L'e-contrat de voyage



Table des matières

I. Formation du e-contrat de voyage	3
A. Définition de l'e-contrat	3
B. Informations précontractuelles sur internet	4
C. Règles de formation des contrats conclus à distance	6
D. Interdiction des clauses abusives	7
E. Absence de droit de rétractation pour la vente de voyages sur Internet	8
II. Exercice : Quiz	9
III. Contentieux du e-contrat de voyage	10
A. Instances compétentes dans le contentieux de l'e-contrat de voyage	10
B. Responsabilité du professionnel dans le contentieux de l'e-contrat de voyage	11
C. Illustrations concrètes du contentieux de l'e-contrat de voyage	11
IV. Exercice : Quiz	12
V. Essentiel	13
VI. Auto-évaluation	13
A. Exercice	
B. Test	14
Solutions des exercices	14

I. Formation du e-contrat de voyage

Contexte

Dans notre société actuelle, les nouvelles technologies font désormais partie intégrante de la vie de chacun. C'est le cas des professionnels du secteur touristique qui ont adapté leur façon de vendre leurs produits, et des clients qui ont changé leurs modes de consommation et leurs attentes envers ce marché.

À cet égard, 55 % des Français ont utilisé Internet pour des réservations de séjours en 2018, contre 50 % en 2016, selon une étude du cabinet Raffour Interactif. En 2019, l'e-tourisme représentait 46 % du marché français selon la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad). Réserver son voyage clé en main sur Internet correspond à des pratiques de consommation qui se généralisent et concerne la branche d'activité touristique.

Dans le cadre de cette unité pédagogique, nous verrons uniquement l'hypothèse d'un contrat conclu entre les professionnels et les consommateurs.

Mais alors, à quelles règles juridiques sont soumis les professionnels de l'e-tourisme en matière de voyages ? Pour répondre à cette question, nous verrons dans un premier temps les règles de formation de l'e-contrat de voyage, puis le contentieux spécifique à l'e-contrat de voyage dans un deuxième temps.

La formation du e-contrat de voyage répond à des règles spéciales qui ont pour but de protéger les consommateurs particulièrement vulnérables lorsqu'ils se trouvent à distance du professionnel.

Pour leur garantir une protection optimale, le droit impose au professionnel de communiquer à tout consommateur un certain nombre d'informations précontractuelles.

Une fois que le contrat est conclu, le professionnel doit inclure dans le contrat des éléments qui sont obligatoires, et surtout, n'inclure aucune clause abusive sanctionnée par le droit de la consommation.

Enfin, il faut savoir qu'en matière de produits touristiques, le droit de rétractation est par principe exclu d'un certain nombre d'hypothèses.

A. Définition de l'e-contrat

Dans le monde des affaires, les contrats peuvent être conclus selon diverses manières :

- Soit ils sont conclus en **présentiel**, c'est-à-dire avec la présence simultanée du vendeur et de l'acheteur.
- Soit ils sont conclus sans la présence simultanée des deux parties. On parle alors de **contrat à distance**. Dans le cadre de cette unité pédagogique, on parlera même de « *e-contrat* ».

Texte légal

Cette situation est encadrée par le Code de la consommation. D'après l'article L.221-1 de ce code, le contrat à distance se définit comme « tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ».



Par exemple, lorsqu'un client se rend sur le site internet d'une agence de voyages et achète un voyage à forfait sans se rendre physiquement dans l'agence.

Le Code civil, qui compile l'ensemble des règles générales applicables à tous les contrats conclus entre des personnes privées, encadre également le contrat électronique aux articles 1127-1 et suivants.

L'encadrement juridique des contrats souscrits entre un voyagiste et son client est essentiellement gouverné par les Conditions Générales de Vente, dites CGV, que l'internaute accepte par le « double clic » qui matérialise l'engagement. Les CGV sont celles du voyagiste ; leur contenu est rédigé librement, sauf à prévoir certaines dispositions obligatoires d'ordre public auxquelles le voyagiste ne pourra pas déroger à moins de constituer des clauses abusives réputées non écrites.

Ces dispositions communes à tous les contrats concernent notamment le formalisme et la signature électronique que nous verrons dans la dernière partie de cette section.

B. Informations précontractuelles sur internet

Avant de conclure un contrat de vente de voyages et séjours, le professionnel doit s'assurer que le client donne un consentement libre et éclairé sur le produit.

