**Responsabilité du professionnel qui vend un service de voyage visé à l’article L211-1 du code du tourisme**

**Rédaction code du tourisme :** *Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 1° du I de l'article L. 211-1 est responsable* ***de plein droit*** *de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.*

**Rédaction directive voyage à forfait :** *Les États membres veillent à ce que l'organisateur soit responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.*

**Qui est concerné ?** les agences de voyages, les tour-opérateurs, les offices de tourisme, les hôteliers, les associations qui vendent des voyages.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Les obligations du professionnel** | **Responsabilité du voyagiste « surtransposée » en droit français selon l’ordonnance 2017-1717 du 20 décembre 2017** | **Responsabilité du voyagiste selon les termes de la directive voyage à forfait 2015-2302 du 25 novembre 2015** | **Ce qui pose problème :** |
| Niveau de responsabilité | Le professionnel est responsable de l’exécution du séjour qu’il vend ou organise | Oui | Oui |  |
| Obligation de résultat du professionnel | Le professionnel est responsable, y compris pour les prestations organisées par ses prestataires | Oui | Oui |  |
| Charge de la preuve | -Le voyageur doit prouver que le contrat n’a pas été correctement exécuté.  -Réciproquement, le professionnel doit prouver que le contrat a bien été exécuté s’il conteste la version des faits de son client | Oui | Oui |  |
| Causes d’exonération de la responsabilité du professionnel | -dommage imputable au voyageur  -faute d’un tiers  -circonstances exceptionnelles et inévitables | Oui | Oui |  |
| Obligation d’assistance et de prise en charge | -Le professionnel est tenu de rembourser son client s’il ne peut pas partir en vacances du fait d’un « cas de force majeure ».  -Le professionnel est tenu de l’héberger et de le rapatrier à sa charge s’il est déjà sur place. | Oui | Oui |  |
| Automaticité de la responsabilité |  | Oui | Non | L’emploi du terme « de plein droit » conduit les juges à condamner les professionnels « automatiquement »  1.sans entrer dans le cas d’espèce et vérifier qu’un dommage a été subi.  2.sans vérifier que le dommage a un lien avec l’exécution du contrat de voyage |

1. La suppression du terme « responsabilité de plein droit » n’entraine aucune baisse de la protection du consommateur. Le voyageur reste protégé avant, pendant et après son voyage.

* Comme précédemment, il devra prouver que le séjour n’était pas conforme pour demander à être indemnisé. Avec ou sans responsabilité de plein droit, le voyageur n’a pas à prouver une faute du professionnel pour obtenir réparation.

1. Revenir sur cette rédaction permettrait de supprimer un écart de compétitivité dans un marché hautement concurrentiel (Coût et difficulté pour les professionnels de s’assurer).

**NB : La France est la seule parmi les 28 Etats membres à n’avoir pas transposé fidèlement la directive voyage à forfait.**

L’ensemble des transpositions de la directive voyage à forfait sont disponibles sur le site de la Commission européenne :

<https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/national-transposition-measures-package-travel-directive_en>