

## **Tribunal de première instance, 17 décembre 1998, Clients d'un voyage organisé c/ Agence de voyage monégasque**

---

<i>Type</i>	Jurisprudence
<i>Jurisdiction</i>	Tribunal de première instance
<i>Date</i>	17 décembre 1998
<i>IDBD</i>	26639
<i>Matière</i>	Civile
<i>Intérêt jurisprudentiel</i>	Fort
<i>Thématique</i>	Droit des obligations - Responsabilité civile contractuelle

---

Lien vers le document : <https://legimonaco.mc/jurisprudence/tribunal-premiere-instance/1998/12-17-26639>

**LEGIMONACO**

[www.legimonaco.mc](http://www.legimonaco.mc)

## Abstract

### Responsabilité civile

Agence de voyages

- Voyage défectueux ne correspondant pas au contrat souscrit
- Obligation de conseil, de diligence, d'efficacité, d'information de bonne exécution
- Responsabilité à la fois personnelle et à l'égard des défaillances du voyageur, prestation de services

### Résumé

Les demandeurs ont souscrit au début 1989 auprès d'une agence de voyage un contrat de vente de voyages avec circuit référence « Mexique - Guatemala - Honduras - Belize » organisé par un voyageur, d'une durée de 16 jours.

Il s'est avéré que ce voyage n'a point correspondu aux indications portées sur le programme qui avait été remis (escale non prévue, hôtels de catégorie inférieure, médiocrité des repas, sites non visités, défectuosité des transports internes, abandon d'un guide, liste des passagers au retour ne comportant pas les noms des souscripteurs).

Il s'en suit que l'agence de voyage apparaît, en sa qualité de vendeuse personnellement responsable, de la mauvaise exécution du voyage, c'est-à-dire de la non-concordance entre le voyage convenu lors de la vente et celui effectivement livré, d'autant d'ailleurs que rien dans le bulletin d'inscription ne laisse présumer qu'elle ait entendu limiter sa garantie.

Elle est, dès lors, tenue tant de ses propres fautes que de celles du voyageur, son prestataire de services, celles-ci devant être entendues de la manière la plus large ainsi qu'il ressort de l'article 1 des conditions générales de vente figurant sur la brochure du voyageur ; selon ces conditions qui reprennent les dispositions de l'arrêté français du 14 juin 1982 sur les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle « *l'agent de voyages qui fait une offre et reçoit inscription ... est tenu de s'acquitter avec diligence .... Il est garant de l'organisation du voyage ou du séjour et responsable de sa bonne exécution à l'exception des cas de force majeure, cas fortuits ou faits de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues ...* ».

La défenderesse qui ne fait état, pour s'exonérer de sa responsabilité d'aucun cas fortuit, de force majeure ou de fait d'un tiers, ne saurait, pour dégager sa responsabilité, invoquer la défaillance d'un voyageur alors qu'elle est responsable d'avoir mal conseillé les demandeurs quant au choix du voyageur dont il n'est pas établi qu'il ait été un spécialiste de ce type de voyage en Amérique Centrale et qu'elle est tenue de la même responsabilité que les divers prestataires de services auxquels elle a eu recours.

C'est donc à bon droit que les demandeurs ont fondé leur action sur l'obligation de conseil, de diligence, d'efficacité et d'information des agences de voyage ainsi que sur l'obligation de bonne exécution du voyage.

---

### Le Tribunal,

*Considérant les faits suivants :*

..... et ..... ont, par l'acte susvisé du 22 mai 1996, assigné la société anonyme dénommée ..... en paiement, à chacun, de la somme de 20 000 francs à titre de dommages-intérêts pour inexécution de prestations contractuelles ;

Les sept demandeurs font valoir :

