

PANORAMA DE JURISPRUDENCES COVID

COLLOQUE DU 4 JUILLET 2022

La jurisprudence récente issue des contentieux nés de la crise sanitaire a permis d'éclaircir, dans une certaine mesure, le contour des obligations des opérateurs confrontés à cette situation « très exceptionnelle ».

Le panorama des décisions de justice rendues seront abordées sous les deux angles de l'avant et après départ.

Les litiges « avant départ » sont essentiellement liés à la mauvaise compréhension de l'ordonnance du 25 mars 2020 n°2020-315 et de son cadre juridique, et à l'incompréhension des voyageurs de se voir imposer des « avoirs » par les agences de voyage, pourtant en conformité avec les dispositions de l'ordonnance COVID, alors que les compagnies aériennes sont tenues de les rembourser, sans toutefois y procéder.

Les litiges « après départ » sont, quant à eux, essentiellement liés aux demandes de réduction de prix et d'indemnisations sur le fondement des articles L.211-16 et L.211-17 du Code du tourisme du fait des interruptions de séjours en raison du COVID.

1/ LES LITIGES AVANT DEPART

- **MAUVAISE COMPREHENSION**

Les voyageurs ont cru, à tort, qu'il leur suffirait de résoudre leur contrat entre le 1^{er} septembre 2020 et le 15 septembre 2020 pour bénéficier d'un remboursement sans frais de leur voyage.

Or, l'ordonnance du 25 mars 2020 n°2020-315 précisait bien que : « par dérogation aux dispositions de la dernière phrase du II de l'article L. 211-14 du code du tourisme et de la première phrase du III du même article, lorsqu'un contrat mentionné au 1° du I du présent article fait l'objet d'une résolution, l'organisateur ou le détaillant peut proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir que le client pourra utiliser dans les conditions prévues par les dispositions des III à VI du présent article.

De même, par dérogation aux dispositions du troisième alinéa de l'article 1229 du code civil, lorsqu'un contrat mentionné au 2° ou au 3° du I du présent article fait l'objet d'une résolution en application du second alinéa de l'article 1218 du même code, les personnes physiques ou morales mentionnées à ces 2° et 3° peuvent proposer, à la place du remboursement de

l'intégralité des paiements effectués, un avoir que le client pourra utiliser dans les mêmes conditions. »

Ainsi, cette ordonnance n'a vocation à s'appliquer que dans les cas relevant de l'article L.211-14 du Code du tourisme.

Cet article pose **le principe**, dans son alinéa premier, de la possibilité de résoudre le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le départ, **à charge de frais de résolution** soit contractuellement prévus, soit correspondant au *prix moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage*.

Le deuxième alinéa pose **l'exception** à ce principe : la résolution du contrat peut intervenir **sans frais** « *si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination* ».

La résolution du contrat sans frais est donc soumise à la réunion des conditions suivantes :

- L'existence de circonstances exceptionnelles et inévitables,
- Survenant sur les lieux de destination ou à proximité,
- Ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat.

Ces trois conditions sont cumulatives.

Ainsi, la circonstance exceptionnelle et inévitable que constitue la pandémie de COVID 19 n'est pas à elle-seule suffisante : il faut en outre :

- qu'elle entraîne des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ;
- que ces conditions soient appréciées **au jour de la demande de résolution**, et non pas au jour où les décisions sont rendues, c'est-à-dire en faisant abstraction de ce que l'on sait au jour où la juridiction est saisie.

Par ailleurs, il ressort des différentes décisions que le sentiment objectif de peur ou une mauvaise santé (même avec certificat médical à l'appui) ne sont pas de nature à justifier de l'existence de circonstances exceptionnelles et inévitables sur les lieux de destination ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat.

En effet, de nombreux voyages annulés début mars 2020 ont eu lieu, les vols et les réservations hôtelières étant maintenus.

Certaines juridictions ont apprécié les circonstances au jour de la demande de résolution, d'autres ont eu plus de difficultés à ne pas tenir compte de ce qu'elle savait de l'évolution postérieure de la situation.

En ce sens, le Tribunal judiciaire du HAVRE (RG n°21/00431) a, dans un jugement du 24 janvier 2022, rejeté la demande de remboursement intégral au motif que l'état de santé des voyageurs n'était pas une condition suffisante.

Il retient qu'au jour de la demande de résolution du contrat, il n'existait pas à destination de circonstances de nature à entraîner des conséquences importantes sur l'exécution du contrat.

