

DIRECTIVE DU CONSEIL

du 13 juin 1990

concernant les voyages, vacances et circuits à forfait

(90/314/CEE)

LE CONSEIL DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

vu le traité instituant la Communauté économique européenne, et notamment son article 100 A,

vu la proposition de la Commission ⁽¹⁾,

en coopération avec le Parlement européen ⁽²⁾,

vu l'avis du Comité économique et social ⁽³⁾,

considérant que l'un des principaux objectifs de la Communauté est l'achèvement du marché intérieur, dont le secteur touristique constitue un élément essentiel ;

considérant que les législations des États membres sur les voyages, vacances et circuits à forfait, ci-après dénommés « forfait », présentent de nombreuses disparités et que les pratiques nationales dans ce domaine diffèrent considérablement, ce qui entraîne des obstacles à la libre prestation des services en ce qui concerne les forfaits et des distorsions de concurrence entre les opérateurs établis dans des États membres différents ;

considérant que l'établissement de règles communes concernant les forfaits contribuera à l'élimination de ces obstacles et ainsi à la réalisation d'un marché commun des services, ce qui permettra aux opérateurs établis dans un État membre de proposer leurs services dans d'autres États membres et aux consommateurs de la Communauté de bénéficier de conditions comparables quel que soit l'État membre dans lequel ils achètent un forfait ;

considérant que le point 36 lettre b) de l'annexe à la résolution du Conseil, du 19 mai 1981, concernant un deuxième programme de la Communauté économique européenne pour une politique de protection et d'information des consommateurs ⁽⁴⁾, invite la Commission à entreprendre des études, notamment dans le domaine du tourisme et, le cas échéant, à présenter des propositions appropriées en tenant compte de leur importance pour la protection des consommateurs et des effets de législations nationales différentes sur le bon fonctionnement du marché commun ;

considérant que, dans la résolution du 10 avril 1984 concernant une politique communautaire du tourisme ⁽⁵⁾, le Conseil accueille favorablement l'initiative de la

Commission d'attirer l'attention sur l'importance du tourisme et prend note des premières orientations d'une politique communautaire du tourisme définies par la Commission ;

considérant que la communication de la Commission au Conseil, intitulée « Nouvelle impulsion pour la politique de protection des consommateurs » et approuvée par une résolution du Conseil du 6 mai 1986 ⁽⁶⁾ prévoit au point 37, parmi les mesures proposées par la Commission, l'harmonisation des législations sur les forfaits ;

considérant que le tourisme joue un rôle de plus en plus important dans l'économie des États membres ; que le système du forfait constitue une partie essentielle du tourisme ; que la croissance et la productivité du secteur des forfaits dans les États membres seraient stimulées si, à tout le moins, un minimum de règles communes étaient adoptées afin de lui donner une dimension communautaire ; que cette évolution procurerait non seulement des avantages aux citoyens de la Communauté qui achètent un forfait organisé sur la base de ces règles, mais qu'elle attirerait des touristes de pays tiers qui souhaitent bénéficier des avantages de normes garanties dans les forfaits ;

considérant que les règles protégeant le consommateur présent, d'un État membre à l'autre, des disparités qui dissuadent les consommateurs d'un État membre donné d'acheter des forfaits dans un autre État membre ;

considérant que ce facteur de dissuasion décourage de manière particulièrement efficace les consommateurs d'acheter des forfaits en dehors de leur propre État membre ; qu'il est plus efficace que dans le cas de l'achat d'autres services, étant donné que le caractère particulier des prestations fournies dans un forfait suppose en général le déboursement anticipé de sommes importantes et la fourniture des prestations dans un État autre que l'État de résidence du consommateur ;

considérant que le consommateur doit bénéficier de la protection instaurée par la présente directive, qu'il soit partie au contrat, cessionnaire ou membre d'un groupe pour le compte duquel une autre personne a conclu un contrat relatif à un forfait ;

considérant que l'organisateur du forfait et/ou le détaillant doivent être tenus de veiller à ce que, dans les documents qui décrivent le forfait respectivement organisé et vendu

⁽¹⁾ JO n° C 96 du 12. 4. 1988, p. 5.

⁽²⁾ JO n° C 69 du 20. 3. 1989, p. 102 et JO n° C 149 du 18. 6. 1990.