Comme pour les contrats conclus en présentiel, le contenu de ces informations est fixé par l'article L.211-8 du Code du tourisme. Par conséquent, le professionnel doit porter à la connaissance de ses clients :

- Les coordonnées du détaillant et de l'organisateur de la prestation,
- Le prix et des modalités de paiement de la prestation,
- Les conditions d'annulation et de résolution du contrat,
- Les informations sur les assurances liées au produit,
- Les conditions de franchissement des frontières, notamment les formalités sanitaires et administratives à accomplir (par exemple, un test négatif à la Covid-19 de moins de 24 h). Le professionnel informe également les clients des délais d'accomplissement de ces formalités.

Les informations précontractuelles sont communiquées par écrit, que le support soit papier ou électronique.

Méthode

Les professionnels doivent utiliser des formulaires types pour communiquer ces informations précontractuelles à leurs clients. Ils figurent dans l'annexe de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 disponible en cliquant sur le lien suivant : RÉPUBLIQUE FRANÇAISE¹



Dans le cadre des e-contrats, le professionnel peut utiliser les hyperliens pour communiquer ces informations à ses clients. Ils sont signalés par le logo suivant :



Source: pixabay¹

Le professionnel ne peut pas échapper à son obligation de communiquer les informations précontractuelles à ses clients.

S'il n'exécute pas cette obligation, il encourt une amende administrative dont le montant peut atteindre 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

 $^{1\,}https://pixabay.com/fr/vectors/relier-lien-hypertexte-cha\%c3\%aene-6931554/$



C. Règles de formation des contrats conclus à distance

Comme tous les contrats, l'e-contrat se forme lors de la rencontre d'une offre par un professionnel et de son acceptation par le consommateur.

La formation du e-contrat

L'offre

Le plus souvent, l'offre est proposée par le biais de catalogues, de feuillets, de publipostages ou d'offres sur des sites internet. Par exemple, elle peut passer par des forfaits de croisières proposés par les opérateurs sur Internet.

Afin de protéger le consentement du consommateur, l'article 1127-1 du Code civil prévoit que tant que l'offre est accessible sur un site internet, un professionnel est tenu par elle.

Exemple

Une voyagiste a augmenté les prix de certains voyages dans son agence de voyages. Il n'a pas eu le temps de changer les prix sur son site internet. Par conséquent, il ne peut imposer les prix plus élevés dans son agence à ses clients en ligne, qui peuvent bénéficier de l'offre inférieure tant qu'elle n'est pas modifiée en ligne.

Les caractéristiques essentielles du produit

Selon le Code de la consommation, le client doit être en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du produit sans qu'aucun élément ne l'induise en erreur (Code de la consommation, art. L.111-1).

À défaut, le professionnel s'expose à des poursuites pour pratiques commerciales trompeuses.

Exemple

La photographie d'un produit vendu sur un site internet doit représenter exactement le produit proposé ou à défaut, mentionner les éléments qui sont vendus séparément. C'est le cas pour les séjours proposés à la vente sur le site internet d'une agence de voyages. Si les photographies montrent une piscine, l'hébergement proposé doit la mettre à disposition de ses clients.

L'acceptation de l'offre par le double clic

Dans le monde numérique, l'acceptation d'une offre se manifeste par un double clic (le premier pour passer une commande et le deuxième pour la confirmer).

Cette possibilité de vérifier le détail de la commande et son prix total est une exigence du Code civil (art. 1127-2).

De plus, le même article dispose que l'auteur de l'offre doit accuser la réception sans délai de la commande. Par conséquent, la commande, la confirmation et l'accusé de réception sont considérés comme reçus par le client lorsqu'il peut y avoir accès (par le biais d'un espace client par exemple).

La signature électronique

Concernant la signature électronique du contrat, « elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle se rattache » (Code civil, art. 1367).

La signature électronique peut être simple (un cachet électronique), avancée (l'envoi d'un code de confirmation par mail) ou qualifiée avec une vérification visuelle de l'identité (pour les crédits à la consommation ou les contrats d'assurance-vie par exemple).



Le formalisme du e-contrat

Une fois que le contrat est conclu, l'article R.211-6 du Code du tourisme impose qu'il soit écrit et établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les 2 parties.

Le contenu du e-contrat

Un certain nombre d'informations minimales doivent être incluses dans le contrat formé entre le voyagiste et ses clients.