Il précise au surplus que : *« il s'en déduit que le législateur a prévu la possibilité d'une annulation tant par le voyageur que par le prestataire, dès le 1^{er} mars 2020, dans tous les cas où le séjour n'a pas été possible en raison d'une desserte aérienne impossible, une mise en quarantaine du voyageur, d'interdiction de circulation... ».*

Dans un jugement en date du 2 juin 2022 rendu par le Tribunal de proximité de CASTELSARRASIN (RG n°11-21-000123), les voyageurs ont été déboutés de leur demande de remboursement dès lors qu'au jour de la demande de résolution le juge a constaté que les demandeurs *« ne justifient pas de circonstances exceptionnelles et inévitables sur le lieu de destination ou à proximité immédiate qui auraient des conséquences importantes sur l'exécution de l'ensemble de leur voyage ».*

Une décision comparable a été rendue le 18 janvier 2022 par le Tribunal judiciaire de BORDEAUX (RG n°21/00937) qui a débouté les voyageurs de leur demande de restitution des frais d'annulation retenus par l'agence.

A contrario, d'autres décisions ont pu retenir l'existence de circonstances exceptionnelles et inévitables perturbant le voyage au moment de la demande de résolution compte tenu de la situation du pays à destination.

Le pôle de proximité du Tribunal judiciaire de MARSEILLE (RG n°20/04770) s'est limité, dans un jugement du 23 septembre 2021, à considérer que la pandémie est une circonstance exceptionnelle et inévitable sans rechercher s'il existait au jour de la demande de résolution des circonstances de nature à impacter de manière importante le voyage.

Un jugement du Tribunal de proximité de CHATELLERAULT (RG 11-21-000063) en date du 2 juin 2022 a rappelé à juste titre que *« il ne peut être conclu que toutes les résolutions notifiées du 1^{er} mars 2020 au 15 septembre 2020 notamment pour motif de « covid » remplissaient de facto les conditions de l'article L.211-14 II du code de tourisme et il importe d'apprécier au cas par cas si les conditions de l'article L.211-14 II du code de tourisme étaient remplies au jour de l'annulation du contrat, ce qui pouvait donner ensuite lieu à l'application du dispositif dérogatoire en matière de remboursement tel que prévu par l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 ».*

Pour autant, il a jugé, **non pas à la date de la demande d'annulation, mais à la date du prélèvement par le voyageur des frais d'annulation (intervenu 20 jours après...)** : *« le confinement et l'interdiction de se déplacer étaient d'ores et déjà mis en place tant en France qu'en Grèce, outre une mise en quarantaine de 14 jours pour les voyageurs arrivant de l'étranger en Grèce... il en résulte qu'en l'espèce l'épidémie de Coronavirus constituait effectivement une circonstance exceptionnelle et inévitable survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des époux G. vers la Grèce. »*

- **INCOMPREHENSION**

Dès lors que l'ordonnance était applicable, les voyageurs n'ont pu néanmoins bénéficier d'un remboursement tel qu'ils le pensaient.

En effet, ils se sont vu accorder un « avoir » ou « bon à valoir » d'une durée de 18 mois.

Confrontés également pour certains aux conséquences de la pandémie (baisse de revenus, chômage partiel...), ils n'ont pas compris cette disposition qu'ils ont dès lors contestée.

Des associations de consommateurs venant à leur soutien invoquaient la violation par l'ordonnance du 25 mars 2020 de la directive européenne (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 relatives aux voyages à forfait. Selon elles, la directive n'autorisait pas le remplacement d'un remboursement par un avoir.

Les voyageurs n'ont pas obtenu gain de cause, sauf dans les cas où le voyageur s'était opposé au remboursement au motif qu'il n'existait pas de circonstances exceptionnelles et inévitables sur le lieu de destination retenant dès lors les frais de résolution. Le voyageur qui n'avait pas dans ces conditions invoqué l'ordonnance et proposé un avoir s'est vu condamné à rembourser les sommes qu'il détenait (TJ PARIS, Jug. du 21 mai 2021, RG n°11-20-010796).

La France a depuis été mise en demeure par la Commission européenne de respecter la Directive n°2015/2302 sur les voyages à forfait en rappelant que l'avoir ne pouvait pas être imposé au consommateur.

2/ LES LITIGES APRES DEPART ET RAPATRIEMENT : REDUCTION DE PRIX ET INDEMNISATION COMPLEMENTAIRE

Les rapatriements liés à l'épidémie se trouvent régis par les dispositions des articles L.211-16 et L.211-17 du Code du tourisme.