- qu'ils ont, courant 1989, acheté auprès de l'agence monégasque de la société ..... un voyage au Mexique, Guatemala et Belize pour la période du 23 juillet au 7 août 1989 organisé par le voyageur ..... ;
- que ce voyage leur avait été particulièrement recommandé par le bureau monégasque de l'agence ..... et était, au départ de Monaco, pour chacun, d'un prix prévu de 16 395 francs, outre visas et prestations non incluses (repas, boissons, etc.) ;
- que les prestations annoncées par ..... sur sa brochure étaient cependant mensongères ;
- que c'est ainsi que, contrairement à ce qui était annoncé, les vols Paris-Mexique et Mexique-Paris n'étaient pas directs mais comportaient une escale à Bangor dans l'état du Maine au USA ;
- que, par ailleurs, certains des hôtels de catégorie supérieure annoncés se sont avérés être des hôtels classés, au mieux, en catégorie simple dans le « *guide bleu* » ;
- qu'également les repas étaient frugaux et, parfois, n'ont même pas été fournis ;

- que les transports en autobus étaient, soit de type Greyhound des années 1965-1970 et ne permettaient pas d'apprécier les paysages traversés, soit de type Schoolbus américain et n'étaient pas d'un confort suffisant compte tenu des routes empruntées ;
- que certaines des visites de sites prévues n'ont pas été effectuées ;
- qu'ils ont été abandonnés par leur guide guatémaltèque à la frontière du Belize ;
- qu'ils n'y avait ni guide, ni autobus pour les conduire à Chichen Itza où ils devaient dîner et loger et qu'ils ont ainsi dû se loger sur place et rejoindre Cancun par leurs propres moyens ;
- qu'enfin, la veille du départ de Cancun à Paris, le correspondant local d'..... leur annonçait qu'ils n'étaient pas mentionnés sur le manifeste de vol et que ce n'est qu'après une âpre discussion qu'il acceptait d'établir une liste complémentaire au manifeste de vol ;

Les sept demandeurs insistent sur le fait que le voyage n'avait en définitive aucun rapport avec celui qui était détaillé sur la brochure ..... ils déclarent que le voyageur ..... n'avait en fait été créé par le groupe ..... qu'en 1989 et que, dès lors, la défenderesse n'aurait jamais dû leur conseiller ce voyage avec un voyageur débutant ;

Ils soutiennent que l'agence de voyages doit être garante de l'organisation du voyage et du séjour et responsable de sa bonne exécution ; ils ajoutent que l'agence est également débitrice d'un devoir d'efficacité et d'information ;

La société ..... a conclu en réponse le 12 février 1997 ;

Elle conclut tout d'abord à l'incompétence du tribunal en soutenant qu'elle n'a souscrit à l'égard des demandeurs aucune obligation qui devait être exécutée à Monaco et ce, alors surtout que le dommage allégué est survenu sur le continent américain ;

Elle conclut ensuite à la nullité de l'assignation en déclarant qu'elle ne pouvait être prise qu'en la personne de son représentant légal en exercice et non en celle de son agence monégasque ; elle prétend, sur ce point, que la jurisprudence dite des « *gares principales* » n'a été conçue et ne peut recevoir application qu'en matière de compétence et non s'agissant d'une question de représentation d'une personne morale ;

Elle prétend, par ailleurs, que la demande est irrecevable faute pour les demandeurs d'avoir donné un fondement juridique à leur action ; elle rappelle, en effet, qu'elle n'est pas l'organisatrice du voyage et fait valoir qu'il résulte d'une lettre produite par les demandeurs eux-mêmes qu'..... n'avait pas contesté sa responsabilité et avait même saisi du problème son assureur, la compagnie UAP ; elle ajoute que l'UAP avait offert d'indemniser les demandeurs de tous frais hôteliers, de transport ou de restauration justifiés mais avait refusé de rembourser intégralement le voyage ;

Elle insiste sur le fait qu'elle n'a eu qu'un rôle d'intermédiaire et réclame solidairement aux demandeurs 20 000 francs de dommages-intérêts pour procédure abusive et vexatoire ;

Les demandeurs ont répliqué le 25 juin 1997 ;

Ils déclarent que le tribunal est compétent par application de l'article 3 (2°) du Code de procédure civile dans la mesure où l'obligation en cause est née en Principauté ;

Concernant la validité de l'exploit d'assignation, ils prétendent qu'il ressort des mentions portées au répertoire du commerce et de l'industrie que l'agence ..... représente bien la société française ..... ;