Notamment, le contrat doit comporter « toutes indications relatives aux noms et adresses de l'organisateur, du vendeur, du garant et de l'assureur, à la description des prestations fournies, aux droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de prix, de calendrier, de modalités de paiement et de révision éventuelle des prix, d'annulation ou de cession du contrat et à l'information de l'acheteur avant le début du voyage ou du séjour » (L.211-10 du Code du tourisme).

De plus, l'article R.211-6 du Code du tourisme énumère une liste de 21 clauses qui doivent figurer dans l'e-contrat de vente de voyages.

D. Interdiction des clauses abusives

La vocation du droit de la consommation est de protéger le consommateur. En ce sens, les professionnels sont tenus de répondre à de nombreuses obligations et interdictions, dont certaines concernent le contenu du contrat.

C'est le cas des clauses abusives. Elles sont encadrées par l'article L.212-1 du Code de la consommation.

Définition

Sont considérées comme abusives les clauses qui ont pour objet de créer au détriment du non-professionnel ou du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties au contrat.

Cette disposition légale est complétée par des textes réglementaires.

L'article R.212-1 du Code de la consommation dresse la liste noire des clauses abusives. Celles-ci sont présumées abusives de manière irréfragable. C'est-à-dire qu'elles sont sanctionnées automatiquement.

Par conséquent, le professionnel qui introduit l'une de ces clauses dans un contrat avec un consommateur ne pourra pas l'invoquer, car la clause est réputée non écrite.

Exemple

Le fait de reconnaître au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat, sans reconnaître le même droit au consommateur, est une clause abusive.

C'est aussi le cas du fait d'imposer au consommateur la charge de la preuve, qui, en application du droit applicable, devrait incomber normalement à l'autre partie au contrat.

L'article R.212-2 du même code dresse la liste grise. Dans ce cas, les clauses sont simplement présumées abusives. Cela signifie que le professionnel pourra rapporter la preuve qu'elles ne causent pas de déséquilibre significatif à l'encontre du consommateur. Si le professionnel parvient à prouver cet élément, alors la clause continue d'exister et de produire des effets.



Exemple

Sont abusives au sens de l'article R.212-2:

- Les clauses qui exonèrent une agence de voyages en cas de retour ne s'effectuant pas au même aéroport qu'au départ.
- La clause d'un mandat de vente immobilière conclu entre un agent immobilier et un particulier donnant à l'agent mandataire le pouvoir d'engager des frais administratifs ou réclamer toutes pièces, actes et certificats nécessaires au dossier pour effectuer des démarches administratives.
- La clause par laquelle un centre sportif se réserve le droit de modifier unilatéralement les horaires de cours.
- La clause qui limite indûment les moyens de preuve à la disposition du consommateur.

Pour savoir si une clause cause un déséquilibre significatif, les juges qui analysent ces situations doivent prendre en compte plusieurs éléments, comme le moment de la conclusion du contrat, ainsi que toutes les circonstances qui entourent la conclusion.

Par exemple, c'est le cas des éléments qui concernent directement les signataires du contrat comme leur âge, leur niveau d'expertise dans un secteur particulier, sans oublier les éléments extérieurs aux parties qui font partie du contexte de la conclusion du contrat, comme le contexte sanitaire international par exemple.

Complément

Pour faire face à l'ampleur des clauses abusives, le législateur a créé la Commission des clauses abusives.

C'est une institution spécifiquement dédiée à l'appréciation des clauses dans les modèles de contrats habituellement proposée par les professionnels.

La Commission est principalement chargée de rendre des avis et des recommandations, par exemple, la recommandation n° 08-01 relative aux contrats de vente de voyages proposés sur Internet. Ce document est disponible au lien suivant : Commission des clauses abusives¹

E. Absence de droit de rétractation pour la vente de voyages sur Internet

Le principe du droit de rétractation

Une fois que le professionnel a fait parvenir toutes les informations précontractuelles à ses clients et que son offre a été acceptée, le contrat peut valablement se former.

Toutefois, certains clients peuvent changer d'avis après avoir passé une commande sur un site en ligne. Par principe, le droit de la consommation prévoit l'existence d'un droit de rétractation d'une durée de 14 jours pour les contrats conclus à distance.

Définition Le droit de rétractation au sens du Code de la consommation

Le droit de rétractation est aussi appelé le droit de repentir.