Ce dernier rappelle dans ses premiers alinéas :

« I.- Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre d'un contrat, sauf si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

II.- Le voyageur a droit à des dommages et intérêts de la part de l'organisateur ou du détaillant pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. L'indemnisation est effectuée dans les meilleurs délais.

III.- Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. »

- 2.1 Les voyageurs avaient l'obligation de rapatriement jusqu'au point de départ, et non uniquement jusqu'en France.

Néanmoins, les voyageurs qui ont organisé de leur propre chef leur rapatriement sans justifier avoir préalablement sollicité l'aide de leur agence ou sans attendre ses instructions et la carence de celle-ci à intervenir dans un délai raisonnable, se sont vu refuser le remboursement de ces frais.

En ce sens, le Tribunal Judiciaire de NANTES (RG n°11 21-001951) a, dans un jugement du 11 mars 2022, débouté les voyageurs de leurs demandes :

- **d'indemnisation**, le juge retenant que l'interruption du séjour résulte d'une injonction des autorités constituant dès lors une circonstance exceptionnelle,
- **et de réduction de prix** dans la mesure où les voyageurs n'avaient pas sollicité leur agence pour organiser leur retour anticipé.

- 2.2 La jurisprudence a de manière quasi constante rappelé qu'il n'y avait pas lieu à indemnisation complémentaire compte tenu de la situation de COVID qui constitue une circonstance exceptionnelle et inévitable au sens de l'article L.211-17 du Code du tourisme (Tribunal Judiciaire de RENNES du 25 mai 2021 (RG 20/07366)).

- 2.3 La réduction de prix visée à l'article L.211-17 du Code du tourisme pouvait-elle intervenir sous forme d'avoir (ou bon à valoir), et non de remboursement ?

La Cour d'appel d'AIX EN PROVENCE a été saisie de cette question.

Dans cette espèce, les consorts P. rapatriés 4 jours après leur départ avaient assigné la SAS FRAM laquelle avait été condamnée à une réduction de prix de 652 euros, ainsi qu'à des dommages et intérêts de 1500 euros et à une somme de 700 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

Le voyageur sollicitait en cause d'appel que la Cour :

« JUGE que la SAS FRAM n'a commis aucune faute ;

JUGE que la SAS FRAM a répondu à ses obligations découlant des articles L211-16 et L.211-17 du code du tourisme en accordant une réduction de prix de 213 euros à Mme. P à valoir pendant un an sur un prochain voyage ;

JUGE satisfaisante la valeur de ladite réduction ;

JUGE le caractère exceptionnel et inévitable de la crise sanitaire covid 19 ;

JUGE l'absence de préjudice de Madame P. ;

JUGE l'exonération de responsabilité de la SAS FRAM en raison du caractère exceptionnel et inévitable de la crise sanitaire Covid 19 ;

JUGE ne pas avoir lieu à indemnisation au profit de Mme. P. ».

Ainsi, il sera immédiatement relevé que le voyageur ne contestait pas le principe de la réduction de prix (évaluée au cas d'espèce compte tenu de perte de nuitée à la somme de 213 euros). Néanmoins cette réduction de prix avait été effectuée sous forme d'avoir. En effet, il n'existe pas de texte de nature à imposer dans le cas de **la réduction de prix** (visée à l'article L.211-17 du code du tourisme) **un remboursement** en monnaie sonnante et trébuchante.

La Cour d'appel dans son arrêt en date du 22 mai 2022 (RG 21/05319) infirme le jugement.

Concernant la demande de dommages et intérêts, la Cour confirme que la pandémie mondiale doit s'analyser en une circonstance exceptionnelle et inévitable et comme un cas de force majeure qui permet au voyageur de s'exonérer de sa responsabilité dans l'existence des prestations non réalisées. Elle rappelle également que la réduction proposée par la société FRAM ne doit pas s'analyser comme une reconnaissance de responsabilité. Elle déboute en conséquence le voyageur de ses demandes au titre de l'indemnisation complémentaire.

Concernant la réduction de prix, la Cour infirme le jugement déféré, et rejette les demandes formées par Madame P.

Certains pourront y voir une omission de statuer, d'autres, compte tenu des demandes précises du voyageur (qui ne demandait pas d'en être exonéré), y verront la confirmation qu'une réduction de prix sous forme d'avoir était satisfaisante.

Florence Gracié-Dedieu
Avocat à la cour

