

Sites de e-tourisme : attention à vos conditions générales de vente

La bataille juridique que se livre depuis 2002 lastminute.com et l'UFC Que Choisir va-t-elle sonner le glas de pratiques contractuelles très répandues dans l'e-tourisme, mais abusives ?

(14/03/2008)

Lastminute, qui commercialise ses offres au travers de sa société d'agence de voyages 'Voyages Sur Mesure' (VSM), met sur son site Internet des conditions générales de vente (CGV) comportant des clauses limitatives de responsabilité dont on peut dire que leur rédaction reflète assez bien les usages du tourisme depuis des années.

Mais Internet a rendu visible à tous ce qui était, sinon confidentiel, réservé au public de proximité de l'agence de voyage physique.

Les conditions générales de vente de VSM ont été passées au crible par l'association 'UFC Que Choisir ' qui a, en 2003, décidé d'assigner cette dernière devant le Tribunal de Grande Instance de Bobigny pour voir déclarer abusives et donc illicites treize de ces clauses qu'elle jugeait contraires à certaines dispositions du Code de la Consommation, du Code du Tourisme et du Code Pénal.

Dans un jugement du 21 mars 2006, le Tribunal de Grande Instance de Bobigny a déclaré illicites vingt clauses insérées dans les CGV du site pour limiter, voire exonérer, la responsabilité de l'agence de voyage. Leur énoncée est fastidieuse mais nécessaire ; les professionnels du e-tourisme retrouveront dans la plupart d'entre elles leurs propres conditions générales:

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 pré-paiement 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.

De plus, neuf autres clauses ont été jugées abusives (pour plus de détails voir la décision insérée sur le site 'UFC Que Choisir').

En conséquence, le Tribunal a ordonné la suppression, sous astreinte de 1.000 euros par jour de retard, de toutes les clauses illicites ou abusives des Conditions Générales de Vente du site et condamné la société à verser à l'association 30.000 euros à titre de dommages et intérêts.

Parce que le site Internet n'avait pas procédé, selon l'association 'UFC Que Choisir', à une réécriture jugée conforme à la décision intervenue, cette dernière a saisi le magistrat compétent pour voir liquider l'astreinte (le juge de l'exécution).

Ce dernier, et c'est une première en France, a fait droit à la demande dans sa décision du 26 septembre 2007 considérant que quoique rédigées différemment, certaines des clauses étaient considérées comme non supprimées "*car ayant les mêmes effets que les clauses initiales*".

La société VSM a donc été condamnée à verser à l'association pour la période du 20 mai 2006 au 19 mai 2007, une somme de 54.750 euros (150 euros par jour de retard).

Si une page de l'histoire judiciaire entre l' 'UFC Que Choisir' et la société VSM se tourne, une nouvelle page s'ouvre pour le secteur du e-tourisme en Europe.

En effet, parce que le canal de distribution des voyages en ligne prend de plus en plus de place dans l'économie, la **Commission Européenne a décidé de faire le ménage dans ce secteur après avoir passé en revue 447 sites e-tourisme de quinze états.**

Or, elle a constaté que plus de la moitié de ces sites ont des contenus comportant des publicités mensongères et des clauses abusives.

La Commission a transmis les dossiers des sites en infraction aux autorités compétentes de chaque pays.

En France, la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) a été saisie et est à l'oeuvre ...

Si la DGCCRF se refuse à dévoiler l'identité des sites qui sont dans sa ligne de mire, tant qu'une décision judiciaire n'est pas intervenue, la Commission Européenne n'a pas les mêmes scrupules.

Cette dernière menace de rendre public les noms des agences fautives si ces dernières ne se mettent pas en conformité avec la législation applicable d'ici mi mars 2008.

Il est dès lors plus que temps pour les sites e-tourisme de faites auditer leurs conditions générales de vente et de se mettre en conformité avec la législation.

Anne-Sophie Poggi

Lancer l'impression