Il se définit comme la faculté, reconnue par la loi ou par un contrat, de permettre à son bénéficiaire de rétracter unilatéralement son consentement pendant une durée déterminée.

Lorsqu'un client exerce son droit de rétractation, il n'a pas à donner de motifs ni ne peut subir une pénalité financière.

 $1\,http://www.clauses-abusives.fr/recommandation/fourniture-de-voyages-proposes-sur-internet/$



Les prestations touristiques exclues du droit de rétractation

Selon l'article L. 221-28 du Code de la consommation, certaines prestations sont exclues du droit de rétractation.

C'est le cas des « prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ».

Par conséquent, le droit de rétractation ne s'applique ni aux voyages à forfait, ni aux prestations touristiques non forfaitaires, ni aux services de transports de passagers (avion, train, bateau, etc.).

Toutefois, il sera valable dans tous les autres contrats.

Attention		
, ,	nt une offre de contrat électronique à l actation une fois le contrat signé.	eurs clients doivent indiquer sur ce contrat qu'il
Exercice : Quiz		[solution n°1 p.15]
Question 1		
Le contrat de vente à dista	nce est défini :	
O Par le Code civil		
O Par le Code de la cons	ommation	
Question 2		
Si l'e-contrat porte sur une	e prestation d'hébergement, le client :	
O Peut se rétracter dans	un délai de 14 jours	
O Ne peut pas se rétract	er	
Question 3		
Combien de clics sont néc	essaires pour qu'un e-contrat soit vala	blement formé ?
O 1 clic		
O 2 clics		
O 3 clics		
Question 4		
Les clauses abusives de la pas un déséquilibre signifi	-	er si le professionnel prouve qu'elles ne causent

Question 5

O Vrai

O Faux

Si un client exerce son droit de rétractation, alors :

- O Le professionnel peut lui réclamer une pénalité financière
- O Le professionnel ne peut pas lui réclamer de pénalités financières



III. Contentieux du e-contrat de voyage

Il faut savoir qu'en France, les deux secteurs les plus concernés par le contentieux du tourisme sont le transport aérien et l'hébergement en hôtels et en camping, que le contrat soit conclu à distance ou en présentiel.

Pour cette raison, il est indispensable de connaître les instances compétentes pour trancher ces litiges. Nous verrons ensuite les modalités de la mise en jeu de la responsabilité du professionnel et la façon de gérer ce risque pour terminer par des illustrations concrètes rencontrées par la jurisprudence ces dernières années.

A. Instances compétentes dans le contentieux de l'e-contrat de voyage

Avant de saisir les instances juridictionnelles, les parties doivent tenter de trouver une solution amiable à leur litige.

Pour ce faire, la procédure impose en premier lieu d'effectuer une réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception au professionnel dans un délai maximum de 30 jours à compter du retour du voyage.

L'agence de voyages n'est pas obligée de répondre à cette demande. Si elle refuse, alors le client peut :

- S'adresser au Syndicat professionnel auquel l'agence adhère. Dans ce cas, le dédommagement sera demandé auprès de l'assureur de l'agence. D'où l'importance d'avoir souscrit à une assurance responsabilité civile professionnelle.
- S'adresser au Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). Tous les consommateurs ou représentants des consommateurs peuvent saisir le MTV. Ce dernier est compétent pour tous les litiges qui concernent les transports aériens, les forfaits touristiques, le transport maritime, la prise en charge aéroportuaire, le transport en autocar, les hébergements et la restauration, les transports publics et les prestations de loisirs et de tourisme.
- S'adresser à l'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques si l'agence de voyages est adhérente à cet organisme.

En matière de contentieux de l'e-contrat de voyages, le consommateur ne doit pas saisir la même juridiction en fonction du lieu où le professionnel est établi.

Fondamental

Dans les contrats conclus entre les professionnels et les consommateurs, aucune clause d'attribution de compétence ne peut être écrite dans les contrats.

Par exemple, si le tribunal compétent est le tribunal judiciaire de Paris, alors le contrat ne peut pas donner compétence aux tribunaux allemands.

Si l'acheteur et le vendeur d'un voyage ou d'un séjour sur Internet sont tous les deux établis en France, alors ce sont les juridictions françaises qui seront compétentes.

Toutefois, si le professionnel est établi dans un pays de l'Union européenne et que le consommateur réside en France, alors le litige doit être porté devant le service de règlement des litiges en ligne de la Commission européenne si le litige porte sur une somme inférieure à 2 000 €.