Au fond, ils déclarent qu'ils ont suffisamment précisé le fondement de leur demande, l'agence de voyage défenderesse étant considérée comme ayant failli à ses obligations contractuelles ;

Ils insistent sur le fait que c'est bien la société ..... qui a choisi le voyageur ..... qu'elle leur a présenté comme étant le spécialiste des voyages sur l'Amérique du Sud ;

La défenderesse a conclu en réponse le 12 novembre 1997 ;

Elle réitère son exception d'incompétence en faisant valoir qu'elle n'est qu'une agence de voyages intermédiaire dans la réservation des billets de transport pour la participation à un circuit touristique ; elle précise d'ailleurs que ce n'est pas elle mais la société ..... qui remet les billets aux clients ; elle en déduit que sa seule obligation était de transmettre les réservations à la société ..... ;

Au fond, elle rappelle que par lettre du 8 septembre 1989 la société ..... a reconnu que sa responsabilité était engagée en tant qu'organisatrice du voyage ;

Elle ajoute qu'elle conteste avoir conseillé le voyageur ..... aux demandeurs ; elle fait, en effet, valoir qu'elle connaissait peu celui-ci et qu'elle ne travaillait presque jamais avec lui ;

Elle prétend, enfin, que la demande des sept demandeurs est prescrite pour avoir été formée plus de cinq ans après la découverte de la faute commise par ..... équipollente au dol ;

Les sept demandeurs ont conclu pour la dernière fois le 15 janvier 1998 ;

Ils maintiennent que c'est la défenderesse qui, lors de leur visite, leur a proposé le voyageur ..... ; ils ajoutent qu'outre son activité de « *billetaire* », l'agence de voyages est également un « *tour operator* » qui, dès lors, doit également répondre des manquements de ses prestataires ;

Ils insistent, par ailleurs, sur le fait qu'ils n'ont aucun lien de droit avec ..... et rappellent que celui-ci n'avait offert de les indemniser que de leur frais justifiables ;

*Sur quoi :*

Attendu que le contrat de voyage litigieux qui oppose les parties a été passé à Monaco le 21 juin 1989 ;

Que l'obligation litigieuse est donc née à Monaco et, comme telle, justifie la compétence du tribunal au regard de l'article 3 (2°) du Code de procédure civile ;

Attendu, quant à la validité de l'acte introductif d'instance, qu'il est constant que l'assignation a été délivrée à « *la S.A. .... dont le siège social est sis ... prise en la personne de son agence en Principauté de Monaco sise... prise en la personne de son représentant légal* » ;

Attendu que les demandeurs justifient par la production d'un extrait du répertoire du commerce et de l'industrie que la société française ..... a son siège social à Paris et son « *exploitation principale* » à Monaco ;

Qu'il découle de cette « *exploitation principale* » monégasque que la défenderesse peut être considérée comme domiciliée à Monaco ;

Que les demandeurs ont, en conséquence, valablement au regard de l'article 141 (alinéa 1) du Code de procédure civile, pu l'assigner en la personne du représentant légal de cette « *exploitation principale* » et qu'ainsi l'exception de nullité de citation soulevée par la défenderesse doit être rejetée ;

Que doit également être rejetée celle concernant le défaut d'indication du fondement juridique de la demande ;

Que la demande de dommages-intérêts formée par les sept demandeurs est, en effet, suffisamment explicite en ce qu'elle est fondée sur l'obligation de conseil, de diligence, d'efficacité et d'information des agences de voyage, ainsi que sur l'obligation de bonne exécution du voyage et que, dès lors, l'assignation en cause contient bien, comme il est prévu à l'article 156 du Code de procédure civile, « *l'objet de la demande avec l'exposé sommaire des moyens* » ;

Attendu qu'enfin c'est à tort que la société défenderesse excipe de l'exception de prescription tirée de l'article 1152 du Code civil, celle-ci - outre qu'elle n'a pas été soulevée « *in limine litis* » - étant étrangère au problème en cause puisque concernant la seule action en nullité ou rescision des conventions ;

Que cette exception soulevée par la défenderesse doit, dès lors, également être rejetée ;

