

Conditions générales de ventes : les 20 clauses abusives pointées par les juges

du 24 Février 2008

■ S'appuyant sur un jugement de mars 2006 dans lequel le tribunal de grande instance de Bobigny a condamné Lastminute pour avoir mis sur son site Internet vingt clauses pour limiter, voire exonérer, la responsabilité de l'agence de voyage, Anne-Sophie Poggi, avocate chez Derriennic Associés, soulève le problème des conditions générales de vente.

Les agences en ligne se retrouvent régulièrement devant les tribunaux. Go Voyages enchaîne les procès victorieux, Switch et Lastminute ont été quant à eux condamnés respectivement par les tribunaux de Créteil et de Bobigny au motif de publicité mensongère ou de pratiques contractuelles abusives. Ainsi le tribunal de grande instance de Bobigny a déclaré illicites vingt clauses insérées dans les conditions générales de vente. Anne-Sophie Poggi les recense :

1. la possibilité d'annuler la commande en cas de hausse de plus de 10% du prix total de la commande sous réserve de notification par le client au moins 30 jours avant le départ,
2. le non remboursement en cas de séjour écourté d'un jour et/ou une nuit,
3. l'absence de dédommagement en cas d'allongement du séjour,
4. la commande honorée que dans la limite des places disponibles,
5. la confirmation de la commande par l'envoi de la facture et des documents de voyage sans autre confirmation,
6. le paiement uniquement par carte bancaire ou par chèque vacances après prépaiement obligatoire par carte bancaire,
7. la substitution d'hôtel sans indemnité,
8. le non remboursement de repas non consommés en cas de retard de vol,
9. l'absence de réclamation en cas de suppression d'activités proposées dans le séjour,
10. la nécessité pour le client de se renseigner sur les modalités de frontières et sanitaires d'entrée dans un pays étranger,
11. l'absence de remboursement en cas de non utilisation des billets charter, en cas de modification des horaires aériens, les frais induits restant à la charge du consommateur,
12. l'absence de réclamation en cas d'annulation des vols charter ou de retards de vol,
13. la prise en charge de divers frais par le consommateur en cas de modifications d'horaires ou des vols ou annulation du fait des tiers ou d'un cas fortuit,
14. l'absence de dédommagement pour perte ou vol ou avarie de bagages,
15. le caractère irrévocable de la commande, même en cas de hausse des taxes d'aéroport de plus de 8 euros,
16. les frais de réservation restant acquis à l'agence en cas d'annulation,
17. le débit du solde un mois avant le départ,
18. la responsabilité du client en cas de non réception des documents dans le délai prévu,
19. l'absence de remboursement si la procédure n'est pas respectée par le consommateur en cas de défaut d'envoi des documents,
20. des frais supplémentaires éventuels pour les bébés.