⁽³⁾ JO n° C 102 du 24. 4. 1989, p. 27.

⁽⁴⁾ JO n° C 165 du 23. 6. 1981, p. 24.

⁽⁵⁾ JO n° C 115 du 30. 4. 1984, p. 1.

⁽⁶⁾ JO n° C 118 du 7. 3. 1986, p. 28.

par eux, les indications fournies ne soient pas trompeuses et à ce que les brochures mises à la disposition du consommateur contiennent une information claire et précise ;

considérant que le consommateur doit avoir une copie des clauses du contrat relatif au forfait ; qu'il y a lieu, à cet effet, d'exiger que toutes les clauses du contrat soient consignées par écrit ou sous toute autre forme compréhensible et accessible au consommateur et qu'une copie lui soit remise ;

considérant que le consommateur doit, dans certains cas, être libre de céder à une tierce personne intéressée la réservation d'un forfait qu'il a effectuée ;

considérant que le prix établi par le contrat ne doit en principe pas pouvoir être révisé, sauf si la possibilité d'une révision, tant à la hausse qu'à la baisse, est expressément prévue par le contrat ; que cette possibilité doit toutefois être subordonnée à certaines conditions ;

considérant que le consommateur doit avoir la faculté, dans certains cas, de résilier avant le départ un contrat relatif à un forfait ;

considérant qu'il convient de définir clairement les droits du consommateur dans le cas où l'organisateur annule le forfait avant la date de départ convenue ;

considérant que lorsque, après le départ du consommateur, une partie importante des services prévus au contrat n'est pas fournie ou que l'organisateur constate qu'il ne pourra pas assurer une partie importante des services prévus, l'organisateur doit être soumis à certaines obligations vis-à-vis du consommateur ;

considérant que l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat doivent être responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat ; que, en outre, l'organisateur et/ou le détaillant doivent être responsables des dommages résultant pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, à moins que les manquements constatés dans l'exécution du contrat ne soient imputables ni à leur faute ni à celle d'un autre prestataire de services ;

considérant que, lorsque la responsabilité de l'organisateur et/ou du détaillant se trouve engagée en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, il apparaît indiqué qu'elle puisse être limitée conformément aux conventions internationales qui régissent ces prestations, notamment la convention de Varsovie de 1929 sur le transport aérien international, la convention de Berne de 1961 sur le transport par chemins de fer, la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer et la convention de Paris de 1962 sur la responsabilité des hôteliers ; que, en outre, pour les dommages autres que corporels, des limites à la responsabilité doivent pouvoir résulter également du contrat relatif au forfait, à condition toutefois qu'elles ne soient pas déraisonnables ;

considérant qu'il y a lieu de prévoir certaines mesures en vue d'informer le consommateur et de traiter les réclamations ;

considérant qu'il serait avantageux, pour les consommateurs et les professionnels du forfait, que l'organisateur

et/ou le détaillant soient tenus de justifier de garanties en cas d'insolvabilité ou de faillite ;

considérant que les États membres doivent avoir la faculté d'adopter ou de maintenir, dans le domaine des voyages à forfait, des dispositions plus strictes en vue de protéger le consommateur,

A ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE :

Article premier

La présente directive a pour objet de rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les voyages à forfait, les vacances et circuits à forfait, vendus ou offerts à la vente sur le territoire de la Communauté.

Article 2

Aux fins de la présente directive, on entend par :

- 1) forfait : la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée :
 - a) transport ;
 - b) logement ;
 - c) autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait.

La facturation séparée de divers éléments d'un même forfait ne soustrait pas l'organisateur ou le détaillant aux obligations de la présente directive ;
- 2) organisateur : la personne qui, de façon non occasionnelle, organise des forfaits et les vend ou offre à la vente directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant ;
- 3) détaillant : la personne qui vend ou offre à la vente le forfait établi par l'organisateur ;
- 4) consommateur : la personne qui achète ou s'engage à acheter le forfait (« le contractant principal »), ou toute personne au nom de laquelle le contractant principal s'engage à acheter le forfait (« les autres bénéficiaires »), ou toute personne à laquelle le contractant principal ou un des autres bénéficiaires cède le forfait (« le cessionnaire ») ;
- 5) contrat : l'accord qui lie le consommateur à l'organisateur et/ou au détaillant.