Attendu, au fond, qu'il est acquis aux débats que les sept demandeurs, unis d'intérêt, ont, début 1989, acquis auprès de la défenderesse un voyage avec circuit référencé « *Mexique-Guatemala-Honduras-Belize* » et organisé par le voyageur ..... ;

Attendu que ce voyage, d'un coût total prévu de 99 573 francs était, au départ de Paris, d'une durée de 16 jours comprise entre le 23 juillet 1989 et le 7 août 1989 ;

Attendu que le « *bulletin d'inscription* » produit établit de manière explicite que les demandeurs ont contracté avec la seule société ..... aucun élément ne permettant de soutenir que celle-ci ait agi en qualité d'intermédiaire du voyageur ..... ;

Que le nom d'..... n'apparaît sur ce bulletin d'inscription que pour désigner l'organisateur du voyage dont s'agit et qu'ainsi il est clair que la défenderesse a, en définitive, personnellement vendu aux sept demandeurs un voyage organisé par autrui ;

Qu'elle est, en conséquence, personnellement responsable, en sa qualité de vendeuse, de la mauvaise exécution du voyage, c'est-à-dire de l'éventuelle non-concordance entre le voyage convenu lors de la vente et celui effectivement livré, d'autant d'ailleurs que rien dans le bulletin d'inscription précité ne laisse entendre qu'elle ait entendu limiter sa garantie ;

Qu'elle est, dès lors, tenue tant de ses propres fautes que de celles du voyageur ....., son prestataire de services, celles-ci devant être entendues de la manière la plus large ainsi qu'il ressort de l'article 1er des « *conditions générales de vente* » figurant sur la brochure ..... ;

Attendu que selon ces « *conditions* », en effet, qui reprennent les dispositions de l'arrêté français du 14 juin 1982 sur les « *rappports entre les agences de voyages et leur clientèle* » :

« *l'agent de voyages qui fait une offre et reçoit inscription... est tenu de s'acquitter avec diligence... Il est garant de l'organisation du voyage ou du séjour et responsable de sa bonne exécution à l'exception des cas de force majeure, cas fortuits ou faits de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues...* » ;

Qu'en l'espèce, la société ....., tenue des fautes commises par ..... ne conteste pas que le voyage en Amérique centrale organisé par celui-ci pour lequel s'étaient inscrits les sept demandeurs s'est relativement mal passé et n'a pas correspondu à ce qui avait été convenu avant le départ ;

Qu'il apparaît, en effet, que contrairement à ce qui était indiqué dans le catalogue ..... - pièce non produite mais au contenu non contesté par la défenderesse - et, le cas échéant, dans le « *programme* » remis juste avant le départ :

- les voyages Paris-Mexico et Cancun-Paris n'étaient pas directs mais comportaient une escale à Bangor (État du Maine - USA) ;
- les hôtels n'étaient pas toujours de catégorie supérieure (cf. notamment hôtel « *Yum Kax* » à Flores-Guatemala) ;
- les repas, souvent de qualité médiocre, n'ont pas été fournis lors des passages des frontières Mexique-Guatemala, Belize-Mexique et à Chichen Itza (Mexique) ;

— et les visites des grottes d'Actun Kan (Flores-Guatemala) et du site de Chichen Itza (Mexique) n'ont pas été effectuées ;

Qu'il est, au surplus, acquis aux débats, à défaut de contestation par la défenderesse et étant même reconnu dans les divers courriers ..... ou ..... produits, que les transports internes en autobus n'étaient pas de bonne qualité et de grand confort, que les demandeurs ont été purement et simplement abandonnés par leur guide accompagnateur guatémaltèque à la frontière entre le Belize et le Mexique - devant alors se loger sur place à Chetumal et rallier Cancun au Mexique par leurs propres moyens - et que la veille de leur retour en France, ils apprenaient que leurs noms ne figuraient pas sur la liste des passagers pouvant embarquer et qu'ils furent en conséquence contraints de discuter avec le représentant local d'..... pour obtenir l'établissement d'un « *manifeste de vol* » complémentaire ;

Que la réalité de ces divers désagréments est d'autant moins discutable qu'..... a, en novembre 1990, offert d'indemniser les demandeurs à hauteur de 2 640 francs chacun et, même, que la société ..... a personnellement remboursé à ..... les frais de téléphone (1 725 francs) qu'il avait exposés pour la joindre, en pleine nuit, ainsi qu'..... à partir du Mexique ;