Si le litige porte sur une somme supérieure à 2 000 €, alors c'est le Centre européen des consommateurs qui devra recevoir le dossier.

Si le professionnel se situe dans un pays en dehors de l'Union européenne, alors le consommateur doit déposer sa plainte auprès du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs.

Enfin, si le professionnel n'est pas identifiable, alors le consommateur doit saisir le ministère chargé de l'intérieur par le biais de son service *Pharos*.





B. Responsabilité du professionnel dans le contentieux de l'e-contrat de voyage

Il existe différentes sanctions en fonction du dommage causé par le professionnel.

D'une manière générale, les professionnels du tourisme doivent répondre aux conditions de la responsabilité civile lorsqu'un dommage survient et qu'elles sont responsables de celui-ci. Ce principe est posé par l'article 1240 du Code civil.

En ce qui concerne plus précisément les clauses abusives, le professionnel qui est à l'origine de la clause s'expose à des poursuites administratives. Dans ce cas, il encourt une amende d'un montant maximal de 3 000 € pour les personnes physiques et de 15 000 € pour les personnes morales (C. cons., art. L. 212-1).

Les professionnels du voyage sont exposés au traitement de données personnelles quotidiennement.

Ils sont donc soumis au règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD).

Il faut savoir que les professionnels s'exposent à cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende si, y compris par négligence, ils procèdent ou font procéder à des traitements de données à caractère personnel sans qu'aient été respectées les formalités légales préalables à leur mise en œuvre.

C. Illustrations concrètes du contentieux de l'e-contrat de voyage

L'absence du droit de rétractation

À propos de la faculté de rétractation, les juges de la première chambre civile de la Cour de cassation se sont prononcés dans un arrêt du 25 novembre 2010.

Dans les faits, un consommateur avait acheté un séjour de plusieurs jours dans un hôtel à l'étranger sur le site Internet de l'agence GO VOYAGE. Le lendemain de son achat, il souhaite modifier les dates de séjour. Le voyagiste refuse. Le consommateur demande alors le remboursement de son achat au titre du droit de rétractation.

Le voyagiste refuse en affirmant que les conditions générales de vente ne prévoient aucun droit de rétractation, conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation.

La Cour de cassation a donné raison au voyagiste.

Exercice: Quizsolution



Les manquements des transporteurs aériens

Dans un autre registre, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a révélé de nombreux agissements frauduleux de la part des transporteurs aériens dans le cadre de la vente en ligne de titres de transport.

D'après l'enquête menée, aucun opérateur sur les 50 contrôlés (agences de voyages, comparateurs, compagnies aériennes, etc.) n'était en conformité avec la législation relative à l'affichage des prix.

Notamment, les irrégularités portaient sur les caractéristiques essentielles des services, sur l'aspect modifiable et remboursable des billets, avec ou sans frais, sur l'inclusion d'un bagage et le prix pratiqué pour ce service le cas échéant, le poids maximal autorisé pour les bagages et les surcoûts pratiqués.

L'obligation d'information des agences de voyages

Le 8 janvier 2020, la première chambre civile de la Cour de cassation a tranché une affaire qui concernait justement l'information communiquée en ligne dans le cadre des voyages à forfait.

Dans les faits, un couple a acheté un voyage à forfait à destination de l'Inde sur le site Internet de l'agence Avery's voyage. Les clients se sont vu refuser l'embarquement, car ils n'avaient pas accompli les formalités nécessaires pour entrer dans le pays. Ils ont donc intenté une action contre l'agence de voyages pour obtenir une indemnisation pour ce préjudice.

En effet, les clients soutiennent qu'ils n'ont jamais été informés de cette obligation administrative.

Notamment, l'agence de voyages a d'abord envoyé un lien non fonctionnel aux clients. Une fois que le lien fonctionnel a été envoyé, les clients n'y ont jamais lu l'obligation liée au visa. De plus, la facture, les conditions générales de ventes ainsi que le catalogue de l'agence ne font aucunement mention de cet élément.

Selon la Cour de cassation, l'agence de voyages a la responsabilité d'informer les clients de l'obligation liée à l'entrée sur le territoire de destination, et ce, avant même que le contrat ne soit formé, même en ligne.