Article 3

1. Toute description du forfait communiquée par l'organisateur ou le détaillant au consommateur, son prix et toutes les autres conditions applicables au contrat ne doivent pas contenir d'indications trompeuses.

2. Si une brochure est mise à la disposition du consommateur, elle doit indiquer de manière lisible, claire et précise le prix ainsi que les informations appropriées concernant les éléments suivants :

- a) la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;
- b) le mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique en vertu de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné ;
- c) les repas fournis ;
- d) l'itinéraire ;
- e) les informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État ou des États membres concernés en matière de passeports et de visas, ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour ;
- f) le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde ;
- g) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimal de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation.

Les informations contenues dans la brochure engagent l'organisateur ou le détaillant, à moins que :

- des changements dans ces informations n'aient été clairement communiqués au consommateur avant la conclusion du contrat ; la brochure doit en faire état expressément,
- des modifications n'interviennent ultérieurement à la suite d'un accord entre les parties au contrat.

Article 4

1. a) L'organisateur et/ou le détaillant fournissent, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, au consommateur, avant la conclusion du contrat, les informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État membre ou des États membres concerné(s) en matière de passeports et de visas, et notamment quant aux délais pour leur obtention, ainsi que les informations relatives aux formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour ;
- b) L'organisateur et/ou le détaillant doivent fournir au consommateur, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, en temps voulu avant le début du voyage, les informations suivantes :
 - i) les horaires et les lieux des escales et correspondances, ainsi que l'indication de la place à occuper par le voyageur, par exemple la cabine ou la couchette s'il s'agit d'un bateau, ou le compartiment couchettes ou le wagon-lit s'il s'agit d'un train ;
 - ii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur et/ou du détaillant ou, à défaut, les nom, adresse et numéro de téléphone des organismes locaux

susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés.

Lorsque ces représentations et ces organismes n'existent pas, le consommateur doit disposer en tout état de cause d'un numéro d'appel d'urgence ou de toute autre information lui permettant d'établir le contact avec l'organisateur et/ou le détaillant ;

- iii) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- iv) une information sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par le consommateur ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

2. Les États membres veillent à ce que le contrat respecte les principes suivants :

- a) selon le forfait considéré, le contrat comprend au moins les clauses figurant à l'annexe ;
- b) toutes les clauses du contrat sont consignées par écrit ou sous toute autre forme compréhensible et accessible au consommateur et doivent lui être communiquées préalablement à la conclusion du contrat ; le consommateur en reçoit une copie ;
- c) les dispositions du point b) ne doivent pas empêcher la conclusion tardive ou « en dernière minute » de réservations ou de contrats.

3. Lorsque le consommateur est empêché de participer au forfait, il peut céder sa réservation, après en avoir informé l'organisateur ou le détaillant dans un délai raisonnable avant le départ, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le forfait. La personne qui cède son forfait et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de l'organisateur ou du détaillant partie au contrat, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

4. a) Les prix établis par le contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse, et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations :

- du coût des transports, y compris le coût du carburant,
- des redevances et taxes afférentes à certains services, telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports,
- des taux de change appliqués au forfait considéré.

b) Au cours des vingt jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne sera pas majoré.

5. Lorsque, avant le départ, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, le contrat sur un des éléments essentiels, tel que le prix, il doit le noti-

fier le plus rapidement possible au consommateur pour lui permettre de prendre les décisions appropriées, et notamment :

- soit résilier le contrat sans pénalité,
- soit accepter un avenant au contrat précisant les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

Le consommateur doit informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision dans les meilleurs délais.

6. Lorsque le consommateur résilie le contrat conformément au paragraphe 5 ou que, pour quelque cause que ce soit, à l'exclusion d'une faute du consommateur, l'organisateur annule le forfait avant la date de départ convenue, le consommateur a droit :

- a) soit à un autre forfait de qualité équivalente ou supérieure au cas où l'organisateur et/ou le détaillant peuvent le lui proposer. Si le forfait offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur doit rembourser au consommateur la différence de prix ;
- b) soit au remboursement dans les meilleurs délais de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

Dans ces cas, il a droit, si cela est approprié, à un dédommagement pour inexécution du contrat, qui lui est versé soit par l'organisateur, soit par le détaillant, selon ce que prescrit la législation de l'État membre concerné, sauf lorsque :

i) l'annulation résulte du fait que le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum exigé et que le consommateur est informé de l'annulation, par écrit, dans les délais indiqués dans la description du forfait

ou

ii) l'annulation, à l'exclusion d'une surréservation, est imputable à un cas de force majeure, à savoir à des circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées.