Attendu que la société ..... contractuellement tenue de la bonne exécution du voyage et du séjour, ne saurait s'exonérer de sa responsabilité en faisant valoir que ce n'est pas elle mais le voyageur ..... qui s'est montré défaillant vis-à-vis des demandeurs et qui l'a d'ailleurs reconnu ;

Que la défenderesse, en effet, outre qu'elle est responsable d'avoir mal conseillé les demandeurs quant au choix du voyageur ..... dont il n'est ni soutenu ni établi par elle qu'il était un spécialiste de ce type de voyage en Amérique centrale - est tenue de la même responsabilité que les divers prestataires de services auxquels elle a eu recours ;

Que, sauf l'exception précitée prévue aux conditions générales précitées, la défenderesse doit ainsi répondre des fautes commises par son prestataire de services ..... ainsi que par les divers prestataires de services auxquels le voyageur ..... lui-même a pu avoir recours sur place ;

Attendu que la défenderesse ne fait état, pour s'exonérer de sa responsabilité, d'aucun cas fortuit, cas de force majeure ou fait du tiers ;

Qu'elle se contente de mettre en avant le fait non extérieur à elle du voyageur ....., lequel, dans ses divers courriers, n'a lui-même jamais invoqué l'existence d'un quelconque fait exonératoire ;

Qu'il convient, dès lors, d'entrer en voie de condamnation à l'encontre de la défenderesse, défaillante dans la bonne exécution du contrat conclu avec les sept demandeurs ;

Attendu, quant au préjudice subi par ceux-ci, qu'il est un fait que le voyage qu'ils ont effectué n'a été conforme ni à ce qu'ils espéraient, ni à ce qu'ils pouvaient légitimement attendre compte tenu du prix payé avoisinant, en 1989, 16 500 francs par personne ;

Que la déception qu'ils ont dû subir paraît avoir été d'autant plus grande qu'il s'agissait d'un voyage de prestige dans des pays lointains et qu'ils avaient donc dû en attendre la réalisation longtemps avant ;

Qu'au-delà de cette déception et de la non-conformité entre le voyage convenu et celui effectivement réalisé, il est un fait que les demandeurs ont dû subir un préjudice moral supplémentaire lorsque entre le 14<sup>e</sup> et le 15<sup>e</sup> jours, ils ont été abandonnés par leur guide près de Chetumal entre le Belize et le Mexique, et, aussi, lorsque peu avant la veille de leur départ, ils ont appris qu'ils n'étaient pas notés pour embarquer sur le vol retour du 3 août 1989.

Qu'enfin le préjudice subi par les demandeurs apparaît d'autant plus certain que le voyage dont s'agit remonte maintenant à plus de neuf ans et que depuis cette date ils se heurtent à un refus de la société ..... de reconnaître sa responsabilité, ce qui augmente le sentiment d'abandon qu'ils ont ressenti ;

Attendu que l'indemnisation de ces divers préjudices apparaît, valablement au regard des articles 1004 et suivants du Code civil, devoir être mise à la charge de la société ..... responsable d'une inexécution partielle du contrat ;

Que lesdits préjudices justifient l'octroi, pour chacun des demandeurs, de 20 000 francs de dommages-intérêts, somme que la société défenderesse sera condamnée à régler ;

Attendu que de manière subséquente, la société ..... doit être déboutée de sa demande reconventionnelle tendant à dommages-intérêts pour procédure dite abusive ;

Attendu qu'enfin la défenderesse qui a succombé devra supporter les entiers dépens ;

#### **PAR CES MOTIFS :**

##### **Le Tribunal,**

*statuant contradictoirement,*

Rejette les exceptions de procédure soulevées par la société anonyme dénommée ..... ;

La condamne à régler à ..... la somme de 20 000 francs de dommages-intérêts à chacun ;

Rejette la demande reconventionnelle ;

M. Narmino, prés. ; Mlle Le Lay, prem. subst. proc. gén. ; Mes Lorenzi et Léandri, av. déf.