchmark Group - 4, rue Diderot 92156 Suresnes Cedex, FRANCE

Anne-Sophie Poggi

[Lancer l'impression](#)