7. Lorsque, après le départ du consommateur, une part importante des services prévus par le contrat n'est pas fournie ou que l'organisateur constate qu'il ne pourra assurer une part importante des services prévus, l'organisateur prend, sans supplément de prix pour le consommateur, d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait et, le cas échéant, dédommage le consommateur à concurrence de la différence entre les prestations prévues et fournies.

Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou ne sont pas acceptés par le consommateur pour des raisons valables, il fournit, le cas échéant, au consommateur, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ ou à un autre lieu de retour convenu avec lui et, le cas échéant, dédommage le consommateur.

Article 5

1. Les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat soient responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant de ce contrat, que ces obligations soient à exécuter par eux-mêmes ou par d'autres prestataires de services et ceci sans préjudice du droit de l'organisateur et/ou du détaillant d'agir contre ces autres prestataires de services.

2. En ce qui concerne les dommages qui résultent pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant soient responsables, à moins que cette inexécution ou mauvaise exécution ne soit imputable ni à leur faute ni à celle d'un autre prestataire de services parce que :

- les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur,
- ces manquements sont imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, revêtant un caractère imprévisible ou insurmontable,
- ces manquements sont dus à un cas de force majeure, telle que définie à l'article 4 paragraphe 6 deuxième alinéa sous ii) ou à un événement que l'organisateur et/ou le détaillant ou le prestataire, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvaient pas prévoir ou surmonter.

Dans les cas visés au premier alinéa deuxième et troisième tirets, l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat sont tenus de faire diligence pour venir en aide au consommateur en difficulté.

En ce qui concerne les dommages résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, les États membres peuvent admettre que le dédommagement soit limité conformément aux conventions internationales qui régissent ces prestations.

En ce qui concerne les dommages autres que corporels résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, les États membres peuvent admettre que le dédommagement soit limité en vertu du contrat. Cette limitation ne doit pas être déraisonnable.

3. Sans préjudice du paragraphe 2 quatrième alinéa, il ne peut être dérogé par clause contractuelle aux paragraphes 1 et 2.

4. Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, par le consommateur au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur et/ou au détaillant.

Cette obligation doit faire l'objet d'une mention claire et précise dans le contrat.

Article 6

En cas de réclamation, l'organisateur et/ou le détaillant ou son représentant local, s'il en existe, doivent faire preuve de diligence pour trouver des solutions appropriées.

Article 7

L'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat justifie des garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement des fonds déposés et le rapatriement du consommateur.

Article 8

Les États membres peuvent adopter ou maintenir, dans le domaine régi par la présente directive, des dispositions plus strictes pour protéger le consommateur.

Article 9

1. Les États membres mettent en œuvre les mesures nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 31 décembre 1992. Ils en informent immédiatement la Commission.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive. La Commission communique ces textes aux autres membres.

Article 10

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Luxembourg, le 13 juin 1990.

Par le Conseil

Le président

D. J. O'MALLEY

ANNEXE

Éléments à inclure dans le contrat lorsqu'ils s'appliquent au forfait considéré :

- a) la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
 - b) les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
 - c) lorsque le forfait comprend un hébergement, sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort, et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné, le nombre de repas fournis ;
 - d) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation ;
 - e) l'itinéraire ;
 - f) les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu du forfait ;
 - g) le nom et l'adresse de l'organisateur, du détaillant et, s'il y a lieu, de l'assureur ;
 - h) le prix du forfait ainsi qu'une indication de toute révision éventuelle du prix en vertu de l'article 4 paragraphe 4, et l'indication des éventuelles redevances et taxes afférentes à certains services (taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, taxes de séjour) lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix du forfait ;
 - i) le calendrier et les modalités de paiement du prix ;
 - j) les *desiderata* particuliers que le consommateur a fait connaître à l'organisateur ou au détaillant au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés ;
 - k) les délais dans lesquels le consommateur doit formuler une éventuelle réclamation pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat.
-