Exerc	ice: Quiz [solution n°2 p.16]
Quest	ion 1
	égligence exonère les professionnels de leur responsabilité dans le cadre d'un traitement irrégulier de nées à caractère personnel.
0	Vrai
0	Faux
Quest	ion 2
Les c	clauses d'attribution de compétence dans les contrats entre les professionnels et les consommateurs sont :
0	Autorisées
0	Interdites
Quest	ion 3
Si le	professionnel n'est pas identifiable dans un litige, le consommateur doit saisir :
0	Le service du règlement des litiges en ligne de la Commission européenne
0	Le service Pharos du ministère de l'Intérieur

Question 4



L'agence de voyages en ligne doit informer les consommateurs de	s obligations administratives de franchissement
des frontières :	

0	Sauf pour	les contrats conclus en	ligne
---	-----------	-------------------------	-------

O Avant même que le contrat ne soit formé

Question 5

Le règlement amiable des litiges est :

O Optionnel

O Obligatoire

V. Essentiel

Dans notre société actuelle, les nouvelles technologies font partie du quotidien des clients et des professionnels. C'est aussi le cas du secteur touristique et de l'essor du e-contrat de voyage.

La formation du e-contrat de voyage répond à des règles spéciales qui ont pour but de protéger le consommateur particulièrement vulnérable lorsqu'il se trouve à distance du professionnel. Pour leur garantir de conclure leur e-contrat de voyage en toute conscience, le droit impose aux professionnels la communication d'un certain nombre d'informations précontractuelles. Une fois que le contrat est conclu, le professionnel doit inclure dans le contrat des informations qui sont obligatoires, dans le respect des clauses abusives prévues par le droit de la consommation. Enfin, le droit de rétractation normalement prévu pour les contrats conclus à distance est exclu des voyages à forfait, des prestations touristiques non forfaitaires et des services de transports de passagers (avion, train, bateau, etc.).

Il faut savoir qu'en France, les 2 secteurs les plus concernés par le contentieux du tourisme sont le transport aérien et l'hébergement en hôtels et en camping, que le contrat soit conclu à distance ou en présentiel. Avant de saisir les instances juridictionnelles, les parties doivent tenter de trouver une solution amiable à leur litige. Puis, le consommateur devra saisir la juridiction compétente en fonction du pays dans lequel est établi le professionnel.

VI. Auto-évaluation

A. Exercice

Rania se remet d'une récente blessure qui a eu lieu lors d'un séjour à Marrakech. Pourtant, cela ne l'empêche pas de programmer ses futures vacances. Ne pouvant se déplacer, elle décide de se rendre sur le site Internet d'une agence de voyages en ligne qui propose divers forfaits tout inclus. Elle opte pour un séjour de 5 nuitées, comprenant le vol aller-retour vers Athènes.

Le temps passe et il est enfin temps de partir pour la Grèce! La famille embarque pour de nouvelles aventures. Une fois sur place, tout se déroule très bien, jusqu'à ce que Rania casse son tout nouvel appareil photo lors d'une activité touristique.

Elle remarque qu'elle n'a pas pensé à souscrire une assurance voyage qui couvre éventuellement cet aléa. D'ailleurs, elle se demande même si l'agence lui en a parlé. En relisant le contrat, la possibilité de souscrire à une assurance voyage ne figure nulle part.

Question 1 [solution n°3 p.16]

L'agence de voyages est-elle responsable d'un manquement à son obligation d'information précontractuelle ?

Question 2 [solution n°4 p.17]

Quelle sanction encourt l'agence de voyages?

Question 3 [solution n°5 p.17]

L'agence peut-elle imposer aux clients de prouver qu'ils ont bien été informés ?



B. Test

Exercice 1: Quiz [solution n°6 p.17]

Question 1

Si le professionnel est établi dans un pays de l'Union européenne et que le litige est inférieur à 2 000 €, le consommateur doit saisir :

- O Le service du règlement des litiges en ligne de la Commission européenne
- O Le service Pharos du ministère de l'Intérieur

Question 2

Les clauses abusives de la liste grise peuvent continuer d'exister si le professionnel prouve qu'elles ne causent pas un déséquilibre significatif.

O Vrai

O Faux

Question 2

Le droit de rétractation est :

- O Exclu des voyages à forfait
- O Obligatoire pour les billets de transports de personnes

Question 4

Une clause qui exonère une agence de voyages de sa responsabilité en cas de retour ne s'effectuant pas au même aéroport qu'au départ est :

O Autorisée

O Abusive

Exercice 6 [solution n°7 p.18]

Faites correspondre chaque instance compétente en fonction de l'hypothèse du litige

Le consommateur est établi en France, le professionnel est établi dans un pays de l'Union européenne et le litige est d'un montant inférieur à 2 000 €.

Le consommateur et le professionnel sont établis en France.

Le consommateur est établi en France, le professionnel est établi en dehors de l'Union européenne.

Pour tous les litiges.

La procédure amiable de règlement des litiges.

La procédure de saisine des instances juridictionnelles françaises.

La procédure de saisine du service de règlement des litiges devant la Commission européenne.

La procédure de saisine du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs.

Solutions des exercices



Exercice p. 9 Solution n°1

Question 1
Le contrat de vente à distance est défini :
O Par le Code civil
Par le Code de la consommation
Q Le Code de la consommation définit le contrat de vente à distance à l'article L.211-1.
Question 2
Si l'e-contrat porte sur une prestation d'hébergement, le client :
O Peut se rétracter dans un délai de 14 jours
Ne peut pas se rétracter
Q Selon l'article L.221-28 du Code de la consommation, les prestations d'hébergement sont exclues du droit de rétractation.
Question 3
Combien de clics sont nécessaires pour qu'un e-contrat soit valablement formé ?
O 1 clic
● 2 clics
O 3 clics
Q Dans le monde numérique, l'acceptation d'une offre se manifeste par un double clic.
Question 4
Les clauses abusives de la liste noire peuvent continuer d'exister si le professionnel prouve qu'elles ne causent pas un déséquilibre significatif.
O Vrai
⊙ Faux
Q Les clauses abusives de la liste noire sont considérées comme telles de manière irréfragable.
Question 5
Si un client exerce son droit de rétractation, alors :
O Le professionnel peut lui réclamer une pénalité financière
• Le professionnel ne peut pas lui réclamer de pénalités financières
Q Le droit de rétractation s'exerce sans contrepartie et sans motif.



Exercice p. 12 Solution n°2

Question 1

Que	530011 1
	négligence exonère les professionnels de leur responsabilité dans le cadre d'un traitement irrégulier de données practère personnel.
0	Vrai
0	Faux
Q	Il faut savoir que les professionnels s'exposent à 5 ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende si, y compris par négligence, ils procèdent ou font procéder à des traitements de données à caractère personnel sans qu'aient été respectées les formalités légales préalables à leur mise en œuvre.
Que	estion 2
Les	clauses d'attribution de compétence dans les contrats entre les professionnels et les consommateurs sont :
0	Autorisées
0	Interdites
Q	Dans les contrats conclus entre les professionnels et les consommateurs, aucune clause d'attribution de compétence ne peut être écrite.
Que	estion 3
Si le	e professionnel n'est pas identifiable dans un litige, le consommateur doit saisir :
0	Le service du règlement des litiges en ligne de la Commission européenne
0	Le service Pharos du ministère de l'Intérieur
Q	Si le professionnel n'est pas identifiable, alors le consommateur doit saisir le ministère de l'Intérieur par le biais de son service Pharos.
Que	estion 4
_	gence de voyages en ligne doit informer les consommateurs des obligations administratives de franchissement frontières :
0	Sauf pour les contrats conclus en ligne
0	Avant même que le contrat ne soit formé
Q	Selon la Cour de cassation, l'agence de voyages a la responsabilité d'informer les clients de l'obligation liée à l'entrée sur le territoire de destination, et ce, avant même que le contrat ne soit formé, même en ligne.
Que	estion 5
Le r	èglement amiable des litiges est :
0	Optionnel
0	Obligatoire
Q	Avant de saisir les instances juridictionnelles, les parties doivent tenter de trouver une solution amiable à leur litige.

p. 13 Solution n°3



Avant de conclure un contrat de vente de voyages et séjours, le professionnel doit s'assurer que le client donne un consentement libre et éclairé sur le produit.

Comme pour les contrats conclus en présentiel, le contenu de ces informations est fixé par l'article L.211-8 du Code du tourisme. Par conséquent, le professionnel doit porter à la connaissance de ses clients :

- Les coordonnées du détaillant et de l'organisateur,
- Le prix et des modalités de paiement,
- Les conditions d'annulation et de résolution du contrat,
- Les informations sur les assurances,
- Les conditions de franchissement des frontières, notamment les formalités sanitaires et administratives à accomplir (par exemple, un test négatif à la Covid-19 de moins de 24 h). Le professionnel informe également les clients des délais d'accomplissement de ces formalités. En général, ces informations figurent dans un lien hypertexte lorsque le contrat est souscrit en ligne.

Les informations précontractuelles sont communiquées par écrit, que le support soit papier ou électronique.

Par conséquent, l'agence de voyages n'a pas respecté les obligations qui s'imposent à elle en matière d'information des clients sur la possibilité de souscrire à une assurance voyage.

p. 13 Solution n°4

Si l'agence de voyages ne rapporte pas la preuve que cette information a été communiquée à ses clients, par voie papier ou électronique (dans ce cas, l'hyperlien doit être fonctionnel), alors l'agence de voyages encourt une sanction administrative d'un montant de 15 000 €, car il s'agit d'une société et donc d'une personne morale.

p. 13 Solution n°5

En droit, sont considérées comme abusives les clauses qui ont pour objet de créer au détriment du nonprofessionnel ou du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties au contrat.

Le fait d'imposer au consommateur la charge de la preuve, qui, en application du droit applicable, devrait incomber normalement à l'autre partie au contrat est une clause abusive au sens de l'article R.212-1 du Code de la consommation.

Par conséquent, elle est automatiquement sanctionnée par la nullité. Le professionnel ne pourra jamais s'en prévaloir auprès de ses clients. Elle sera réputée non écrite.

Exercice p. 14 Solution n°6

Question 1

Si le professionnel est établi dans un pays de l'Union européenne et que le litige est inférieur à 2 000 €, le consommateur doit saisir :

- Le service du règlement des litiges en ligne de la Commission européenne
- O Le service Pharos du ministère de l'Intérieur
- Si le professionnel est établi dans un pays de l'Union européenne et que le consommateur réside en France, alors le litige doit être porté devant le service de règlement des litiges en ligne de la Commission européenne.



Question 2

Les clauses abusives de la liste grise peuvent continuer d'exister si le professionnel prouve qu'elles ne causent pas un déséquilibre significatif.

Vrai

O Faux

Les clauses abusives de la liste grise peuvent exister si le professionnel rapporte la preuve qu'elles ne causent pas un déséquilibre significatif, c'est-à-dire que le consommateur a un droit équivalent qui lui est reconnu.

Question 2

Le droit de rétractation est :

- Exclu des voyages à forfait
- O Obligatoire pour les billets de transports de personnes
- Le droit de rétractation ne s'applique ni aux voyages à forfait, ni aux prestations touristiques non forfaitaires, ni aux services de transports de passagers (avion, train, bateau, etc.).

Question 4

Une clause qui exonère une agence de voyages de sa responsabilité en cas de retour ne s'effectuant pas au même aéroport qu'au départ est :

- O Autorisée
- Abusive
- Sont abusives au sens du Code de la consommation les clauses qui exonèrent une agence de voyages en cas de retour ne s'effectuant pas au même aéroport qu'au départ.

Exercice p. 14 Solution n°7

Faites correspondre chaque instance compétente en fonction de l'hypothèse du litige

La procédure amiable de règlement des litiges.

Pour tous les litiges.

La procédure de saisine des instances juridictionnelles françaises.

Le consommateur et le professionnel sont établis en France.

La procédure de saisine du service de règlement des litiges devant la Commission européenne.

Le consommateur est établi en France, le professionnel est établi dans un pays de l'Union européenne et le litige est d'un montant inférieur à 2 000 €.

La procédure de saisine du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs.

Le consommateur est établi en France, le professionnel est établi en dehors de l'Union européenne.

Avant de saisir les instances juridictionnelles, les parties doivent tenter de trouver une solution amiable à leur litige.

Si l'acheteur et le vendeur d'un voyage ou d'un séjour sur Internet sont tous les 2 établis en France, alors ce sont les juridictions françaises qui seront compétentes.

Si le professionnel est établi dans un pays de l'Union européenne et que le consommateur réside en France, alors le litige doit être porté devant le service de règlement des litiges en ligne de la Commission européenne si le litige porte sur un montant inférieur à 2 000 €.

Si le professionnel se situe dans un pays en dehors de l'Union européenne, alors le consommateur doit déposer sa plainte auprès du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs.