

LES ASPECTS JURIDIQUES DE L'AGENCE DE VOYAGES
EN MATIERE DE TRANSPORT AERIEN



par
ROLAND-YVES GAGNE
Avocat

Licencié en Droit (Université de Sherbrooke)
Membre du Barreau de la Province de Québec

Thèse soumise à la Faculté des Etudes Supérieures et de
la Recherche, en contribution partielle aux conditions
requises pour l'obtention du titre de
MASTER OF LAWS.

A thesis submitted to the Faculty of Graduate Studies and
Research in partial fulfillment of the requirements for
the degree of MASTER OF LAWS.

Institut de droit aérien
et spatial
Université McGill
Montréal, août 1981

Institute of Air and
Space Law
McGill University
Montreal, August 1981

SOMMAIRE

Cette thèse traite de la réglementation de la profession de l'agence de voyages en matière de transport aérien, de son statut juridique et de ses responsabilités.

Le premier chapitre aborde les résolutions des associations de transport aérien concernant les agences de voyages, puis la législation gouvernementale, l'effet de la déréglementation américaine et l'influence des associations d'agences de voyages en la matière.

Le chapitre deux procède à l'examen du statut juridique et de la responsabilité civile de l'agence de voyages, soit en droits civils français et allemand, et en "Common Law" américain et britannique. Une section est réservée aux transporteurs aériens qui remplissent les fonctions d'agences de voyages.

Enfin, le chapitre trois parle des conventions internationales dans le domaine.

ABSTRACT

This thesis examines the reglementation of the profession of travel agencies in air transportation, its legal aspects and liability.

The first chapter concerns the resolutions of air carrier associations with respect to travel agencies and governmental legislation, the effect of American Deregulation and the influence of travel agency associations in the matter.

The second chapter deals with the legal aspects and the liability of travel agencies, in French and German civil law, as well as British and American common law. A section is reserved to air carriers which act as travel agents.

The last chapter examines international conventions dealing with travel agencies.

REMERCIEMENTS

Je tiens d'abord à remercier le Dr. Nicolas Mateesco Matte pour avoir accepté d'assumer la direction de ce travail et pour m'avoir assisté tout au long de mes études à l'Institut.

Ma reconnaissance va également aux directeurs du programme Duff-Rinfret du ministère de la Justice à Ottawa, et au ministère des Transports du Québec, pour les bourses d'études qui ont rendu possible l'accomplissement de ce travail et de mes études.

J'entends aussi exprimer toute ma gratitude à tous ceux qui, de près ou de loin, m'ont aidé dans mon travail, entre autres, le Professeur Martin A. Bradley, le Dr. Ludwig Weber et le personnel de la bibliothèque de la Faculté de Droit de l'Université McGill, du Centre d'études du tourisme du Québec et de la bibliothèque de l'O.A.C.I.

Mes remerciements s'adressent enfin à Madame Iléana Sillion pour avoir dactylographié ce travail.

TABLE DES MATIERES

	<u>Page</u>
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I - La réglementation des agences de voyages.....	10
Section 1 - Les conférences de trafic aérien..	10
A. Aperçu de la résolution 804 de l'IATA...	11
B. Les commissions.....	17
C. L'accord de ventes de passages.....	23
D. La résolution 802 applicable aux Etats- Unis.....	25
E. L'Air Traffic Conference.....	27
Section 2 - La législation gouvernementale....	30
A. Le Canada.....	31
(i) Le Québec.....	31
(ii) L'Ontario.....	34
(iii) La Colombie-Britannique.....	36
(iv) La situation canadienne.....	37
B. Les Etats-Unis.....	42
(i) La réglementation.....	42
(ii) La déréglementation.....	45
a) Les enquêtes du C.A.B.....	46
b) L'accès aux aéroports.....	59
C. La France.....	61
D. Le Royaume-Uni.....	67

	<u>Page</u>
Section 3 - Les associations d'agences de voyages.....	69
A. Les associations à vocation universelle.....	70
B. Les associations nord-américaines..	72
CHAPITRE II - Le statut juridique et la responsabilité civile de l'agence de voyages.....	85
A. La France.....	87
(i) Le commissionnaire de transport.....	89
(ii) Le transporteur.....	92
a) Le transporteur de fait..	93
b) L'apparence de fait.....	96
(iii) Le contrat mixte et la cession de droit.....	100
(iv) Le mandat.....	101
a) Le mandataire du passager	103
b) Le mandataire des deux parties.....	107
c) Les objections au mandat.	110
(v) Le contrat d'entreprise.....	113
(vi) Obligations et responsabi- lité de l'agence de voyages.	120
B. Le Québec.....	126
(i) Le transporteur.....	127
(ii) L'agence mandataire et entrepreneur.....	129

	<u>Page</u>
C. L'Allemagne occidentale.....	137
(i) L'intermédiaire de voyages..	138
(ii) L'organisateur de voyages...	139
(iii) Le contrat de voyage.....	141
D. Les Etats-Unis.....	145
(i) L'"agency".....	145
(ii) La "négligence".....	158
(iii) Le "contract".....	158
E. Le Royaume-Uni.....	165
F. Le Canada (sans le Québec).....	171
G. Un agent très spécial: le trans- porteur aérien.....	175
(i) L'accord de trafic inter- ligne.....	175
(ii) L'agence de voyages du passager.....	181
CHAPITRE III - Les Conventions de Bruxelles, Guadalajara et Varsovie.....	199
A. La Convention internationale rela- tive au contrat de voyage.....	200
B. La Convention de Guadalajara.....	206
C. La Convention de Varsovie: le pré- posé et l'"agent".....	209
(i) Le droit français.....	210
(ii) Le droit américain.....	210
CONCLUSION.....	218
BIBLIOGRAPHIE.....	223

LES ASPECTS JURIDIQUES DE L'AGENCE.
DE VOYAGES EN MATIERE DE TRANSPORT
AERIEN

INTRODUCTION.

L'histoire est jalonnée de voyages qui ont marqué leur époque: ceux de Marco Polo et de Christophe Colomb en sont d'illustres exemples.

En 1841, un certain Thomas Cook nolisait un train pour amener 540 personnes ¹ à une convention sur la tempérance; il devait y voir l'énorme potentiel de cette industrie et devenait, en 1845, un organisateur d'excursions à plein temps, le premier agent de voyages professionnel. Dès 1851, pas moins de 165,000 personnes employèrent les facilités de logement et de transport de Thomas Cook pour aller à Londres à la première exposition universelle, alors qu'en 1872, il partit faire le tour du monde avec un groupe. A son décès en 1892, Thomas Cook & Son employait 1,7000 personnes ² dans 84 bureaux et 85 agences de par le monde.

Le développement des agences de voyages depuis le siècle dernier est lié à la croissance fulgurante du tourisme mondial, qui n'est d'ailleurs pas prête de se terminer: l'Organisation mondiale du tourisme, l'OMT, notait en 1978: "La croissance régulière de la population mondiale, le progrès social, continu quoique lent, qui se traduit par des horaires de travail plus courts et plus souples, une semaine de travail réduite, des congés payés plus longs, l'amélioration du pouvoir d'achat de la population, l'allongement de l'espérance de vie, l'abaissement de l'âge de la retraite, prise dans de meilleures conditions et l'accroissement du nombre de jeunes qui désirent voyager, en ont les moyens, à quoi s'ajoute la nécessité de se reposer, de se détendre et de soulager les tensions de la vie moderne, tout cela implique...(que) les courants touristiques... s'accroîtront de plus en plus dans les prochaines années. A moins d'un cataclysme mondial, c'est là une tendance irréversible". ³

Le développement de Thomas Cook & Son est à l'image de celle du tourisme, puisqu'en mars 1980 l'agence annonçait un programme d'expansion, ses 916 bureaux situés dans

147 villes ne satisfaisant plus à la demande de ses clients.⁴
Elle a aujourd'hui des milliers d'émules, au nombre évalué à
30,000, dont la moitié en Amérique du Nord.⁵

Un autre voyage devait avoir encore plus d'importance pour son époque. Le matin du 17 décembre 1903, Orville Wright vola pendant 12 secondes, couvrant 120 pieds⁶ (36,6m.). Ce nouveau moyen de transport trouva très vite ses adeptes: en 1921, Thomas Cook & Son représentait dix-huit compagnies aériennes.⁷

Ce n'est cependant qu'après la dernière guerre mondiale que l'avion est devenu un moyen de transport compétitif, à une époque où l'agence de voyages n'apparaît plus "comme une activité marginale destinée soit à une minorité de personnes aisées, soit à des voyageurs obligés tels les émigrants",⁸ mais dont le "rôle économique et social a changé du tout au tout".⁹

Ainsi donc, de simples vendeurs de billets qu'ils étaient, les agents de voyages sont passés au rôle important de promoteurs de l'industrie touristique et du voyage en général. En effet, les transporteurs aériens ne peuvent

avoir de bureau dans chaque localité; ils se tournent vers les agences de voyages pour la vente de leurs billets. Il a donc fallu, pour leur protection, que des conférences de trafic aérien comme l'Association du transport aérien international (IATA) sur le plan international ou l'Air Traffic Conference of America (ATC) sur le plan nord-américain, où sont regroupés les transporteurs aériens, établissent des critères rigides pour l'accréditation d'une agence de voyages.

En ce qui concerne la protection du public, plusieurs Etats ont légiféré pour s'assurer de la solvabilité et du sérieux des agences de voyages. Au Canada, seulement trois provinces sur dix ont adopté une telle loi, soit le Québec, l'Ontario et la Colombie Britannique.¹⁰ Aux Etats-Unis, dans le sillage de la dérèglementation américaine de l'industrie de l'aviation civile, le Civil Aeronautics Board (CAB) effectue présentement une grande enquête sur les agences de voyages et la vente des billets en général.

Les auteurs, en général, divisent l'industrie touristique en quatre maillons, soit, en premier lieu, les

fournisseurs de services, comme les transporteurs aériens et les hôteliers, puis, deuxièmement, les grossistes, les "tours opérateurs", qui préparent d'avance des voyages et des séjours en organisant le transport, l'hébergement et les distractions, voyages qu'ils vendent directement aux clients ou à travers les détaillants. En troisième lieu, donc, viennent les détaillants "qui, d'après la définition de l'Organisation mondiale du tourisme, fournissent au public l'information sur les voyages possibles, l'hébergement et les services attendant, y compris les honoraires, tarifs et conditions de services... Ils sont autorisés par leurs fournisseurs de services à vendre ces services au public aux tarifs indiqués; le contrat de vente (billet en général) précisant que l'agent n'agit que comme intermédiaire. Ces agences sont rénumérées pour ces services au moyen d'une commission par les fournisseurs" ¹¹ qu'ils représentent. En dernier lieu vient le client. ¹²

En 1920, la Fédération internationale des agences de voyages (FIAV), qui devint en 1966 la Fédération universelle des associations d'agences de voyages (FUAAV), définit l'agent de voyages comme suit: "Entrepreneur exerçant dans l'économie touristique une profession complexe comprenant

des prestations intellectuelles et techniques ainsi que des activités industrielles, commerciales et de mandat".¹³ Autant cette définition fait appel à plusieurs régimes juridiques, autant les tribunaux ont trouvé des bases bien différentes pour soulager les dommages subis par un client au cours de son voyage.

Du côté des transporteurs aériens, un rapport notait: "The attitude of the airlines toward ATI's (Air Transportation Intermediaries) has been curiously erratic, especially in the past decade. When economic difficulties confront the airlines, they court ATI's with vigor. When airlines improve, a determined effort seems to be made to drive ATI's out of business by selling direct to the passenger or shipper".¹⁴ L'auteur de cette note n'avait peut-être pas prévu qu'en 1980, la pire année financière de l'histoire de l'aviation civile,¹⁵ avec des pertes de plus de \$1 milliard pour les membres de l'IATA, d'un côté les transporteurs courtiseraient les agences de voyages, en leur offrant des commissions mirobolantes, comme c'est le cas aux Etats-Unis, et d'un autre côté, tenteraient de nouveaux moyens pour vendre leurs billets à travers un

autre réseau qui pourrait leur occasionner moins de coûts, et ce, par dessus la tête des agences de voyages.

C'est de la réglementation du statut juridique et de la responsabilité des agences de voyages, entre les transporteurs aériens au bilan déficitaire et les tribunaux aux tendances favorisant la protection du consommateur, qu'il sera question dans cette thèse.

Intoduction.

1. Donald E. Lundberg, The Tourist Business, Cahners Books, Boston, Cahners Publishing Co., 2ième éd., 1974, p. 81.
2. Robert Languar, Agences et associations de voyages, Que sais-je? No. 1787, Paris, Presses Universitaires de France, 1979, p. 5.
3. Organisation mondiale du tourisme, Rapport sur la promotion du tourisme, adopté par le Conseil économique et social des Nations-Unies et par l'Assemblée générale des Nations-Unies en 1970, paragraphe 58.
4. Thomas Cook Announces Retail Expansion, dans Travel Weekly, 10 mars 1980.
5. Robert Languar, op.cit., p. 12.
6. James Warner Morrison, Travel Agent & Tourist: a Manual to Travel Agency Operations, New York, ARCO Publishing, Inc., 1980, p. 24.
7. Robert Languar, op.cit., p. 8.
8. Willem Vanderperren, Etudes sur un projet de convention relative aux agences de voyages, dans Droit européen des transports, vol. 3, 1968, p. 937.
9. Ibid.
10. William Monopoli, Travel Problems: Where Consumers Stand, dans The Financial Post, 23 mai 1981, p. 15.
11. Robert Languar, op.cit., p. 11.
12. Paul C. Wohlmuth, The Liability of Travel Agents: A Study in the Selection of Appropriate Legal Principles, dans Temple Law Quarterly, vol. 40, 1966, p. 31.
13. Robert Languar, op.cit., p. 10.

14. The Role of Air Transportation Intermediaries, dans Report of the First Session of the "Think Tank" on a Coordinated Policy for International Civil Aviation, tenu sous les auspices du "Graduate Institute of International Studies", les 4 et 5 décembre 1974, Think Tank II/2, p. 1.
15. La pire année financière de l'histoire de l'aviation civile, dans La Presse, 27 juin 1981, p. B1.

CHAPITRE I - LA REGLEMENTATION DES AGENCES DE VOYAGES

Section 1 - Les conférences de trafic aérien.

Les transporteurs aériens ont très tôt ressenti le besoin de se regrouper pour faire face à leurs problèmes communs: en octobre 1945 était formée l'Association du transport aérien international (IATA), dont le siège est à Montréal.¹ Comme les agences de voyages occupent une place importante dans la vente des services des transporteurs aériens, en produisant près de 70% des ventes totales de ces derniers,² l'IATA a édicté des formalités sévères d'accréditation pour leur permettre de vendre les billets des transporteurs aériens. Les agences doivent donc conclure avec l'IATA une soi-disant "entente", qui est en fait un contrat d'adhésion, pour pouvoir vendre des billets de transports internationaux effectués par les membres de l'IATA.

A. Aperçu de la résolution 804 de l'IATA.

Au Canada, c'est la résolution 804, nommée auparavant résolution 810a (Canada), qui réglemente les conditions d'accréditation des agences de voyages: elle est, en ce moment, en cours de révision par l'IATA.

La section B(2) de la résolution contient une clause d'exclusivité à l'effet que seules les agences de voyages approuvées par l'IATA peuvent vendre des billets de transports aériens internationaux d'un membre de l'IATA. La section D(3)(6) indique que pour être accrédité, le propriétaire, un associé, un officier ou le gérant de l'agence doit avoir une expérience de deux ans dans un travail connexe, et ce à plein temps, et qu'une autre personne à l'agence doit avoir au moins une expérience d'un an, dans les cinq dernières années, dans la vente de billets de transports aériens; l'applicant doit avoir des fonds monétaires satisfaisants. Les lieux doivent respecter les normes de sécurité de l'annexe B, qui prescrit en outre dans quel genre de coffre-fort ou de chambre forte pourront être gardés les billets non-émis: la section K de la résolution prévoit que des inspecteurs pourront vérifier

si les mesures de sécurité sont appliquées. En cas de défaillance, des auditions seront tenues, dont les conclusions pourront aller jusqu'au retrait des documents de transport détenus par l'agent.

Les sections H et HH traitent des rapports de ventes que les agences de voyages doivent remettre périodiquement: la section H s'applique aux agents accrédités pour les ventes faites au nom des membres de l'IATA qui ne participe pas au Système de règlement par voie bancaire, mieux connu sous le signe de BSP (Bank Settlement Plan), et la section HH, pour les ventes effectuées au nom des membres qui y participent.

En fait, le BSP est une des fonctions les plus importantes de l'IATA. Ce système consiste en l'usage d'une seule forme de billets (Standard Traffic Documents) et de la transmission des rapports de ventes à un seul organisme central, nommé "Clearing House", situé à Londres. Ce bureau central facilite les paiements des comptes entre les transporteurs aériens, permettant aux membres de régler leurs dettes réciproques mensuellement dans un seul paiement et dans une seule devise.³ Ce système présente

également des avantages pour les agents de voyages, ⁴ puisqu'ils n'ont qu'un seul rapport à envoyer à ce système central au lieu de compiler des rapports pour chaque transporteur aérien: les comptes sont donc payés au même endroit. Avec l'usage d'une seule forme de billets, l'organisme central (Clearing Bank) est informé automatiquement du nombre de billets en stock chez une agence, pourvoyant ainsi à leur remplacement.

Pour les ventes faites au nom des membres de l'IATA participant au BSP, chaque bureau de vente doit envoyer un rapport des ventes contenant toutes les transactions effectuées pendant la période fixée par la Commission de gestion du système de règlement par voie bancaire, qui ne doit pas en principe excéder seize jours de calendrier (HH(3)). S'il n'y a aucune transaction, le rapport portera la mention "No Sales" (HH(2)). L'agent doit livrer le rapport au plus tard à midi le sixième jour suivant la date fixée à un centre de transmission des données (Processing Centre) établi par le BSP, ou poster le rapport avant minuit du deuxième jour suivant la date fixée (ou du troisième jour si le premier ou le second est férié HH(4)).

L'agent défaillant sera très vite reconnu puisque si le centre de transmission des données n'a pas reçu le rapport à midi le lendemain de la date fixée comme limite de livraison, celui-ci informera le plus rapidement possible le Comité de gestion du BSP qui qualifiera l'agence de "délinquant"; l'agence subira le même sort par l'envoi d'un rapport incomplet, mais après un délai de grâce de sept jours. Il n'y aura pas de délai de grâce si un sixième des rapports à être envoyés dans une année de calendrier ont été incomplets.

La résolution prévoit bien d'autres irrégularités, comme les rapports frauduleux, les chèques sans fonds, etc. Le paragraphe 7-i de la section HH contient une clause omnibus par laquelle un agent qui dait défaut de se conformer à n'importe quelle section des règles sera déclaré délinquant pour tous ses établissements.

L'action en défaut (default action) consiste en l'envoi d'un avis par l'administrateur des agences aux membres de l'IATA et à la Commission de gestion du BSP; celle-ci en avisera par écrit l'agent, exigera un état de comptes,

avertira les membres qu'ils participent ou non au BSP, et retiendra les plaques d'identification des transporteurs aériens et les billets; le centre des données établira les comptes à partir des rapports de ventes et distribuera les montants reçus parmi les membres selon les instructions du Comité de gestion. Les membres de l'IATA peuvent toutefois, pendant une procédure de révision intentée par l'agent en défaut, continuer les affaires avec cette agence mais seulement sur une base de paiements comptants, et l'agence n'aura pas le droit de retenir de commissions tant que le Comité de gestion n'aura pas établi que l'agence a réglé toutes ses dettes avec les membres.

Vis-à-vis des membres qui ne participent pas au BSP, la section H prévoit, en gros, les mêmes sanctions. La différence se trouve dans le rapport des ventes que l'agence doit faire parvenir à chaque membre et non à un organisme central; les délais sont d'ailleurs les mêmes que ceux de la section HH (section H(2) et (3)). Bien entendu, une agence mise en défaut sous la section HH le sera automatiquement sous la section H (section H(4)(h)).

La protection accordée aux membres de l'IATA s'étend aussi à la formation d'un office spécial destiné à recevoir les plaintes sur les agences (section J), et à l'absence de compétition de la part des agences de voyages dans les aéroports, puisque les agences ne pourront se voir accorder la permission d'y avoir un établissement (section D(4)(i)).

B. Les commissions.

Les commissions et les bonus sont les meilleures façons, pour les transporteurs aériens, de s'attirer les réservations des clients des agences de voyages. A eux seuls, les principaux transporteurs aériens des Etats-Unis ont payé plus \$731 millions en commissions durant la première moitié de 1980. ⁵

Les commissions peuvent être ainsi divisées: ⁶

- a) les taux de base, pour les trajets d'un lieu à un autre et les voyages "tout compris",
- b) les bonus pour le nombre de billets vendus sur une route en particulier,
- c) les encouragements à l'augmentation de volume, pour les agents de voyages qui produisent plus qu'un volume d'affaires pendant une certaine période de temps,
- d) les primes pour les groupes d'une dimension donnée.

Les commissions sont considérées comme venant en troisième place dans les coûts d'opération d'une compagnie aérienne. Elzinga écrivait, en 1978, qu'une simple

augmentation de un pour-cent dans les commissions entraîne une dépense de plus de \$20 millions. ⁷

L'IATA a, traditionnellement, adopté par résolution les taux de commissions applicables à ses membres; cependant, pendant les années soixante et soixante-dix, des paiements furent effectués en surplus de ceux établis par ces résolutions. D'après un ancien directeur général de l'IATA, ce montant dépasse les \$100 millions par année. ⁸ La différence dans les commissions offertes aux agences de voyages n'a pas été des plus bénéfiques pour le consommateur. Ainsi, en 1977, un agent de l'Illinois déclarait que pour le trajet Chicago-Rome, il ferait voyager son client par Alitalia à partir de New York au lieu d'un vol direct par TWA qui paie une commission moindre. ⁹ Le phénomène n'est pas isolé, puisque l'agence Thomas Cook, la plus grande agence au monde, paie à ses employés des bonus en argent comptant en récompense de réservations sur les compagnies aériennes qui offrent les meilleures commissions. ¹⁰ Au début de l'année, Finnair faisait paraître l'annonce suivante dans une revue destinée aux agences de voyages américaines: "This year, Finnair - and only Finnair - is offering you these four fabulous ways to build up to 32% in com-

missions on flights you book to Amsterdam in February and March... Only Finnair makes booking Amsterdam flights so rewarding". ¹¹

En Grande Bretagne, TWA annonçait en février dernier qu'elle paierait une commission de 10% à tous les agents, qu'ils soient ou non accrédités par l'IATA, et ce, pour contrer la compétition avec British Airways et Jetsave. ¹² En effet, en novembre 1980, l'IATA appuyait l'entente survenue entre British Airways et Jetsave, permettant à Jetsave de vendre 250,000 sièges "super-apex" vers les Etats-Unis à une commission de 10% au lieu du 9% normal. Toutefois, l'IATA avait bien indiqué qu'il "was not giving the go-ahead for a free-for-all in airline ticket sales... It is up to the airlines how they sell their tickets, particularly in these times of keen competition, they must use strategies which seem best designed to ensure return on their investments". ¹³

Pendant qu'ils augmentent leurs commissions pour s'attirer les attentions des agences de voyages, les transporteurs aériens cherchent des façons de vendre leurs billets directement aux passagers pour éviter le paiement de ces commissions.

Par exemple, Air Canada a tenté l'expérience ¹⁴ de vendre des billets directement à travers les Caisses populaires en leur offrant une commission moindre, à la grande protestation des agences de voyages du Québec. Celles-ci avaient décidé d'organiser un boycottage d'Air Canada "en offrant à leur clientèle des places sur les avions des concurrents du transporteur national lorsque la chose était possible". ¹⁵ Air Canada a mis fin à l'expérience le 12 juin dernier. Un journaliste montréalais concluait: "il faut croire que, même si on ne l'admettra jamais chez Air Canada, le boycottage a connu d'excellents résultats pour que le transporteur aérien abandonne l'expérience". ¹⁶

Dans la résolution 804, l'IATA a tenté d'imposer des règles au sujet des commissions; elles se retrouvent dans la section I.

Le premier paragraphe établit très clairement qu'aucun membre ne paiera de commissions pour la vente d'un billet de transport aérien de personnes sauf si cet agent est accrédité par le membre; il peut toutefois en verser à

ses directeurs, officiers, employés à plein temps ou autres personnes autorisées par résolution de la Conférence de trafic aérien. Il est défendu aux agents accrédités de donner une partie de leur commission au client, même si cet agent est l'Agent général de vente (General Sales Agent, GSA) d'un membre.

Le GSA est un agent d'un transporteur aérien qui agit exclusivement pour ce transporteur. Il travaille souvent dans des pays où il y a une forte concentration d'immigrants provenant de l'Etat d'immatriculation du transporteur aérien. Il arrive, au sein de ces communautés, que des personnes relativement influentes organisent des voyages vers la mère-patrie et qu'ils contactent à cette fin le GSA. A l'occasion le GSA accordera une commission à cette personne, contrairement aux règles.

Certains pays sont également témoins d'une autre pratique: les agents non-accrédités déclarent à leurs clients qu'ils vont émettre le billet de transport aérien et vont voir une agence accréditée complice; ils se divisent à eux deux la commission.

La section L traite de l'absorption par un membre de l'IATA des coûts encourus par une agence. Les transporteurs aériens traversent actuellement une crise financière grave et il est sûrement tentant de faire des "petits cadeaux". Les règles partent du principe que les coûts que doivent rencontrer les agents de voyages ne doivent pas être payés, donnés ni loués de quelque manière que ce soit par un membre à un agent.

Les exceptions à ce principe sont clairement définies, comme la possibilité d'avoir une ligne directe téléphonique entre le membre et l'agent. Un membre n'a pas le droit de louer de l'espace dans la vitrine d'une agence ou d'occuper conjointement avec un agent un bureau, sauf si cette occupation fut conclue avant le 1er octobre 1952 (section L(4)). Aussi, la résolution 203 permet à l'agent de voyager à tarifs réduits.

C. L'accord de ventes de passages.

La section E des règles de la résolution 804 prévoit que le directeur général de l'IATA, agissant aux noms des membres, exécute avec chaque personne accréditée comme agent un accord de ventes de passages avec ces agents, inclu dans la résolution 820a, et un accord supplémentaire couvrant les activités des agents accrédités agissant sous le BSP, contenu dans la résolution 820aa.

L'accord permet à l'agence de voyages de représenter tous les membres de l'IATA si ces membres envoient directement à l'agence un Certificat d'accréditation ou si l'Administrateur des agences notifie à l'agence que les membres ont déposé, auprès de lui, une déclaration d'acceptation générale incluant l'agence en question (par.2).

La faculté de représenter les transporteurs est limitée par l'accord (par. 5(a)). L'agent doit faire connaître les services disponibles par les transporteurs par tous les moyens raisonnables (par. 7(a)). Il garantit que tous les voyages vendus seront en stricte concordance avec les tarifs et les conditions du transport (par. 12(b)). En ce qui concerne les réservations, l'agent n'en fera que

sur demande d'un consommateur et, si le transporteur l'exige, seulement après un dépôt (par. 14(a)). Pour les groupes, si le transporteur ne peut confirmer la disponibilité du nombre de sièges requis, l'agent ne doit pas essayer d'obtenir ces sièges en demandant plusieurs réservations individuelles (par. 14(c)). Enfin, il doit aviser le transporteur si le consommateur a changé d'idée et ne désire plus prendre part au vol (par. 14(d)).

L'agent est responsable de la détention sécuritaire des billets; en cas de vol des documents de transport, l'agent doit immédiatement prévenir la police en plus des transporteurs, et si l'agent participe au BSP, au Comité de gestion.

Enfin, l'agent ne pourra faire de remboursements que sur autorisation écrite du transporteur (par. 17). Les tarifs sont ceux déterminés par le transporteur et la commission sera la pleine compensation du travail de l'agent (par. 18(a)). Une clause d'arbitrage règle les différends. L'ancien directeur général de l'IATA, J. Lester, disait à son sujet: ¹⁶ "In theory the arbitrators' award is final and binding, but in practice it is something possible, in some jurisdictions, to attack the award in the local courts".

D. La résolution 802 applicable aux Etats-Unis.

Aux Etats-Unis, les ventes de passages internationaux sont régies par les règles de la résolution 802 et l'accord de la résolution 802b. La différence entre les règles et l'accord canadiens et américains en est surtout une de forme, puisque les règles sont globalement les mêmes: ici, le BSP s'appelle l'"Area Settlement Plan".

L'accord d'agence de vente de passages américains stipule clairement que tous les montants recueillis par les agents au nom du transporteur sont la propriété du transporteur et doivent être détenus par l'agent en fiducie (trust) pour le transporteur, même pour les sommes dont l'agent a droit à titre de rémunération, jusqu'à ce qu'un règlement complet soit effectué.

Des institutions sont formées, soit le "US Travel Agency Program Joint Council", composé d'un nombre égal de transporteurs de l'IATA et de représentants d'associations nationales d'agences de voyages, dont le but est de faire des recommandations sur tous les sujets concernant les règles

d'administration des agences et sur d'autres résolutions concernant le programme américain des agences de voyages (résolution 802(c)). La résolution 802d établit le Commissaire des agences de voyages de l'IATA (IATA Travel Agency Commissioner), dont les pouvoirs sont définis par la résolution 802e, consistant surtout en un pouvoir de révision pour les agents et les postulants.

E. L'Air Traffic Conference.

Sur le plan national, les agences de voyages doivent, aux Etats-Unis, se faire accréditer par une autre Conférence de trafic aérien, soit l'Air Traffic Conference of America.

L'Air Transport Association of America (ATA) devait voir sa fondation en 1936. Un de ses organes, l'Air Traffic Conference of America (ATC) s'occupe des question de trafic et de ventes: il est composé de plusieurs comités, sur les procédures et méthodes de réservations, les billets, la manutention des bagages, le fret aérien et les tarifs. Il établit également les critères d'accréditation des agences de voyages. ¹⁷

Les règles de l'ATC sont assez semblables à celles de l'IATA: les renvois d'une règle à l'autre ne sont pas choses rares. Ainsi les règles de l'IATA sont à l'effet que l'agent doit adhérer aux règles de l'ATC concernant l'"Area Settlement Plan" comme s'ils étaient des résolutions de l'IATA. ¹⁸ Si un agent est en défaut sous les critères de l'IATA, l'ATC sera prévenu. A l'opposé, un agent en

défaut sous l'ATC en raison de non-paiement au sujet de l'"Area Settlement Plan" le sera également sous l'IATA. ¹⁹

Les règles de l'ATC ²⁰ ont une influence indirecte au Canada puisque les vols entre le Canada et les Etats-Unis sont qualifiés de nationaux par les transporteurs aériens. L'ATC avait, auparavant, juridiction au Canada, mais en août 1980, il annonçait l'abolition de sa résolution concernant les agences de voyages au Canada à partir du 1er novembre 1980. ²¹

Au Canada, l'agent qui veut vendre des billets de transport aérien national : n'a pas à faire application à une conférence de trafic aérien: il doit maintenant passer un accord avec chaque transporteur.

A titre d'exemple, le contrat d'agence de vente de passages d'Air Canada stipule que "l'agent est partie au Plan canadien de règlement bancaire de l'IATA" (par. 2(b)). Ce contrat autorise l'agent à représenter Air Canada pour les vols "entre points situés exclusivement au Canada et entre points situés exclusivement au Canada et aux Etats-Unis". Pour le reste, ce contrat reproduit globalement l'accord défini par la résolution 820a de l'IATA.

En conclusion, tous ces contrats d'adhésion sont loin d'attirer les louanges des agences de voyages. Murray Heifetz, alors président du Comité aérien de l'American Society of Travel Agents, déclarait ²² que le fait, pour l'agent, de n'avoir pas le choix de négocier la moindre clause avant la signature est une domination tout à fait archaïque, en comparaison avec plusieurs autres sphères d'activités. Aussi, les règles que doivent respecter les agents de voyages ne sont même pas respectées par les membres de l'IATA. Des questions aussi vitales que les commissions, le taux de conversion des devises ou des restrictions de mise en marché sont réglées unilatéralement par l'IATA qui, en uniformisant ses critères, oublie que ce qui est acceptable pour une partie du monde ne l'est pas nécessairement pour les agents canadiens. Il nota aussi que dans leur désir de vendre des sièges à tout prix, l'industrie des agences de voyages connaît une grande prolifération puisque les transporteurs aériens favorisent la quantité des points de ventes au lieu de la qualité. Devant tout cela, l'agent a seulement le droit de se croiser les bras car il ne peut obliger un transporteur aérien, membre de l'IATA, à suivre les règles de l'IATA. Il conclut: "If IATA is so tied up by its own archaic rules and cannot find the required flexibility then that is a problem that it must solve". ²³

Section 2 - La législation gouvernementale.

Si les transporteurs aériens ont essayé de se mettre à l'abri des agences de voyages peu solides, le consommateur a dû attendre que certains gouvernements instaurent un système d'enregistrement, de dépôt de caution et parfois, d'un fonds d'indemnisation pour venir en aide aux victimes des agences peu scrupuleuses.

A. Le Canada.

Au Canada, seulement trois provinces ont établi un fonds de compensation pour les victimes des agences de voyages.

(i) Le Québec.

Le 5 juillet 1974, le ministre québécois du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche, M. Claude Simard, déposait le projet de loi No. 19 à l'Assemblée nationale.²⁴ Il affirma plus tard que c'était la première législation en cette matière en Amérique de Nord et déclara: "En vous proposant une loi visant à assainir la pratique commerciale des agents de voyages, nous nous préoccupons d'abord de la protection des touristes et des consommateurs chez nous".²⁵

L'article 2 de la loi des agents de voyages²⁶ stipule: "Une personne, association ou société agit comme agent de voyages lorsqu'elle exerce une activités à l'occasion de laquelle elle accomplit, offre ou tente d'accomplir pour le compte d'autrui l'une des opérations ci-après énumérées:

- a) réservation de moyens d'hébergement et délivrance de titres d'hébergement, sauf par un hôtelier et, sauf par un transporteur, location de places dans les moyens de transport ou délivrance de titres de transport;
- b) organisation de voyages individuels ou en groupe soit à forfait, soit à la commission, ou vente et fourniture de titres correspondants.

Toute association, société ou corporation qui accomplit, pour le compte de ses membres, l'une des opérations mentionnées aux paragraphes (a) et (b) est également un agent de voyages pour les fins de la présente loi". La fin de l'article 3 enlève de l'application de la loi ces opérations si elles sont occasionnelles, exclusivement au Québec et d'une durée n'excédant pas soixante-douze heures ou si la personne qui les effectue ne reçoit aucune rétribution et que celui qui en bénéficie n'effectue aucune dépense.

Pour excercer ces fonctions il faut détenir un permis (art. 4). L'article 33 prévoit que l'"agent de voyages doit déposer dans un compte de fiducie les fonds qu'il perçoit pour le compte d'autrui". Le règlement relatif aux agents de voyages ²⁷ prévoit les coûts du permis et du cautionnement à verser pour servir à la formation d'un fonds d'indemnisation. Ce cautionnement "est exigé pour garantir l'observance de la loi par un détenteur de permis ou son employé pendant la durée du permis du détenteur et spécialement:

a) pour l'indemnisation, en capital, intérêt et frais, de tout client porteur d'un jugement contre ce détenteur d'un permis ou son employé relativement à l'exécution du mandat qui leur a été confié; et

b) pour le recouvrement des amendes imposées en vertu de la section VII de la loi". ²⁸

D'autres articles du règlement encadrent la pratique de la profession en général, comme par exemple la section IX, art. 28, qui énonce que "dans le cas de voyages par affrètement l'agent de voyages doit, au départ, fournir au client les billets d'aller et retour". Les sanctions prévues par la loi sont la suspension du permis et l'imposition d'amendes. ²⁹

L'Association québécoise des agents de voyages n'est pas tout à fait satisfaite de cette loi. En ce qui a trait à la protection du client, le vice-président de l'association, Pierre Boislard, disait, à titre personnel, que les clients qui font affaire avec des agents de voyages honnêtes sont protégés par l'honnêteté de l'agent et non par la loi. Il prétend que les fraudeurs qui se retirent des affaires pour cause de faillite reviennent très vite en affaires. De plus, les agences de voyages détaillantes n'ont pas accès au fonds de compensation si un grossiste fait faillite. Aussi conclut-il que le ministre du Tourisme québécois s'en soucie fort peu, car aucune modification de la loi ne semble se pointer à l'horizon.

(ii) L'Ontario.

L'Ontario a depuis le 20 décembre 1974 sa loi sur les agences de voyages, intitulée "An Act to Regulate the Business of Selling and Dealing in Travel Services".³⁰

L'article 3 émet le principe à l'effet que personne ne peut agir comme agent ou grossiste sans s'enre-

gistrer dans le Registre prévu par la loi. En cas de contravention, le registraire a trois alternatives: ³¹ le contact informel, non prévu par la loi, l'ordre de prohibition au nom du contrevant émis par un juge de la "High Court" d'Ontario, sous l'article 23, et enfin l'article 24 crée une offense et des peines d'amende et d'emprisonnement.

L'article 13 de la loi crée une responsabilité conjointe et solidaire (jointly and severally) entre tous les agents de voyages et les grossistes qui ont reçu une somme d'argent, ou une partie d'une somme, qu'une personne a le droit de réclamer. Le législateur a ajouté une sous-section à cet article en 1976: ³² les agents de voyages et les grossistes ne sont plus responsables s'ils ont agi de bonne foi et dépensé l'argent correctement, et si la somme peut être réclamée du fonds de compensation.

La loi oblige les agences et les grossistes à fournir au fonds de compensation; ³³ si une agence n'y participe pas, elle sera retirée du fonds, ³⁴ mais pas du Registre des agences. Un fonctionnaire ontarien faisait remarquer qu'une agence pourrait toujours être enregistrée et être admise à faire affaire mais ne pas participer au

fonds de compensation: ³⁵ peut-être est-ce là un oubli du législateur. Si au Québec, les agences de voyages détaillantes n'ont pas accès au fonds de compensation en cas de faillite d'un grossiste ou autres, en Ontario un agent de voyages qui a agi de bonne foi avec un grossiste et lui a remis l'argent qu'un client lui avait donné ou qui a dû lui arranger un autre voyage comme alternative le, ou après le 15 juillet 1975, a droit de demander au fonds le remboursement de ces sommes, sans toutefois avoir droit de réclamer la moindre commission. ³⁵

(iii) La Colombie Britannique.

La Colombie Britannique ³⁶ a vu sa loi entrer en vigueur assez récemment; elle exigeait, entre autres choses, qu'au 21 février 1978 tous les agents de voyages de la province détiennent un permis du registraire de l'industrie du voyage. ³⁷

L'article 8 de la loi ³⁸ reproduit en gros l'article 13 de la loi ontarienne concernant la responsabilité conjointe et solidaire des agents et des grossistes qui ont reçu une somme qu'une personne a droit de réclamer.

Les exceptions, soit la bonne foi de l'agent et le recours au fonds, sont également reproduites. Comme en Ontario, les règlements ³⁹ prévoient qu'un agent qui a remis de bonne foi un montant à un grossiste qui ne remplit pas ses obligations a droit de recours au fonds, sauf pour sa commission qu'il ne pourra réclamer.

(iv) La situation canadienne.

Si les voyages n'ont pas de frontières, le Canada est divisé en dix juridictions provinciales, dont seulement trois ont adopté des lois pour créer un fonds de compensation. Toutefois, ces lois ne tiennent pas compte du fait que les grossistes et les agences couvrent souvent plus d'une province; également, ces lois ne prévoient aucune réciprocité d'une province à une autre comme cela existe dans d'autres domaines. Harvey Swedlove, conseiller juridique d'un grossiste bien connu, faisait remarquer ⁴⁰ le problème qui se présente si un agent ontarien, dûment enregistré dans sa province, fait affaire avec un grossiste québécois, également dûment détenteur d'un permis de sa province, et s'aperçoit que le grossiste québécois tombe en faillite. L'agent ontarien sera responsable des sommes

qu'il a versées au grossiste, sans qu'il ait le moindre recours contre quelque fonds d'indemnisation que ce soit.

Le cas s'est présenté en avril dernier, où les consommateurs canadiens ont assisté à la faillite des grossistes Lawson McKay Tours et Strand Holidays, entraînant des pertes de près de \$2 millions.⁴¹ Ainsi, ceux qui ont acheté leurs voyages d'une agence détaillante de l'Ontario sont protégés par le fonds d'indemnisation, mais pas ceux qui ont fait affaire avec des agents du Québec. Le registraire de l'Ontario, Douglas Caren, a eu ces beaux mots pour les victimes de la déconfiture qui ont contracté à l'extérieur de l'Ontario: "We cannot protect the whole world".⁴²

Sur un autre plan, le gouvernement fédéral canadien a juridiction exclusive en matière d'aéronautique;⁴³ aussi, le Comité sur le transport aérien a déjà émis quelques règlements au sujet des relations entre les transporteurs aériens, les grossistes et les agences de voyages.

Le principe général est à l'effet que "toute personne qui demande un permis en vue d'exploiter un service

aérien commercial doit fournir au Comité la preuve que ce service est et sera nécessaire pour la commodité et les besoins présents et futurs du public". ⁴⁴

En analysant de plus près cet article, quelqu'un s'est déjà demandé s'il n'incluait pas les agences de voyages puisque "service aérien commercial" désigne toute utilisation d'aéronefs dans les limites ou au-dessus du Canada moyennant "paiement ou toute autre rémunération", et "paiement ou toute autre rémunération" signifie un "paiement, une rémunération, une gratification ou un profit directement ou indirectement demandé, exigé, reçu ou perçu par une personne pour l'usage d'un aéronef". ⁴⁵ La définition est vraiment large ⁴⁶ et le législateur fédéral s'est réellement laissé une porte ouverte pour y inclure les agences de voyages. Quoiqu'il en soit, ce sont les transports qui, en pratique, font l'objet des règlements du Comité des transports aériens.

Ainsi, l'article 36(1) du Règlement énonce qu'il est interdit à un transporteur aérien de payer ou d'offrir de payer une commission, une gratification ou quelque autre

avantage à une personne à l'égard d'un affrètement à but commun (Common Purpose Carrier). Il s'agit d'un affrètement aller-retour, depuis le Canada, dans lequel le ou les affréteurs retiennent toutes les places de l'aéronef pour les vendre au détail à des passagers à destination et en provenance d'un événement en particulier.⁴⁷ La même interdiction s'applique aux affrètements pour voyages tout compris (Inclusive Tour Charters)⁴⁸ et pour les affrètements avec réservation anticipée (Advance Booking Charters).⁴⁹

Ce n'est, toutefois, pas le cas pour les affrètements sans participation (Entity Charters), soit ceux aux termes desquels le coût du transport des passagers ou des marchandises est payé par une seule personne, une seule société ou un seul organisme et n'est pas partagé, ni directement, ni indirectement, par aucune personne et aucun droit ou autre obligation financière n'est imposé à l'un quelconque des passagers comme condition de transport ou pour un élément quelconque du voyage.⁵⁰ Pour les affrètements sans participation, le transporteur aérien peut payer une commission, mais elle ne doit pas représenter plus de 5% du prix de l'affrètement calculé conformément au tarif applicable en vigueur et déposé auprès du Comité des transports aériens.⁵¹

En conclusion, sauf dans trois provinces canadiennes, les consommateurs canadiens sont peu protégés contre les agences de voyages peu solvables, même si elles sont soumises, comme toute société, aux lois générales sur la protection du consommateur, sur les pratiques restrictives de commerces, etc..., pendant que les transporteurs aériens le sont, et ce, grâce à des règles très rigides.

B. Les Etats-Unis.

(i) La réglementation.

Il semble que les Etats-Unis n'ont pas manqué de projets de loi en matière d'agence de voyages, puisqu'un auteur américain a déjà écrit: "Bills dealing with the regulation of travel agents are almost as numerous as the Fly-by-night agents they aim to eliminate". ⁵²

La Floride fut le premier Etat à avoir sa loi sur les permis accordés aux agences de voyages, suivi du Rhode Island, la Californie, New York, etc...; toutefois, d'après l'interprétation que les tribunaux ont fait de la constitution américaine, les Etats américains ne peuvent légiférer qu'à l'intérieur de leurs territoires respectifs, d'où la nécessité d'une législation fédérale en matière d'agences de voyages, considérant la grandeur moyenne des Etats américains et de l'ignorance des frontières pour les voyages. La juridiction fédérale dans le domaine se fonde sur sa compétence en matière de commerce inter-étatique et international; de plus, ses fonctions dans cette matière sont ancillaires au transport aérien, qui est déjà du domaine fédéral. ⁵³

En 1973 un projet de loi était soumis au Sénat américain.⁵⁴ Il établissait une commission d'enregistrement des agents de voyages (Travel Agents Registration Board) de huit membres, composée de deux membres élus par l'industrie des agences de voyages, un membre du public, un de la "Federal Maritime Commission", du "Civil Aeronautics Board", de l'"Interstate Commerce Commission" et du Département du transport; cette commission aurait été le principal organisme à pouvoir réglementaire.⁵⁵

Le projet de loi permettait aux conférences de trafic aérien d'avoir une réglementation plus sévère que la législation fédérale, mais ne l'autorisait pas aux Etats américains. Elle prohibe la non-exécution des devoirs de fiduciaire d'un agent, la fraude, etc... Le projet de loi ne fut pas adopté par le Sénat: il n'y a pas d'organisme central pour les agences de voyages aux Etats-Unis. En fait, la juridiction est partagée par la "Federal Trade Commission" pour les pratiques restrictives, l'"Interstate Commerce Commission" pour l'affrètement des autobus, la "Federal Maritime Commission" et, enfin le "Civil Aeronautics Board" (CAB).

L'article 403(b) du Federal Aviation Act oblige les agents de voyages à vendre les billets au même taux

que les tarifs du transporteur.⁵⁶ La partie 253 des règlements du C.A.B., intitulée "Commissions for Sale of Air Transportation", requiert de chaque transporteur qu'il transmette et continue à transmettre au C.A.B. l'échelle des commissions et des autres compensations qui sont payées ou autrement distribuées à toute autre personne (autre que ses employés de bonne foi) pour la vente de transport aérien originant des Etats-Unis; cette échelle doit être assez précise pour que les vendeurs puissent déterminer leurs commissions à partir de celle-ci et il est interdit aux transporteur d'en dévier.⁵⁷

En matière d'affrètement, un agent de voyages n'a pas le droit de recevoir une double commission, soit une du transporteur aérien et une autre de l'affrèteur, pour le même service.⁵⁸ Un agent de voyages ne peut effectuer de paiement ou donner un quelconque bénéfice à un membre d'une organisation d'affrètement; il peut, cependant, offrir des objets contenant de la publicité, comme par exemple des sacs de voyage avec le nom de l'agence imprimé dessus.⁵⁹ Pour certains genres d'affrètement, le transporteur ne peut payer une commission de plus de 5% du prix total du vol affrété. Il ne peut lui en donner si l'agent en a déjà reçu une de l'affrèteur.⁶⁰

Le C.A.B. a aussi des pouvoirs en ce qui regarde les relations de l'agence de voyages avec celui qu'elle représente,⁶¹ les pratiques de ventes⁶² et de publicité.⁶³ Enfin, la compétition entre les agents de voyages est défendue au niveau des prix,⁶⁴ du moins pour l'instant.

(ii) La dérèglementation.

L'Administration américaine a décidé, au milieu des années soixante-dix, qu'il valait mieux cesser de surprotéger l'industrie de l'aviation civile: en 1978, l'"Airline Dereglementation Act" entreprenait le démantèlement du "bouclier" de règlements qui a traditionnellement défendu l'industrie des influences de la compétition et l'abolition du C.A.B., prévue pour 1985.⁶⁵

L'aviation civile était, jusqu'à tout récemment, considérée comme un service d'utilité public; toutefois, la nouvelle tendance américaine est à l'effet que la "competition is the best guaranty that the traveling public will receive service responsive to its needs".⁶⁶ Ce virage de 180° a d'ailleurs commencé à se faire sentir avant 1978, puisqu'en 1976 le C.A.B. décidait d'enquêter sur les taux uniformes de commissions.

a) Les enquêtes du C.A.B.

Ainsi, l'article 412(a) du Federal Aviation Act de 1958 et la partie 261 des règlements économiques du C.A.B. exigent que les accords conclus par un transporteur ou par résolution d'une association de transporteurs doivent être transmis au C.A.B.; les résolutions et les accords concernant les relations des agences de voyages et les transporteurs suivent donc cette route.⁶⁷ En 1976, le C.A.B. décida, vu les interventions reçues après la transmission de ces accords au C.A.B. sur un système de taux uniformes pour les commissions, d'instituer une enquête pour savoir si un accord conclu entre les transporteurs aériens internationaux établissant un taux uniforme de commission pour les agents pour la vente de billets de transport aérien était ou n'était pas contraire à l'ordre public.⁶⁸

Les transporteurs favorisent ce système puisqu'ils prétendent qu'il a toujours été un succès, alors que d'autres sont d'avis que les commissions devraient être déterminées par négociation avec chaque transporteur. Le C.A.B. a fait

remarquer qu'il y avait un système de facto de libre marché existant depuis 1975, au moment où Pan American avait renoncé à prendre part au programme de l'IATA concernant les agences. Cela avait entraîné un retrait de la résolution sur les commissions de la part de l'IATA, permettant ainsi aux transporteurs de fixer leurs propres taux de commissions. Les transporteurs conclurent un nouvel accord en décembre 1975 et l'envoyèrent au C.A.B.; l'accord suscita donc des commentaires et l'enquête fut instituée.⁶⁹ Sur le système de facto le C.A.B. devait conclure: "From all indications, the predicted chaos has simply not materialized and we thus are afforded an excellent opportunity to re-examine the Board's earlier conclusions in the light of new information".⁷⁰

De plus, le C.A.B. a le pouvoir de déclarer que la loi anti-trust américaine ne s'applique pas à certains accords, grâce à l'article 414 du Federal Aviation Act. Il s'est donc posé la question si l'accord ne devait avoir l'absolution du C.A.B.; avant de répondre, l'organisme américain a tenu à citer la Cour d'appel des Etats-Unis, district de Columbia, qui disait: "The Board's approval of voluntary anticompetitive agreements, which confers an immunity against antitrust liability, must rest on justifica-

tion of serious transportation need or important public benefits, with need for a Board showing of an appropriate factual predicate". ⁷¹

L'enquête porta sur quatre points, à savoir si les taux des commissions grimperaient d'une façon excessive s'ils étaient fixés par négociation, augmentant ainsi les tarifs et ce, sans bénéfice pour la demande; si les agents perdaient alors leur impartialité en courant après la plus haute commission; si la libre fixation des commissions avait des conséquences sur le plan international; enfin quelles seraient les implications de la libre fixation sur l'industrie des agences de voyages.

Une décision préliminaire fut rendue le 15 mars 1978 par le juge Katherine A. Kent, qui recommandait l'acceptation de l'accord des taux uniformes de l'IATA pour les agents qui vendent directement aux passagers pour une période de trois ans, et rejeta l'accord pour les agents de fret. ⁷² Le C.A.B. décida de réviser cette décision et devait, par sa conclusion, illustrer sa tendance pro-compétitive en instaurant le système de la libre fixation des taux de commission, ou "open rates", en ces termes:

"Intercarrier agreements setting commission rates paid by carriers to retail travel agents and cargo agents for sales of international air transportation are adverse to the public interest and should be disapproved". ⁷³

Pourtant, le C.A.B. avait déjà eu la preuve que les agents faisaient délibérément des réservations qui suivent leurs propres intérêts et non ceux du client, afin de toucher les commissions optimales. ⁷⁴ La guerre des commissions ne peut faire autrement que de s'instituer puisque le siège non-vendu dans un avion ne peut être inventorié et que le remplissage de ce siège n'entraîne qu'une très faible augmentation des coûts d'exploitation: cela incite donc les transporteurs à offrir aux agents de voyages de plus fortes commissions que leurs rivaux. Au début cela peut être avantageux, mais à la longue l'augmentation des coûts ne peut qu'entraîner une diminution des profits (ou une augmentation des pertes pour parler en termes modernes). De plus, plusieurs transporteurs étrangers sont propriété d'Etat et ont d'autres buts que le profit. ⁷⁵ Le C.A.B. avait d'ailleurs refusé, en 1973, à tenir des auditions sur le sujet, car il en craignait les conséquences. ⁷⁶

Le C.A.B. a répondu aux quatre questions qu'il devait se poser durant l'enquête de la façon suivante: d'abord, sur l'effet de cet accord sur les commissions, les tarifs et les services, aux transporteurs aériens qui soutenaient que le système de libre fixation des commissions entraînerait une hausse excessive des commissions pour s'attirer des passagers additionnels, le C.A.B. répond qu'il n'en a aucune preuve, et que si hausse il y a, rien ne prouve qu'elle serait excessive, c'est-à-dire en haut d'un niveau normal occasionné par une compétition efficace. D'ailleurs, "any increase in commissions under open rates might merely reflect the fact that the carriers previously had held commissions below competitive levels by their agreements".⁷⁷ En ce qui concerne l'effet de la libre fixation sur l'industrie des agences de voyages, le C.A.B. doute qu'elle entraîne des profits excessifs, vu le haut taux de compétition entre les agences résultant de la facilité avec laquelle une agence de voyages peut être ouverte. Sur l'impartialité des agents de voyages, le C.A.B. y a vu un danger, mais il est d'avis qu'il est risqué de ne pas travailler à l'avantage du client dans un système de libre compétition, surtout si les clients

viennent à connaître les agences qui ne travaillent pas à leur bénéfice. A ce sujet, le C.A.B. conclut:

"although we agree that misbooking and its attendant consumer inconvenience would be a serious problem if travel agents regularly engaged in that sort of deception, we fail to see how these anticompetitive agreements would be necessary to eliminate the practice".⁷⁸ Enfin, pour les implications internationales, le C.A.B. a déclaré qu'il ne connaissait pas les sentiments précis des pays étrangers sur le sujet et refusait d'accepter un taux uniforme seulement pour les vols internationaux et non pour les vols nationaux; pour lui, les effets sur les négociations bilatérales ne sont que pure spéculation.

Comme le notait Elzinga, l'arrivée des "open rates" verra peut-être l'arrêt du déclin historique des bureaux de ventes des transporteurs aériens et un renversement de tendance devrait voir le jour; le système d'interurbain sans frais, grâce auquel les clients des petites localités pourraient effectuer leurs réservations directement aux transporteurs, devraient de plus en plus connaître la faveur de ceux-ci.⁷⁹

Le C.A.B. a aussi décidé qu'il fallait enquêter sur la compétition, présente ou inexistante, dans la mise en marché du transport aérien. D'ailleurs, les règles de l'IATA concernant les ventes de passages par les agences de voyages américaines, soit la résolution 802, se terminent par la réserve du gouvernement américain à l'effet que l'acceptation de l'accord n'est que conditionnelle à la décision finale concernant l'"Investigation into the Competitive Marketing of Air Transportation".

Cette enquête est partie du principe suivant: si dans une industrie normale les détaillants compétitionnent entre eux, dans les ventes de passages les compagnies aériennes et tous les agents accrédités par différentes conférences de trafic aérien ou par les compagnies aériennes en particulier, vendent tous au même prix, et la compétition ne se limite qu'aux services dont le consommateur n'en ressent pas nécessairement le besoin ou le désir.⁸⁰ Dans la lignée de ses politiques sur la déréglementation, le C.A.B. a décidé de se poser la question suivante: comment la compétition pourrait-elle s'instaurer dans le système de vente tout entier et ce, de la meilleure façon possible? ("how competition can best be introduced into the entire marketing system").⁸¹

L'enquête doit explorer les questions suivantes:

1) Est-ce que le système de conférences de trafic aérien doit être approuvé; quels en sont les bénéfices, quelles doivent en être les qualités; le présent système doit-il continuer et sinon, par quoi le remplacer?

2) Est-ce que les conférences doivent avoir l'exclusivité concernant la vente au détail quand celle-ci n'est pas effectuée directement par les transporteurs aériens?

3) Dans un système de conférences de trafic aérien, jusqu'où peuvent-elles déterminer les conditions d'admission et d'accréditation des agents de voyages?

4) Puisque l'obligation de transmettre les tarifs au C.A.B. se termine en 1982, doit-on instaurer un système transitoire? ⁸²

Dans un "order to show cause", ⁸³ le C.A.B. a ordonné aux personnes intéressées de démontrer pourquoi les accords entre les transporteurs fixant les niveaux des commissions pour les ventes de passages aériens nationaux et établissant plusieurs restrictions sur les autres formes de compensation et autres, ne devraient pas être désapprouvés.

Les réactions à l'enquête en cours sont assez vives. Sur le plan international, l'Argentine, la France et les Philippines ont transmis, à travers les canaux diplomatiques, leurs objections au Département d'Etat américain. A leur avis, la déréglementation ne ferait qu'augmenter les inégalités sur le marché international. La France soutient par ailleurs qu'une augmentation incontrôlée du nombre d'agences de voyages entraînerait une hausse des coûts de mise en marché de la part des transporteurs aériens. ⁸⁴

Du côté des agences de voyages, l'enquête en a mis plusieurs sur un pied de guerre: l'American Society of Travel Agents (ASTA) déclarait, en octobre 1980, avoir déjà déboursé \$400,000 à cette fin. ⁸⁵ Du côté de l'IATA, le président de son Comité sur le trafic aérien, Charles Stuart, soutient que l'abandon du programme des conférences de trafic aérien sur les agences iraient au détriment du consommateur: "There will be disadvantage to the customer who will not be able to get advice on the entire airline system from each travel agent. An individual agency may only be serviced by a few carriers". ⁸⁶ De plus, ses répercussions se feraient entendre jusqu'au Canada: "If the

Civil Aeronautics Board forces the dismantling of the agency program in America the pressure to dismantle it in Canada also will be too great to resist". ⁸⁷

Suite aux commentaires reçus, le C.A.B. a présenté le programme révisé de son enquête le 18 décembre dernier. ⁸⁸ Il a décidé d'accélérer la procédure sur la question des prix et de clore le dossier sur ce sujet avant le 15 avril 1981, puisqu'il faut prendre les mesures qui s'imposent avant 1983, et de mettre à la fin de l'ordre des priorités la question de la compétition sur les prix de gros et de détail. ⁸⁹ Ce remaniement n'a pas manqué de soulever l'ire de plusieurs. L'avocat de l'A.S.T.A., Paul Ruden, déclarait: "One of the principal purposes of the marketing case... was to determine the relationship between the movement toward deregulated pricing in 1983 and the agency distribution system relied upon by most airlines of the Free World. The Board's action will prevent full consideration of this relationship". ⁹⁰

Dans son enquête sur les prix, le C.A.B. se penche sur les systèmes des "tarifs nets" (net fares) et des "tarifs maximums". Sous un système des tarifs nets, les

transporteurs vendent aux agents de voyages les billets à un prix net, c'est-à-dire sans la commission de l'agent, et l'agent vend les billets au public à un prix supérieur, déterminé par les forces du marché. Pour que ce système fonctionne, il semble qu'il faille que les transporteurs vendent au public les billets à un prix supérieur à celui accordé aux agences.⁹¹ C'est là le système qui prévaut dans le commerce en général.

Les tarifs nets ont fait l'objet de critiques de la part des agents de voyages qui craignent d'avoir à payer pour des billets qu'ils n'ont pas encore vendus: les petites agences ne tiennent pas à accumuler d'inventaire. Comme le faisait remarquer Fran Durin, "under net fares, the agent may no longer be the agent of the carrier if he pre-paid for an inventory".⁹²

Le système des tarifs maxima consiste en l'adoption d'une proposition permettant la fixation de tarifs maximums, donnant la liberté aux transporteurs d'offrir des rabais aux consommateurs et aux agents. Plusieurs y voient un système équivalent aux tarifs nets.⁹³

Dernièrement, le gérant de British Airways aux Etats-Unis, John Meredith, prédisait que les petites agences disparaîtraient rapidement et que le système de ventes entre les transporteurs sera grandement endommagé si le C.A.B. décidait d'instaurer le système des tarifs nets ou enlève l'immunité anti-trust au programme sur les agences. D'après lui, ce n'est pas servir le public que de le laisser à la merci de ceux qui ne respectent pas les standards du professionnalisme.⁹⁴ D'un autre côté, il s'est bien gardé d'ajouter que les transporteurs seraient eux aussi soumis aux forces du marché, au lieu de bénéficier de la protection qui leur a été traditionnellement accordée.

Bien malin qui pourrait dire quand se terminera cette enquête. En décembre dernier, Gloria Schaffer, membre du C.A.B., écrivait: "As it is now constituted, the Competitive Marketing Investigation is a large, complex and difficult case that, contrary to the Board's express desire, has proceeded at a very slow pace".⁹⁵ Un agent de voyages est même allé se demander carrément: "I wonder if anyone at the C.A.B. has ever written an airline ticket?"⁹⁶

D'un autre côté, en 1973, un échantillage effectué par le C.A.B. concernant la vente des billets par des agents de voyages impliquant plusieurs transporteurs démontra que seulement 69% affichaient correctement les prix; ceux émis par les transporteurs avaient un taux de réussite de 75%.⁹⁷ Il y a lieu de douter que ce taux puisse s'améliorer avec la déréglementation, au contraire. Paul Herman d'American Express disait: "At least by the end of 1982, all of us will quote different prices for the same services. Thus agents will have to shop operator's air rates (as well as their package)".⁹⁸ Quel foullis en résultera-t-il? Celui du monde normal des affaires, tout simplement. De plus, les grossistes auront le pouvoir de négocier avec les transporteurs aériens leur propre tarif, et de donner leur prix aux détaillants: cela pourrait même aller jusqu'à donner un pouvoir de négociation aux grossistes sur les routes, influençant le transporteur à les changer ou les développer.⁹⁹ Pour sa part, le consommateur devra "magasiner" entre les différentes agences de voyages. S'il n'y a rien de tragique à cela puisque c'est là que fonctionne le commerce en général, il y a lieu de se demander ce qu'il adviendra des fonctions traditionnelles de l'agent de voyages, du conseiller et de l'architecte objectif de nos voyages.

b) L'accès aux aéroports.

Cette tendance pro-compétitive a déjà commencé à avoir des effets bénéfiques pour les agences de voyages et les consommateurs. Ainsi, l'Air Traffic Conference défendait aux agences d'avoir un établissement dans les aéroports, prohibition que l'Administration américaine jugeait anti-compétitive.¹⁰⁰ Les agences avaient créé un lobby pour en avoir la permission, alors que les transporteurs refusaient des comptoirs de ventes qui concurrençaient les leurs, d'autant plus qu'il y aurait une commission à payer à ces concurrents. De plus, si un passager doit faire la file au comptoir du transporteur, et peut aller acheter son billet ailleurs dans l'aéroport, il est douteux que le passager attende au lieu de se rendre chez l'agence où le transporteur devra payer une commission.¹⁰¹

Dans l'esprit de la déréglementation, l'A.T.C. a décidé de permettre aux agences de voyages de vendre des billets de transport aérien national dans les aéroports à partir de la fin de 1980. Le 1er mars dernier, seulement huit agences avaient ouvert un bureau dans les aéroports.

Un porte-parole de l'ATC déclarait: "It's funny that there was such furor all these years on the part of agents and now there's so little movement".¹⁰² La raison de cette hésitation n'est pas le manque de place dans les aéroports mais l'IATA, qui empêche toujours les ventes de billets de ses membres par les agences dans les aéroports.

L'accès aux aéroports représente un avantage certain, d'abord pour le public qui n'aura plus à attendre aussi longtemps à un comptoir pour son billet; pour les aéroports pour qui les agences seront une source de revenu et qui participeront au volume total des ventes car les loyers seront basés sur le volume total des billets vendus par les agences; enfin, pour les agences elles-mêmes, qui verraient non seulement leurs ventes augmenter, mais aussi éviteraient les coûts de distribution des billets à travers la ville puisque le client pourra prendre son billet à l'aéroport.¹⁰³

En conclusion, le consommateur américain n'est protégé ni par un fonds d'indemnisation national, ni par son gouvernement qui cherche à confier l'intérêt du consommateur aux forces du marché. Celles-ci protégeront-elles le consommateur? Il est permis d'en douter.

C. La France.

Il est intéressant de constater qu'en Europe la législation concernant les agences de voyages date souvent d'avant la dernière grande guerre. La lenteur des législateurs nord-américains pour adopter de telles lois reflète sans doute la conception du non-interventionnisme de l'Etat dans l'économie, sinon la déréglementation par l'Etat de son intervention passée.

Le 19 mars 1937, la France adoptait une loi instituant un permis pour les agences de voyages.¹⁰⁴ Un rapport de l'époque constatait une situation qui n'est pas si démodée: "il suffit d'ouvrir un bureau, d'y mettre une plaque et de distribuer quelques prospectus sans avoir besoin d'aucune compétence. On en profite pour empocher de l'argent et faire des promesses qui ne sont pas réalisées".¹⁰⁵ D'autres, au contraire, plaidaient la liberté de commerce: "parce que certaines agences peuvent être nuisibles ou dangereuses, décider qu'on ne pourra en ouvrir de nouvelles qu'avec une licence, c'est porter atteinte à la liberté du commerce et de l'industrie".¹⁰⁶

Cette loi fut abrogée par celle du 24 février 1942 relative à la délivrance de la licence d'agence de voyages. Elle définissait ainsi l'agence de voyages:

"Est considérée comme agence de voyages toute entreprise se chargeant dans un but lucratif de procurer aux voyageurs à la fois les titres de transport et les services hôteliers intéressant leur voyage ou leur séjour". ¹⁰⁷

Le décret du 8 avril 1959 en donnait la définition suivante: "personnes physiques ou morales qui réalisent dans un but lucratif, les trois missions suivantes:

1. réservation de chambres, délivrance de bons d'hôtel ou de wagons-restaurants, délivrance de titres de transport, location de places dans les moyens de transport en commun, location de voitures publiques;

2. organisation de voyages individuels ou en groupe, soit à forfait, soit à la commission, ou vente au public des titres et fournitures correspondants;

3. organisation de visites de villes, de sites ou de monuments, service de guides interprètes, accompagnateurs et courriers". ¹⁰⁸

La profession est aujourd'hui réglementée par la loi No. 75-627 du 11 juillet 1975 ¹⁰⁹ et le décret

No. 77-363 du 28 mars 1977. ¹¹⁰ Ils s'appliquent aux organismes sans but lucratif comme aux agences de voyages et à tous ceux, personnes morales et physiques, qui se livrent ou portent leur concours aux activités suivantes, définies à l'article 1er de la loi: ¹¹¹

"a) l'organisation de voyages ou de séjours individuels ou collectifs ou la vente des produits de cette activité;

b) la prestation des services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de places dans les moyens de transport de voyageurs, la mise à la disposition ou la location même partielle de ces moyens de transport, la réservation de chambres dans les établissements hôteliers ou dans les locaux d'hébergement collectif, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration;

c) la prestation de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de villes, de sites ou de monuments, le service de guides interprètes, d'accompagnateurs ou de courriers".

Parmi les conditions nécessaires à l'obtention d'une licence, "le postulant doit justifier d'une assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle d'agent de voyages", ¹¹² c'est-à-dire garantir "l'agent de voyages contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité professionnelle qu'il pourrait encourir, en raison de dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises tant de son propre fait que du fait de ses préposés (Décr. 28 mars 1977, art. 23). Cette assurance couvre également les frais supplémentaires supportés par les clients et directement imputables à la non-fourniture insuffisante des prestations de services". ¹¹³

Au niveau du transport aérien, le code de l'aviation civile français semble silencieux au sujet des agences de voyages; toutefois, telle n'est pas l'interprétation que pourrait donner la Cour de cassation de ce pays qui, aux dernières nouvelles, était toujours saisie du pourvoi d'une décision de la Cour d'appel de Paris rendue en décembre 1979. ¹¹⁴

L'article L.330-3 du Code de l'Aviation civile édicte: ¹¹⁵ "Le transport de personnes ne peut être effectué que par des entreprises agréées à cet effet par le ministre chargé de l'Aviation civile... Les tarifs sont soumis à l'homologation du ministre". L'article R. 330-15 créa l'infraction suivante: "... sera punie d'un emprisonnement... et d'une amende... ou de l'une de ces deux peines seulement, toute personne qui aura contrevenu aux prescriptions des articles... L.330-3 et notamment: 2° Aura... pratiqué des tarifs différents de ceux qui avaient été homologués".

Dans l'espèce, le juge de première instance avait condamné des agences de voyages qui avaient vendu des billets en dessous des tarifs homologués et le transporteur aérien qui avait embarqué les passagers munis de ces billets. La Cour d'appel a acquitté ces agences de voyages en ces termes: "Considérant que ces dispositions figurent au titre III de la partie réglementaire du Code de l'Aviation civile intitulée entreprises de transports aériens et sous la rubrique de la section I: entreprises autorisées et entreprises agréées. Considérant que les textes de nature législative auxquels elles se réfèrent

concernent exclusivement les obligations imposées aux entreprises de transports aériens... Considérant que cette dernière infraction présentée de façon incidente et dans une même phase avec des contraventions qui, nonobstant l'expression "toute personne", ne peuvent être commises que par des transporteurs aériens ou leurs préposés, ne sauraient sans méconnaître à la fois le contexte et le principe d'interprétation stricte de la loi pénale, être aussi reprochée à des commerçants qui, bien que spécialisés dans la vente des billets, ne participent pas à la procédure d'homologation des tarifs prévue à l'article R.330-9 du Code de l'Aviation civile".

Ainsi, par interprétation stricte de la loi, la Cour d'appel a acquitté des agences de voyages pour avoir vendu des billets à un taux différent que ceux homologués. D'un autre côté, le transporteur aérien, qui n'a presque pas de moyens de vérifier au moment de l'embarquement si les billets de l'agence de voyages sont conformes aux tarifs homologués, fut condamné.¹¹⁶ Il ne reste qu'à attendre la décision de la Cour de cassation pour voir le sort réservé aux agences de voyages en ce domaine.

D. Le Royaume-Uni.

Parmi les conditions que le Secrétaire d'Etat britannique peut imposer aux transporteurs aériens qui détiennent un permis d'exploitation en Grande Bretagne, il y a celle obligeant les transporteurs à payer aux agences une commission qui soit en conformité avec les résolutions de l'IATA. Ce principe fut reconnu par l'arrêt Pan-American World Airways v. Department of Trade. ¹¹⁷

De plus, les organisateurs de voyages au cours desquels l'avion est employé comme moyen de transport sont soumis au Civil Aviation Act de 1971. ¹¹⁸ L'article 26(1) de cette loi énonce que des règlements peuvent être édictés pour s'assurer qu'une personne ne puisse rendre disponibles, comme "principal" ou comme "agent", des facilités pour le transport par air ou se présenter comme pouvant rendre ces facilités disponibles, à moins qu'il n'ait la gestion de l'avion en question.

Les "Civil Aviation (Air Travel Organizers' Licensing 1 Regulations 1972)" ¹¹⁹ prévoient, dans leur article 2, qu'une personne doit détenir un permis pour ef-

fectuer les opérations en question et qu'elle agisse en accord avec son permis: une peine d'amende et d'emprisonnement est prévue au cinquième alinéa. La demande de permis est faite au Civil Aviation Authority, qui devra la refuser si elle juge que le requérant n'a pas les ressources financières satisfaisantes: cette décision est appelable. ¹²⁰

Enfin, la faillite de plusieurs agences de voyages devait entraîner l'adoption ¹²¹ d'un fonds d'indemnisation pour les voyages aériens, l'"Air Travel Reserve Fund Act 1978". ¹²² L'article 2 donne au fonds le pouvoir d'effectuer des paiements aux clients d'un organisateur de voyages pour les pertes ou dommages qu'ils ont encourus au cours d'un voyage outre-mer. Le consommateur est défini comme celui qui a versé une somme d'argent à un organisateur de voyages pour contracter ou en vue de contracter avec lui (art. 2(20)).

Section 3 - Les associations d'agences de voyages.

Ce n'est pas d'hier que les agences de voyages ont ressenti le besoin de se regrouper pour protéger leurs intérêts communs. Il existe des associations d'agents de voyages dans une soixantaine de pays.¹²³ Certaines sont à vocation universelle, d'autres sont nationales et régionales.

A. Les organisations à vocation universelle.

Il existe aujourd'hui deux associations à vocation universelle. La Fédération universelle des associations d'agences de voyages (FUAAV ou, en anglais, UFTAA), sorte de Nations-Unies des agences de voyages, regroupe 82 associations nationales, représentant 32,000 agences de voyages et près de 600,000 employés. Ses membres effectuent 75% de toutes les réservations des transporteurs aériens internationaux.

La Fédération est critiquée par plusieurs Américains. L'un d'eux prétend: "There is no doubt that European associations dominate UFTAA, and U.S. deregulation may have rendered North American participation obsolete, because of the apparently divergent path we are taking on this side of the Atlantic".¹²⁴ La conférence annuelle de la FUAAV de l'an dernier a d'ailleurs, par résolution, déclaré que les efforts américains de déréglementation devraient être entrepris avec modération, et encouragé la mise en place d'un lobby contre le style de la déréglementation américaine.¹²⁵

D'un autre côté, l'American Society of Travel Agents (ASTA) décida de fonder l'Organisation universelle des associations d'agents de tourisme (O.U.A.A.T.), surnommée "World Body", qui "se prétend être le seul organe véritablement représentatif des agences de voyages du monde"; ¹²⁶ elle a toutefois moins d'envergure que la Fédération.

B. Les associations nord-américaines.

L'ASTA est à elle seule l'une des plus grandes associations d'agents de voyages au monde: l'an dernier, elle comptait parmi ses membres 9000 agents américains. ¹²⁷ Fondée en 1936, sous le nom d'American Steamship Travel Association, elle a son siège social à New York. ¹²⁸ Elle patronne des conférences sur différents aspects du tourisme, fait des recherches sur les goûts en matière de voyages, organise des cours d'entraînement et des séminaires. Elle a aussi un code de déontologie pour ses membres.

Une autre association devait se créer chez les détaillants qui trouvaient que l'ASTA ne mettait pas assez de vigueur dans leur défense. Le président de l'Association of Retail Travel Agents (ARTA), Ron Santana, avoue que "emphasis on serving retail agents is our major draw". ¹²⁹ Elle avait l'an dernier 1,250 membres, dont la moitié appartiennent à l'ASTA.

Avant 1977, il n'y avait du côté canadien qu'ASTA-Canada; toutefois les principaux intervenants de l'industrie

touristique ont eux aussi ressenti le besoin d'avoir une organisation, puisque les objectifs ne sont pas nécessairement les mêmes des deux côtés de la frontière. Ils décidèrent donc de créer une base solide, avec des organisations provinciales, pour regrouper l'industrie touristique et refléter ses besoins autant que ceux des consommateurs. Elle comptait, en octobre dernier, 1,600 agences de voyages, 100 "tours opérateurs", et plus de 400 fournisseurs de services.¹³⁰ L'Alliance canadienne des associations touristiques a exprimé le souhait d'avoir un code de déontologie: elle n'a pas de contrôle disciplinaire sur ses membres.¹³¹

Pour sa part, l'Association des agents de voyages du Québec (A.A.V.Q.) se constituait juridiquement le 14 décembre 1972. "C'est en septembre 1971, lors d'un congrès d'ASTA-Canada, tenu en Ontario, que quelques agents de voyages de la province de Québec se sont rencontrés pour étudier l'urgent besoin de réunir en association professionnelle les agents de voyages du Québec pour assurer et élever le prestige de la profession".¹³²

L'A.A.V.Q. a fait oeuvre de pionnier au Canada en rédigeant un code de déontologie.¹³³ Elle a d'ailleurs

un comité de discipline qui a des pouvoirs de sanction sur ses 395 membres. L'article 129 de ses règlements généraux stipule: "Le comité de discipline impose au membre trouvé coupable d'une infraction aux lettres patentes de l'Association dont il est membre, aux lettres patentes supplémentaires, aux règlements ou code de déontologie, ou d'avoir agi de façon tendant à jeter du discrédit sur l'Association ou sur le commerce d'agents de voyages en général, une ou plusieurs des sanctions suivantes:

- a) la réprimande;
- b) la radiation temporaire ou permanente du tableau;
- c) une amende d'au plus cent dollars pour une première infraction et au plus cinq cents dollars pour toute infraction subséquente;
- d) l'obligation de remettre à toute personne à qui elle revient une somme d'argent que le membre détient pour elle.

Aux fins du paragraphe (c) du premier alinéa, lorsqu'une infraction est continue, cette continuité constitue, jour par jour, une infraction distincte".

Si plusieurs organismes ont réglementé la profession de l'agence de voyages, les problèmes de sa responsabilité civile découlant de ses rapports avec les transporteurs aériens et les clients ont été laissés à la sagesse des tribunaux qui n'ont pas manqué de trouver des bases juridiques différentes à leurs solutions.

Chapitre I.

1. Nicolas Mateesco Matte, Traité de droit aérien-aéronautique, Paris, Editions A. Pedone, 1980, p. 601.
2. CAB Order 78-8-67, Docket 28672, p. 3.
3. James Warner Morrison, op.cit., p. 35.
4. IATA Travel Agent's Handbook, applicable aux agents au Canada, mars 1980, p. 10.
5. Bill Poling, U.S. Airlines' Pay for First Half Rises 33% to \$731 Million, dans Travel Weekly, 1er septembre 1980, p. 1.
6. Kenneth G. Elzinga, The Travel Agent, the IATA Cartel and Consumer Welfare, dans Journal of Air Law and Commerce, vol. 44, 1978, p. 50.
7. Ibid., p. 48.
8. Ibid., p. 51.
9. Ibid., p. 54.
10. Ibid., p. 54.
11. 1981 Economic Survey of the Travel Industry, dans Travel Weekly, janvier 1981, p. 39.
12. Howard Carr, TWA Opens the Door to all Agents, dans Travel Trade Gazette - U.K. and Ireland, 27 février 1981, p. 1.
13. IATA Backs BA and Jetsave APEX Deal, dans Travel Trade Gazette, 14 November 1980, p. 1.
14. Barbara Campbel, QATA Protests AC Move into Caisses Populaires, dans Canadian Travel News, 8 mai 1980, p. 1.
15. Guy Pinard, Air Canada quitte les caisses "pop", dans La Presse, 14 mai 1981, p. A-3.

16. J. Lester, Sales Agency Contracts in the Field of Air Transport, dans Recueil des cours de l'Académie de droit international de La Haye, vol. 135, 1972, p. 437.
17. James Warner Morrison, op.cit., p. 35.
18. Résolution 802, section F, par. 3.
19. Résolution 802, section FF, par. 5(f).
20. Pour une illustration d'une suspension par l'ATC, voir Crown Travel Service, Inc. v. Air Traffic Conference of America, 270 F. Supp. 305 (D.N.J. 1967).
21. Jill Wykes, ATC Kills Agency Sales Resolution for Canada, dans Canada Travel Courrier, 21 août 1980, p. 1.
22. Murray Heifetz, conférence donnée au "Seminar on the Travel Industry and the Law", reproduite dans The Travel Industry and the Law; A Transcript of Proceedings 1977, Canadian Institute of Travel Counsellors, Toronto, 7 mai 1977, p. 78-79.
23. Ibid., p. 79.
24. Journal des débats de l'Assemblée nationale du Québec, vol. 15, 5 juillet 1974, p. 1491.
25. Journal des débats, vol. 15, 3 décembre 1974, p. 3143.
26. Loi des agents de voyages, 1974, Lois du Québec, ch. 53, modifiée par Loi modifiant la loi des agents de voyages, 1977, Lois du Québec, ch. 57.
27. A.C. 3780-75, 13 août 1975, Règ. 75- 15 août 1975, Gazette officielle du Québec, Partie 2, 27 août 1975, 107^e année, No. 32, p. 4781.
28. Ibid., section IV, article 11.
29. Voir la Loi, art. 12, 39 et 40; voir aussi Travel Agent's Act "worthless", dans Canadian Travel News, 26, février 1981, p. 3.
30. Statutes of Ontario, ch. 115, 1974.

31. Irving Kumer, conférence au séminaire patronné par le Canadian Institute of Travel Counsellors, loc.cit., p. 4, supra No. 22.
32. Statutes of Ontario, ch. 53, 1976.
33. Ontario Reg. 367/75, art. 16, The Ontario Gazette, 1975, p. 2175.
34. O. Reg. 491/76, art. 16(3), The Ontario Gazette, 1976, p. 2588.
35. Ibid, art. 15(2).
36. Ernest J. Amirault, Maurice Archer, Canada's Hospitality Law, Toronto, MacMillan Co. of Canada, Ltd., 1978, p. 276.
37. Ibid.
38. Revised Statutes of British Columbia, 1979, ch. 409 (1977, ch. 22).
39. B.C.Reg. 525/77, art. 47(3), British Columbia Gazette, part 2, 1977, p. 892.
40. Harvey Swedlove, conférence au séminaire patronné par le Canadian Institute of Travel Counsellors, loc. cit., p. 16-17, supra No. 22.
41. Jean Danard, Some Consumers lose as Travel Wholesalers Founder, dans The Financial Post, 9 mai 1981, p. 26.
42. Ibid.
43. Peter W. Hogg, Constitutional Law of Canada, Toronto, Carswell Co., Ltd., 1977, p. 332.
44. Règlement sur les transporteurs aériens, art. 7, dans Manuel de législation sur le transport aérien, de la Commission canadienne des transports, 6ième amendement, 23 octobre 1980.
45. Ibid., art. 2.
46. Peter Wallis, conférence donnée au séminaire patronné par le Canadian Institute of Travel Counsellors, loc. cit., p. 63, supra No. 22.

47. Règlement sur les transports aériens, art. 23.
48. Art. 50(2)(i).
49. Art. 75(1) et 107(1).
50. Art. 23.
51. Art. 40(d).
52. John E.H. Sherry, The Travel Agent's Responsibility to Travel Consumer: for Whom Does the Bell Toll, part II, dans Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, vol. 17, No. 4, février 1977, p. 68.
53. Ibid., p. 73.
54. Travel Agents Registration, Senate Report 93-458, accompagnant S.2300, 93e Congrès, 1ère session, octobre 1973.
55. Sherry, loc.cit., p. 70.
56. 49 U.S.C. s.1373 (1976).
57. Art. 253.3, 14 Code of Federal Regulations, 1977.
58. Art. 207,30; 212,30; 214,20; 14 Code of Federal Regulations, 1977.
59. Ibid., article 214,21.
60. Affrètement "pro-rata", articles 207,23; 212,23; 214,15; affrètement "single entity", article 207,52; 212,52; 214,42.
61. 49 U.S.C. 1301(3) 1970; Regal Travel Corporation, CAB Order No. 73-8-110; Docket 25823.
62. Federal Aviation Act, s.411, 49 USC 1381, 1970.
63. New Airline Tour Advertising Code, Resolution, 5, 6, voir Sherry, loc.cit., p. 70.
64. Federal Aviation Act, art. 43(b), 49 USC art. 1373(b), 1970.

65. Paul Stephen Dempsey, The Rise and the Fall of the U.S. CAB, dans Transportation Law Journal, vol. 11, 1979, p. 93.
66. Midwest-Atlanta Competitive Service Case, CAB Order 78-4-113, p. 2, cité par ibid., p. 120.
67. CAB Order 75-12-141, Docket 28572.
68. CAB Order 76-7-56, Docket 28672.
69. CAB Order 78-8-87, Docket 28672, p. 2.
70. CAB Order 76-7-56, Docket 28672, p. 3.
71. Ibid., p. 4; United States c. C.A.B. 511 F. 2d 1315 (1317) (D.C.Cir. 1975).
72. CAB Ready to Bar Global Pact Fixing Travel Agents' Fees, dans Wall Street Journal, Eastern Edition, 9 juin 1978, p. 8.
73. CAB Order 78-8-87, Docket 28672.
74. Elzinga, loc.cit., p. 54.
75. Ibid., pp. 57-58.
76. CAB Order 76-7-56, p. 5.
77. CAB Order 78-8-87, p. 11.
78. Ibid., p. 21.
79. Elzinga, loc.cit., p. 71.
80. CAB Order 79-9-64, Docket 36595; Erik Wessberge, A New Task for the United States CAB: The Investigation on Sales Agencies and Air Transport Traffic, dans ITA Weekly Bulletin, No. 6, 9 février 1981, p. 135.
81. CAB Order 79-9-64, Docket 36595, p. 2.
82. Ibid., p. 3.

83. CAB Order 79-9-65, Docket 36596.
84. Wessberge, loc.cit., p. 137.
85. Nadine Goodwin, Stone Justifies Expenditures for Board's Market Probe, dans Travel Weekly, 30 octobre 1980, p. 81.
86. Mike Dunbar, Canadian Agents are also Threatened by CAB Probe, dans Canadian Travel Courier, 13 novembre 1980, p. 1.
87. Ibid.
88. CAB Order 80-12-92.
89. Ibid., p. 6.
90. CAB Accused of Confusing Marketing Case, dans Travel Weekly, 15 janvier 1981, p. 40.
91. Fran Durbin, Board's Market Probe: Sunset Action that may alter the Face of the Industry, dans 1981 Economic Survey of the Travel Industry, Travel Weekly, janvier 1981, p.54.
92. Ibid., p. 52.
93. Ibid., p. 54.
94. Fran Durbin, British Airways Official Fears Death of IATA Program, dans Travel Weekly, 13 avril 1981, p. 100.
95. Fran Durbin, CAB Accused of Taking "Cavalier Attitude", dans Travel Weekly, 13 avril 1981, p. 52.
96. Fran Durbin, Board's Market Probe: Sunset Action that may alter the Face of the Industry, dans 1981 Economic Survey of the Travel Industry, Travel Weekly, janvier 1981, p. 52.
97. Lundberg, op.cit., p. 87.
98. Nadine Goodwin, Retail Airfare Competition Grows Closer, dans Travel Weekly, 12 janvier 1981, p. 24.
99. Ibid.

100. Fran Durbin, ATC Lifts Airport Ban on Agency Locations, dans Travel Weekly, 11 septembre 1980, p. 1.
101. Claire Walter, Travel Agents at Airports: So When Does this Revolution start?, dans Airport Services Mangement, mai 1981, p. 30.
102. Ibid.
103. Ibid., p. 103.
104. Loi du 19 mars 1937 tendant à instituer une licence pour les agences de voyages, J.O. du 8 avril 1937, Gazette du Palais, 1937, I. 1236, citée par Pierre Couvrat, Les agences de voyages en droit français, Paris, Librairie générale de droit et de jurisprudence, 1966, p. 17.
105. Rapport de M. Bender devant les Sénateurs le 18 mars 1937, Doc. parl. Sénat, Annexe No. 174, et J.O. du 20 mars 1937, Journal des débats, p. 353, cité par Pierre Couvrat, op.cit., p. 17.
106. Intervention de M. Dommange devant la Chambre des Députés le 11 mars 1937, J.O. des Débats en date du 12 mars 1937, Députés p. 981, citée par Pierre Couvrat, op.cit., p. 17.
107. Pierre Couvrat, Agences de voyages, dans Encyclopédie commerciale Dalloz, Paris, Jurisprudence générale Dalloz, 1er septembre 1978, p. 1, par. 9.
108. Ibid., par. 10.
109. Alfred Jauffret, Organisation générale du commerce, dans Revue trimestrielle du droit commercial, vol. 28, 1975, p. 796.
110. Alfred Jauffret, Organisation générale du commerce, dans Revue trimestrielle du droit commercial, vol. 30, 1977, p. 75; aussi Pierre Couvrat, Agences de voyages, dans Encyclopédie Dalloz, loc.cit., par. 12.
111. Ibid., par. 14.
112. Ibid., par. 17.

- 113. Ibid., (souligné par nous).
- 114. X et autres, c.Y. et autres, Cour d'appel de Paris, (13^e ch. sect. B.), 21 décembre 1979, dans Revue française de droit aérien, vol. 134, 1980, p. 202.
- 115. Henri Garapon, Code de l'air, Paris, Horizons de France, 1977.
- 116. Note sur cet arrêt dans Revue française de droit aérien, 1980, p. 205.
- 117. Lloyd's Law Reports, 1976, vol. 1, p. 257.
- 118. Public General Acts of United Kingdom, 1971, part II, c.75.
- 119. S.I. 1972 No. 223, amendé par S.I. 1974 No. 1802, S.I. 1975 No. 1049 et S.I. 1979 No. 5, dans Halbury's Statutory Instruments, vol. 3 (4th Reissue), London, Butterworth & Co., 1979, p. 76.
- 120. Ibid., Règ. 8(c) et (2).
- 121. Peter Martin et autres, Shawcross and Beaumont, Air Law, 4^e éd., vol. 1, London, Butterworths, 1977, p. 573.
- 122. Public General Acts of United Kingdom, 1975, c. 36.
- 123. Lanquar, op.cit., p. 117.
- 124. W. H. Baxter, Is UFTAA needed?, dans Canadian Travel Press, 30 octobre 1980, p. 40.
- 125. Doug McArthur, UFTAA Calls for Lobby against U.S. Style Deregulation, dans Canadian Travel News, 23 octobre 1980, p. 1.
- 126. Couvrat, op.cit., p. 71.
- 127. David Reed, ARTA, "The Thorn Goes Deeper"; dans Travel Agent, 18 septembre 1980, p. 1.
- 128. Lundberg, op.cit., p. 91.
- 129. Reed, loc.cit.

130. Vance Bridges, ACTA: What it's all about, dans Canadian Travel Press, 16 octobre 1980, p. 2.
131. Organization for Economic Co-operation and Development, Tourism Committee, Committee on Consumer Policy, Canada, Questionnaire on Information and Protection of the Consumer in Connection with Air Package Tours, DAFF/TOU/78. 491, DAF / CCP/78.95, Code II.4, 1978.
132. Nicole L. Dupont, Historique de l'A.A.V.Q., dans Bulletin annuel 1980 de l'A.A.V.Q., p. 11.
133. André Malavoy, "Acta 82" et les problèmes de la profession, dans Bulletin annuel 1980 de l'A.A.V.Q., p. 20.

CHAPITRE II - LE STATUT JURIDIQUE ET LA RESPONSABILITE
CIVILE DE L'AGENCE DE VOYAGES.

Un client entre chez un agent de voyages. Après discussions, l'agent lui donne des renseignements sur les transporteurs et le séjour; il essaie de réserver une place à la date désirée; si elle est confirmée, l'agent demande au client un dépôt. Le billet est émis par l'agent, billet qui est fourni par le transporteur ou une conférence de trafic aérien, à moins que le document de transport ne soit directement émis par le transporteur et remis à l'agent qui le livre au client. Le jour du départ, l'agent remet au transporteur un chèque, déduit de sa commission.¹

En peu de temps, de multiples obligations ont pris naissance et pourtant, la qualification des liens juridiques des agences de voyages avec les tiers est plus ou moins difficile à déterminer, selon que l'on regarde du côté des droits civils français ou allemands, ou du côté du droit de common law britannique ou américain; ainsi en est-il de la nature juridique du contrat d'agence de voyages et de la responsabilité civile qui en découle.

Si les transporteurs considèrent souvent les agences de voyages comme agissant en leur nom et comme leurs "mandataires" ou "agents", ce n'est pas toujours ce qu'en pensent les tribunaux qui préfèrent souvent trouver un moyen pour condamner l'agence pour les dommages subis au passager.

Alors que l'Allemagne occidentale a codifié en 1979 le Reisevertrag ou contrat de voyage, la France a vu ses tribunaux définir les agents de voyages parfois comme mandataires, parfois comme entrepreneurs pendant que les auteurs américains regrettent le manque d'unanimité des décisions judiciaires qui sont loin d'être nombreuses. Il convient de voir les solutions proposées par différents systèmes de droit pour en faire une synthèse et mieux comprendre la nature juridique des fonctions de l'agence de voyages.

A. La France.

En France, comme d'ailleurs dans la grande majorité des pays occidentaux, il n'y a pas de lois qui traitent spécifiquement des contrats conclus par les agences et de leur responsabilité civile. C'est donc à la jurisprudence de trouver dans chaque cas d'espèce la nature juridique de la convention passée entre l'agence de voyages et les tiers; toutefois, si la jurisprudence a apporté des solutions variables, elle a quand même retenu "le caractère unique du contrat intervenu entre l'organisateur d'un voyage et son client et "témoigné" d'autre part du désir d'indemniser celui-ci à tout prix en saisissant chaque occasion pour rendre l'organisation responsable du bon déroulement du voyage".²

Les avocats décident souvent de poursuivre directement l'agence de voyages au lieu du fournisseur des services, car l'agence réside souvent dans la même ville que la victime, et l'avocat s'attend à ce que l'agence appelle elle-même en garantie le fournisseur. D'ailleurs les agences sont, aujourd'hui, dans la plupart des cas bien solvables et participent parfois à un fonds d'indemnisation.³

Pour bien comprendre l'évolution jurisprudentielle française, il convient de faire un rappel historique des fonctions de l'agence de voyages. Au début, les agences de voyages ne servaient qu'à une minorité de gens aisés pour qui l'agence était un intermédiaire entre le client et le transporteur. C'est ainsi que la première qualification que l'on fit de la nature du contrat liant l'agence aux tiers était le mandat. Josserand écrivait en 1926: "Les agences ne se chargent nullement de faire effectuer à leurs clients une partie du voyage et n'encourent aucune responsabilité à cette occasion; elles s'obligent seulement à faire avoir à leurs contreparties des billets, des places déterminées; ainsi que les agences d'autres sortes (de location, de théâtre, de publicité) elles contractent un engagement qui fait d'elles de simples intermédiaires entre le public et le voiturier".⁴

D'un autre côté, l'accroissement du tourisme depuis ce temps a fait de l'agent un genre de promoteur de l'industrie touristique, et "on n'a pas hésité déjà à soutenir que l'agence de voyages devenait en quelque sorte le "conseil juridique" de son client... de simple inter-

médiaire, d'agent d'affaires plus ou moins concerné, l'agent de voyages est devenu un véritable entrepreneur de tourisme", ⁵ qualification d'où découlent des obligations bien différentes du mandat.

Il faut noter que les tribunaux se trouvent en présence d'un contrat global, auquel ils ont gardé le caractère unique au lieu de le scinder. ⁶ Ce serait d'ailleurs peu sérieux de le faire, car, comme le faisait remarquer Vanderperren, "l'essentiel et le but du contrat" est "de procurer aux touristes des haltes intéressantes dans des lieux choisis, et non de leur faire effectuer une série de transports les ramenant finalement à leur point de départ". ⁷

Plusieurs institutions juridiques ont été proposées par les auteurs et la jurisprudence avec plus ou moins de bonheur.

(i) Commissionnaire de transport.

L'article 94 du Code de commerce édicte que "le commissionnaire est celui qui agit en son propre nom ou

sous un nom social pour le compte d'un commettant". Il reçoit et accepte la mission de prendre soin du "transport de bout en bout, et de procurer à l'expéditeur le déplacement de la marchandise, qui sera exécuté par un tiers, ou plusieurs tiers, choisis par lui (toutefois, le commissionnaire peut exécuter lui-même une partie du déplacement)". ⁸

Ainsi, alors que le mandataire n'agit qu'au nom et pour le compte du mandant⁹, le commissionnaire agit en son nom propre pour le compte d'un commettant. ¹⁰ Cette approche est intéressante puisqu'elle cumule les fonctions d'un agent de voyages qui tiennent parfois du mandat et parfois de l'entreprise, d'autant plus qu'un décret de 1967 ¹¹ énonce que les règles du commissionnaire de transport s'appliquent aussi au transport par air, et que la responsabilité est limitée par la Convention de Varsovie ou de toute convention la modifiant qui est applicable en France, et ce, même si le transport n'est pas international au sens de cette Convention.

Quoiqu'il en soit, cette qualification n'est pas acceptable en droit positif puisqu'il "n'existe aucun texte législatif de portée générale consacrant la commission de transport de personnes, les articles du Code de commerce ne concernant que le transport de marchandises".¹² Les règles concernant le transport de personnes ont souvent été appliquées par analogie avec celles du transport de marchandises; toutefois, les auteurs sont d'avis que les règles de la commission de transport sont trop exorbitantes du droit commun pour qu'on puisse les appliquer par analogie et, de plus, le transport n'est pas le but du contrat d'agences de voyages, mais plutôt les escales. Bien entendu, rien n'empêche une agence de voyages d'affréter en son nom propre un avion pour effectuer le transport de fret, et d'agir en véritable commissaire de transport, comme dans l'arrêt The American Casualty of Reading c. Agence de Voyage Monit, Sté C.E.C.A. Airnautic et la Cie La Paternelle,¹³ mais ce ne sont pas là les fonctions normales d'une agence de voyages qui font l'objet du présent mémoire.

(ii) Le transporteur.

Les transporteurs ont, en droit civil français, une responsabilité accrue par rapport à celle d'un simple intermédiaire.

Pour les bagages des passagers, l'article 1784 du Code civil édicte que les voituriers "sont responsables de la perte et des avaries des choses qui leur sont confiées, à moins qu'ils ne prouvent qu'elles ont été perdues et avariées par cas fortuit et force majeure". L'article 104 du Code de commerce ajoute: "si, par l'effet de la force majeure, le transport n'est pas effectué dans le délai convenu, il n'y a pas lieu à indemnité contre le voiturier pour cause de retard". Donc, en matière de bagages, le transporteur doit affronter une présomption de responsabilité qu'il ne pourra repousser qu'en prouvant force majeure, vice de la chose ou faute de l'expéditeur.¹⁴

En matière de transport de personnes, "le transporteur contracte l'obligation de transporter sain et sauf le voyageur à destination".¹⁵ Ainsi, "le voyageur doit

seulement établir que l'accident s'est produit au cours du transport, sans avoir à prouver la cause de l'accident ni son rapport avec le transport".¹⁶ "Le transporteur dégage sa responsabilité en prouvant que l'accident est dû au cas fortuit ou de force majeure... mais la jurisprudence se montre difficile pour l'admettre".¹⁷

C'est à ce lourd fardeau de responsabilité que l'agence de voyages a dû faire face quand la jurisprudence l'a qualifiée de transporteur de fait ou d'apparence, rendant beaucoup plus difficile son exonération.

a) Le transporteur de fait.

Dans un arrêt du 30 juin 1964, la Cour d'appel de Paris énonçait: "les agences de voyages ne peuvent être considérées comme entreprises de transport que dans la mesure où elles utilisent leur matériel et leur personnel".¹⁸

Quelques années auparavant, dans l'affaire de MS "Batory", l'agence qui avait affrété un navire fut également qualifiée de transporteur: "Considérant, qu'en fait, ayant affrété en leur propre nom et pour leur compte, en vue de s'en réserver ultérieurement la disposition et l'exploitation à des fins commerciales, le navire avec son équipage et tout son agencement, ayant mis sur pied la croisière de leur seule initiative, ayant toute publicité et toute adhésion de clients et ayant ensuite proposé cette croisière au public sans que les personnes disposées à s'inscrire aient la possibilité d'en discuter les conditions, les agences n'ont manifestement pu jouer le rôle d'intermédiaires de celles-ci, situation juridique qui serait inconciliable avec les faits et d'ailleurs inconcevable puisqu'elle ferait desdites agences des mandataires auprès d'elles-mêmes; que l'organisation de la croisière maritime démontre au contraire suffisamment que Transtours et Mathez ont été en réalité des entrepreneurs de transport".¹⁹ L'agence fut tenue responsable sur le motif qu'elle avait assuré un séjour en mer conformément à un certain programme qui ne fut pas suivi: elle avait donc manqué à ses obligations de transport.

Dans un autre arrêt, le tribunal de commerce concluait "qu'il est, dès lors, établi que les conditions dans lesquelles il (le voyage) a été accompli, ainsi que la suppression de certaines parties du programme détaillé par la compagnie sollicitante, constitue, de la part de cette dernière une mauvaise exécution du voyage qu'elle avait organisé, dont elle a l'entière responsabilité en sa qualité d'entrepreneur de transport telle qu'elle a été établie par un arrêt de la Cour d'appel de Paris en date du 26 mars 1958, puisqu'elle prenait en charge "des passagers pendant tout le cours d'un voyage déterminé dont elle avait, seule, la direction".²⁰

Les auteurs français ont rejeté la solution apportée dans ces arrêts car, en matière d'affrètement maritime, si le contrat signé entre l'agence et l'armateur en est un de transport, le transporteur reste l'armateur, et non l'agence.²¹ D'ailleurs, la qualification du transporteur ne servant qu'à aggraver la responsabilité des agences de voyages, les décisions des tribunaux sont, en ce sens, souvent sujettes à critique, surtout quand ceux-ci ont qualifié de transporteur l'agence qui, à leur avis, donnait l'apparence de l'être.

b) L'apparence de fait.

Le 1er novembre 1946 un avion s'écrase près de Limoges, tuant tous les occupants. A l'agence de voyages qui invoque le fait qu'elle n'est qu'un simple agent de ventes de billets pour se dégager de sa responsabilité, la Cour répond: "Considérant que, sur les billets délivrés par elle aux époux Jeantelot, elle a fait figurer son propre nom, non seulement dans la case intitulée "agent", mais également dans celle qui porte "nom du ou des transporteurs", et ce à l'exclusion de toute autre indication... que la confusion créée par la Société Michelson était d'autant plus grande qu'elle assurait en fait tous les services à terre et était seule en contact avec les passagers, comme si l'exploitant de l'appareil n'était vis-à-vis d'elle qu'un sous-traitant". ²² La Cour condamna l'agence de voyages solidairement avec le transporteur de fait.

Michel de Juglart note, dans cet arrêt, que "la mise en cause de cette agence représentait en l'espèce d'autant plus d'intérêt que la compagnie de transport aérien était en faillite et que les possibilités d'indemnisation

pour les familles étaient de ce fait très limitées".²³

Il conclut: "Ces diverses considérations justifiaient-elles la condamnation de l'agence de voyages? Nous hésitons à le croire, d'autant plus que la société incriminée est qualifiée successivement par l'arrêt "d'agence de voyages", d'"agent général" du transporteur, de "transporteur".²⁴

Cet arrêt fut rejeté par la Cour de cassation sur le simple motif qu' "après lui avoir reconnu la qualité "d'agence de voyages" et "d'agent général de la compagnie Languedoc-Roussillon", (la Cour d'appel) l'a cependant considérée en la cause comme un transporteur: Attendu qu'en statuant ainsi, elle n'a pas donné de base légale à sa décision".²⁵

En 1956, Georgiades écrivait qu'il "était logiquement impossible de prétendre qu'une agence de voyage reconnue comme telle ait pu avoir agi en même temps et pour la même opération et comme agence de voyage et comme transporteur... on oublie facilement qu'une agence de voyage est essentiellement un mandataire".²⁶

Cette théorie a quand même connu un certain succès dans quelques arrêts. Ainsi, une agence qui avait inscrit sur son dépliant "notre service routier" avec le

nom de l'agence peint sur l'autobus, fut qualifiée de transporteur car "ces apparences, qui ne concordent pas avec le rôle d'intermédiaire que la Fram prétend avoir été le sien, étaient suffisantes pour laisser croire aux intimés que la société appelante était leur transporteur dans ce déplacement et que pour eux il n'a pu s'agir d'une simple impression, comme voudrait le soutenir l'agence, mais d'une conviction soutenue sans légèreté".²⁷

Dans un même ordre d'idée, la Cour de Lyon écrivait: "Attendu, en effet, qu'il n'est pas précisé sur le bon de voyage délivré à demoiselle Suchet par l'Agence française de tourisme que celle-ci n'est en la circonstance que la représentante d'un entrepreneur de transport ni qu'elle est un intermédiaire entre un entrepreneur de transports et le touriste; qu'ainsi, ce n'est qu'avec cette agence que demoiselle Suchet a traité pour son voyage dans les Pyrénées, et cette agence qui a la responsabilité de l'exécution du transport de la voyageuse".²⁸

Somme toute, si une agence est propriétaire et a la gestion technique et commerciale de l'avion, si elle

laisse croire qu'elle est le transporteur ou, en suivant l'arrêt du Batory, affrète en son nom propre un avion, les tribunaux français qualifieront l'agence de voyages de transporteur. En matière de transport aérien, il est rare que cela puisse être sérieusement envisagé, car les agences de voyages n'ont quand même pas de flotte d'avions. Aussi, pour être transporteur, il lui faudrait demander une autorisation du ministre chargé de l'aviation civile.²⁹ En matière d'affrètement, l'armateur reste le transporteur et l'agence reste un intermédiaire: même en qualifiant l'agence d'"entrepreneur en voyage", cela ne fait de lui un transporteur.

Pour ce qui est de la théorie de l'apparence, il faut limiter son application à l'extrême et non se baser dessus pour chercher à aggraver la responsabilité de l'agence. Georgiades écrivait à juste titre: "il est vraiment puéril de prétendre que quand un client s'adresse à une agence de voyage, il est persuadé de traiter avec un transporteur proprement dit".³⁰

(iii) Le contrat mixte et la cession de droit.

Dans son livre sur les agences de voyages en droit international comparé et privé, ³¹ Michael Bogdan propose que le contrat mixte qualifie le mieux les liens juridiques entre l'agence et les tiers, et l'organisateur de voyages, dans ses rapports avec les fournisseurs de services, fait une cession de droit en faveur du passager.

Le contrat mixte est à rejeter: la tendance des tribunaux français est de ne pas fractionner le contrat entre l'agence et les tiers, qui ont payé un prix global pour les services, au lieu d'appliquer les articles de la loi en matière de transport pour la partie de transport, et ainsi de suite. ³² La Cour d'appel de Paris disait, en 1943: "qu'on ne saurait admettre que le contrat général intervenu doit se scinder en un certain nombre de contrats particuliers suivant ses différents objets". ³³ Une agence de voyages ne peut être, en même temps, mandataire et transporteur, agir au nom d'un autre sans engager sa responsabilité et contracter en son propre nom;

Couvrat propose la question: "mais comment concilier en une seule convention certaines règles souvent différentes, quelquefois opposées, afférentes à plusieurs contrats distincts?".³⁴

La cession de droit ne résiste pas non plus à l'analyse en droit français. Bogdan prétend que le voyageur achète de l'agent de voyages les droits que l'agent a du transporteur; toutefois, cette opération de l'esprit revient encore à diviser le contrat global en plusieurs contrats: "on peut en effet imaginer que l'agent de voyages cède à son client les divers droits qu'il a acquis lui-même via-à-vis de l'hôtelier, du transporteur, etc.... Mais, outre que cette "dissection" ne correspondrait pas à l'intention des parties qui, selon nous, est fondamentalement en faveur de l'unicité de la prestation de l'agent de voyages, on n'imagine pas ce dernier "vendre" par surcroît l'élément d'organisation constitué de ses propres prestations. On loue ses services, on ne les vend pas".³⁵

(iv) Le mandat.

La qualification traditionnelle du contrat d'un agent de voyages avec les tiers a été celle du mandat.

L'article 1984(1) du Code civil le définit ainsi:

"Le mandat ou procuration est un acte par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire quelque chose pour le mandant et en son nom". L'article 1992 ajoute:

"Le mandataire répond non seulement du dol, mais encore des fautes qu'il commet dans sa gestion". Comme la définition du mandat indique que le mandataire a le "pouvoir" de faire quelque chose au "nom" du mandant et non de faire quelque chose pour le mandant, l'essence du mandat est donc le pouvoir de faire des actes juridiques (comme la conclusion d'un contrat de transport entre le passager et le transporteur au nom du mandant) et non de faire des actes matériels comme l'organisation d'un voyage, fourniture de renseignements, etc...; toutefois, les tribunaux appliquent souvent la solution du mandat par tradition, sans trop analyser la nature exacte du contrat, l'agence étant responsable si le client prouve la faute de l'agence commise dans l'exécution de son mandat, et "les tribunaux ne se montrent guère exigeants dans l'administration de cette preuve".³⁶ Par ailleurs, la jurisprudence a jugé depuis longtemps que le mandant de l'agence de voyages est le client et non le fournisseur de services tel le transporteur aérien: les illustrations jurisprudentielles en sont très nombreuses.

a) Le mandataire du passager.

Les clients des agences de voyages, victimes de dommages, ont souvent cherché à les poursuivre au motif qu'elles avaient fait une faute dans l'exécution de leur mandat; toutefois, elles ne sauraient être tenues responsables de la faute d'un tiers.

Dans l'affaire Mazerand c. Compagnie des messageries maritimes et Agence Frantsur³⁷, le tribunal a rejeté la responsabilité de l'agence de voyages en ces termes: "Attendu enfin que les rapports de droit ayant existé entre les époux Mazerand et la Compagnie des messageries maritimes s'analysent comme l'exécution d'un mandat... que Mazerand après l'accident n'a invoqué aucune faute de celle-ci et s'est plu au contraire à reconnaître la qualité de ses services", l'agence n'a pas à être responsable de la faute du tiers. La responsabilité de l'agence fut aussi repoussée dans l'arrêt Pogolotti: ³⁸ "Mais attendu que la Cour d'appel décide, sans être sur ce point critiquée d'une part, que le contrat qui liait l'agence Valadou à ses clients était un contrat de mandat salarié, dans l'exécution duquel il n'est pas établi qu'elle ait commis une faute".

D'un autre côté, les tribunaux condamnent assez facilement l'agence de voyages pour les fautes commises au cours de son mandat. Ainsi, la Cour de cassation disait en 1964, dans l'arrêt Société Daro-Voyages c. Gaultier,³⁹ "attendu qu'il résulte de l'article 1992 C. civ. que le mandataire salarié est tenu à une obligation générale de prudence et de diligence, et que sa faute engage sa responsabilité quelle que soit sa gravité". L'agent qui omet de vérifier les conditions de sécurité et les garanties qu'offraient les établissements retenus pour ses clients se constitue en faute; "l'agence doit donc... se substituer pour l'indemnisation des victimes aux agences et à l'hôtelier défaillant dont elle a fait choix et contre lesquels elle pourra éventuellement exercer une action récursoire".⁴⁰

La Cour de cassation est allée vraiment loin quand elle a conclu à la faute de l'agence dans le cas où des personnes, qui avaient pris place dans un taxi, avaient été blessées au cours d'une excursion comprise dans un voyage en Egypte organisé par l'agence. Sa faute fut de ne pas s'être "assurée que les excursions prévues

étaient organisées dans des conditions normales de sécurité, compte tenu des distances, de la saison, du nombre de passagers, et de l'état des routes, que leur exécution était confiée à des entrepreneurs connus et présentant des garanties sérieuses et que toutes les dispositions nécessaires avaient été prises tant pour la couverture des risques d'accident que pour l'hospitalisation et le rapatriement des victimes éventuelles". ⁴¹

Ce haut tribunal, dans l'arrêt Cie internationale des wagons-lits c. Dame Duchiron, ⁴² devait attribuer un fardeau de responsabilité assez surprenant à une agence de voyages. Après avoir déclaré que l'agence était le mandataire salarié des voyageurs, la Cour ajoute qu'elle était d'accord avec "l'arrêt qui... avait révélé que le chauffeur de taxi Monteiro avait été "hélé par l'agence alors qu'il descendait à vide en se dirigeant vers le centre de Rio-de-Janeiro" a pu estimer, bien que l'assurance ne fût pas obligatoire au Brésil, que le représentant local de la Compagnie des wagons-lits avait commis une faute lourde en engageant pour "une excursion en montagne , présentant par cela même des risques particuliers" un chauffeur "notoirement insolvable" qui n'avait pas contracté une assurance contre les accidents comme le faisait à Rio-de-Janeiro même nombre de chauffeurs transportant les touristes".

En matière de transport aérien, une agence s'était fiée à Air France pour confirmer des réservations sur des transporteurs aériens américains qui subissaient alors l'effet d'une grève. L'agence de voyages fut considérée comme ayant "elle-même fait preuve de négligence" en ne vérifiant pas à la source des renseignements que n'aurait pas dû manquer de lui fournir un service bien organisé, la véracité de la mention "OK" en fonction d'une grève "qui était bien antérieure au jour où son client... avait pris contact avec l'agence". ⁴³

Comme la responsabilité contractuelle à laquelle doit répondre le mandataire ne prévoit pas de responsabilité pour la faute d'autrui, ⁴⁴ les tribunaux ont favorisé l'attribution d'une faute à l'agence dans l'exécution de son mandat pour indemniser la victime qui aurait un recours difficile à entreprendre dans un pays éloigné comme l'Egypte ou le Brésil. D'ailleurs les auteurs trouvent souvent que la Cour de cassation est allée étonnamment loin dans le domaine, surtout dans l'affaire du taxi de Rio. ⁴⁵

b) Le mandataire des deux parties.

Un consommateur entre chez un agent de voyages accrédité par l'IATA. Il demande un billet sur le vol AC 870 pour Paris de samedi prochain; l'agent fait la réservation, émet le billet et le remet au client sur réception du montant équivalent. Du point de vue de l'IATA, cet "agent" est la mandataire des transporteurs aériens puisqu'il agit en leurs noms. Comme la jurisprudence a plutôt qualifié l'agence de voyages de mandataire du client, pourrait-il y avoir double mandat? Il convient d'analyser l'arrêt Air France c. Lamour et C.I.W.L.,⁴⁶ rendu par le plus haut tribunal civil de France. Air France avait confirmé à l'agence de voyages les réservations sur les transporteurs aériens américains paralysés par l'effet d'une grève. Après avoir traversé l'Atlantique sur Air France, le passager Lamour ne put continuer son voyage aux Etats-Unis à cause d'une grève. Le double mandat d'Air France fut ainsi reconnu: "si la Compagnie Air-France agissait comme mandataire des compagnies aériennes en délivrant les billets de passage, elle était également la mandataire substituée de la C.I.W.L. (l'agence de voyages) qui l'avait chargée d'assurer les ré-

servations". La Cour poursuit: "pour la partie des transports qu'elle n'assurait pas elle-même la société Air-France endossait les obligations et assurait les responsabilités d'une agence de voyage dont elle jouait le rôle et qu'elle devait être tenue de garantir la C.I.W.L. dans la mesure où elle avait contribué par sa défaillance à induire en erreur le client Lamour sur "l'exactitude de la mention de confirmation".

Le double mandat est donc possible en droit français, mais la Cour n'a pas appliqué ce concept à l'agence de voyages mais au transporteur aérien qui, déjà mandataire des autres transporteurs aériens en vertu de différentes ententes, est aussi devenu mandataire du passager en devenant le mandataire substitué de celui-ci. Il est soumis qu'il n'est pas sérieux de prétendre, en droit français, qu'une agence soit le mandataire du passager et que s'il vient à une agence de voyages pour acheter un billet d'avion, alors l'agence n'est plus le mandataire du client mais celui du transporteur aérien. De plus, une agence qui serait à la fois mandataire du transporteur aérien et du passager en même temps serait en conflit d'in-

térêt, car ses deux mandants auraient des intérêts opposés. Certains prétendaient ⁴⁷ qu'il n'y avait pas de conflit d'intérêts puisque tous les membres de l'IATA payaient les mêmes commissions et tarifs: cela, c'est presque de l'histoire ancienne puisque dans le marasme actuel dans l'industrie aérienne, ⁴⁸ chaque transporteur essaie de plus en plus de tirer les agences de voyages de côté. De plus, le fait que ce soit le transporteur qui paie la commission a peu d'importance car dans la pratique l'agent retient la commission sur le montant que lui a donné le client car, on peut même être mandataire salarié sans recevoir de salaire si le mandataire agit pour un but intéressé; ⁴⁹ de toutes façons, le mandat peut aussi être gratuit.

Quoiqu'il en soit, le droit français n'applique le double mandat aux agences de voyages. Les opinions des ~~transporteurs aériens~~ sur le mandat qu'ils accordent aux agences de voyages est donc, en France, basé sur la légende, d'autant plus que la qualification même du mandat est maintenant de plus en plus critiquée.

c) Les objections au mandat.

Le droit civil reconnaît une différence entre les rapports internes et externes du mandat, soit les rapports entre le mandant et le mandataire ainsi que les rapports entre le mandataire et les tiers. 50

En ce qui concerne les rapports internes, il convient de se demander si le rapport client-agence de voyages se compare avantageusement à celui d'un mandant-mandataire. Les agences de voyages sont aujourd'hui des fournisseurs de "prêt à partir". Les actes matériels, comme l'organisation du voyage et le renseignement sont maintenant beaucoup plus importants que les simples actes juridiques comme la simple conclusion d'un contrat de transport. Le client qui entre dans une agence de voyages vient chercher la réalisation d'un rêve rempli d'escales merveilleuses ou, pour un homme d'affaires, la possibilité de rencontrer des acheteurs aux quatre coins du monde. Venderperren, critique de la qualification du mandat, écrivait: "bref, l'agent de voyages fournit un service constitué fort probablement par la passation de nombreux actes

juridiques mais qui ne forment pas l'essentiel, celui-ci étant constitué par des actes matériels et surtout intellectuels qui font de l'agent de voyages un producteur d'une "marchandise" absolument indépendante de ses composantes". ⁵¹

De plus, comme c'est l'agence qui prend l'initiative de l'organisation et que le touriste ne fait souvent qu'acheter un voyage en bloc, Couvrat note: "au sens strict du terme, il ne peut y avoir de mandat sans mission préalable, et si la doctrine et la jurisprudence se sont entendues dans leur ensemble pour qualifier l'agence de voyages de mandataire, personne ne s'est demandé, à notre connaissance, dans l'hypothèse d'un voyage organisé, qui pouvait être le mandant". ⁵²

Pour ce qui est des aspects extérieurs du mandat, à la question à savoir si la représentation est l'essence du mandat, certains auteurs prétendent que non en citant la convention de prête-nom et de commission, ⁵³ ce à quoi Vanderperren répond: "mais peut-on faire remarquer qu'il s'agit précisément de conventions distinctes du mandat

et qu'il convient, dans l'intérêt même de la science juridique de conserver soigneusement séparées". ⁵⁴

Les critiques de cette qualification prétendent que les tribunaux ont continué à appliquer le contrat de mandat, vu leur manque de réaliser l'évolution des fonctions des agences de voyages.

Les tribunaux ont également appliqué le mandat puisque telle était la qualification dans le contrat intervenu entre l'agence de voyages et le passager. Ainsi, dans l'arrêt Pogolotti, qui fut confirmé par la Cour de cassation, la Cour d'appel, considérant la notice publicitaire de l'agence à l'effet qu'elle "agit seulement en qualité de mandataire des voyageurs auprès des compagnies de transport", ⁵⁵ décida que la clause était licite et jugea le tout comme un mandat sans se poser de questions. Cette position est critiquable puisque la plupart du temps "the" intermediary clause" printed in the General Conditions issued by most travel organizers is only a "self-serving legend" which has no basis in law". ⁵⁶ C'est avec raison que la Cour disait dans l'affaire du Batory: "considérant

que ce sont les caractères propres et la nature réelle d'un contrat qui doivent déterminer sa qualification et qu'il appartient aux juges de lui restituer cette qualification véritable si les contractants en ont faussement adopté une autre". 57

En conclusion, "la vie économique et sociale poursuit ses progrès, mais le Droit ne suit pas nécessairement pour offrir des solutions toutes faites aux nouveaux problèmes qui se créent ainsi tous les jours...⁵⁸ ainsi, c'est donc en vain qu'il a été fait appel à la tradition, aux clauses contractuelles et aux dispositions légales pour maintenir le concept du mandat puisque sous le couvert d'un type connu de contrat on en est arrivé à appliquer des principes généraux du droit le plus sévère au fil des cas d'espèce". 59

(v) Le contrat d'entreprise.

La qualification moderne du contrat d'agence de voyages est celle du contrat d'entreprise.

La Cour de cassation écrivait en 1968: "At-
tendu que le contrat d'entreprise est la convention par
laquelle un personne charge un entrepreneur d'exécuter,
en toute indépendance, un ouvrage; qu'il en résulte que ce
contrat relatif à de simples actes matériels, ne confère
à l'entrepreneur aucun pouvoir de représentation".⁶⁰
L'indépendance, l'accomplissement d'actes matériels et la
non-représentation sont les éléments du contrat d'entreprise:
plusieurs y voient les caractéristiques modernes du con-
trat d'agence de voyages.

Le Code civil français a très peu d'articles gé-
néraux traitant des entrepreneurs; l'article 1710 ne dit
que "le louage d'ouvrage est un contrat par lequel l'une
des parties s'engage à faire quelque chose pour l'autre,
moyennant un prix convenu entre elles", alors que les ar-
ticles 1779 et suivants parlent du louage d'ouvrage dont
l'objet est matériel, comme la construction d'une maison,
alors que la jurisprudence et la doctrine ont reconnu de-
puis longtemps que le louage d'ouvrage pouvait avoir un
objet incorporel comme pour le médecin et, aujourd'hui,
l'agence de voyages.⁶¹

L'arrêt Guillon et dame Bruniau c. Voyages Kuoni ⁶² est intéressant à cet égard. Il y a à peine quinze ans, le Tribunal de commerce de Nice écrivait: "s'il a pu être exact, à une époque où le goût de voyages, organisés ou non, n'était pas aussi répandu que depuis ces dernières années, que l'activité des agences de voyages se limitait au rôle de mandataires se procurant des titres de transport pour ses clients, et, parfois, à celui de transporteur, lorsqu'elles frétaient elles-mêmes et pour leur compte, un moyen de transport, il n'en est plus de même depuis qu'elles organisent, elles-mêmes des voyages qualifiés précisément "d'organisés", dans tous les détails... qu'elles peuvent et doivent être considérées, dans ce cas, qui est celui de l'espèce soumise au tribunal, ... surtout, comme des entrepreneurs de voyages, avec toutes les obligations et responsabilités que cette qualité comporte; que sans doute une telle conception est nouvelle et peut paraître inédite; mais que le droit est en perpétuelle évolution et doit s'adapter aux impératifs et aux nécessités des modifications matérielles, économiques et sociales de l'existence humaine".

Quelques années auparavant, dans l'arrêt Zarraluqui c. Le Tourisme français,⁶³ Zarraluqui avait souscrit deux billets de passage pour une croisière et en acquitte le prix; la veille du départ, il fait connaître au représentant de l'agence qu'il renonce à effectuer cette croisière en raison de l'état de santé alarmant de son beau-père qui devait décéder ce jour-là; l'agence de voyages qui organisait la croisière ne put trouver de remplaçants. La Cour d'appel de Paris déclara: "Considérant que les premiers juges ont estimé, à bon droit, que la convention qui liait les parties était en contrat d'entreprise et qu'il y avait lieu, en conséquence, d'appliquer les dispositions de l'article 1794 C. civ."

L'article 1794 C.civ. se lit comme suit: "Le Maître peut résilier, par sa simple volonté, le marché à forfait, quoique l'ouvrage soit déjà commencé, en dédommageant l'entrepreneur de toutes ses dépenses, de tous ses travaux et de tout ce qu'il aurait pu gagner dans cette entreprise". La Cour d'appel a donc conclu:

"Considérant que les premiers juges faisant application du texte sus-visé, qui prévoit le dédommagement de l'entrepreneur pour toutes ses dépenses, ses travaux et pour tout ce qu'il aurait pu gagner, ont relevé à juste titre que le prix des billets représentait précisément les frais engagés, qui restent les mêmes si quelques participants font défaut, et le bénéfice escompté pour chaque voyageur; qu'il y avait lieu seulement de déduire les dépenses qui ont été évitées en raison de l'absence des intéressés, à savoir leur nourriture et les excursions".

Dans son commentaire d'arrêt, Cornu note que "jusqu'alors la qualification d'entreprise n'avait cependant servi qu'à aggraver la responsabilité de l'agence, en faveur du passager déçu par la mauvaise exécution du programme. Elle retourne aujourd'hui contre lui la pointe de l'article 1794". ⁶⁴ D'après lui, le recours à l'article 1794 était superflu puisque le droit commun des obligations serait arrivé au même résultat par l'article 1142, énonçant que "toute obligation de faire ou de ne pas faire se résout en dommages et intérêts, en cas d'inexécution de la part du débiteur" et l'article 1149, "les dommages et intérêts dûs au créancier sont, en général, de la perte qu'il a faite et du gain dont il a été privé".

La Cour de cassation a adopté cette qualification dans l'arrêt Sté "Croisières et tourisme" c. dame Vasseur, ⁶⁵ où, au cours d'une croisière organisée par une agence de voyages, la demanderesse fut blessée à la suite d'une collision entre le car transportant les passagers et une camionnette. Suite à ses réclamations, l'agence devait l'informer que c'était à l'assureur du car qu'il fallait s'adresser pour se faire indemniser, mais elle donna ces renseignements à un moment où la prescription ne permettait plus à la demanderesse d'exercer son recours. La Cour déclara: "attendu... que le rôle de la société ne s'est pas limité à celui d'un simple intermédiaire mais qu'elle a mis sur pied une organisation complète et dans tous ses détails d'un voyage comptant l'utilisation de nombre moyens de transport différents et qu'elle assurait diverses prestations... la société avait agi en qualité d'entrepreneur et avait l'obligation "d'apporter toute diligence pour assurer l'exécution du contrat, et, surtout en pays étranger, de porter assistance à son client dans toute la mesure de ses moyens".

Parlant de cet arrêt, Rodière écrivait que "pareil contrat ne comporte pas la substitution de la res-

ponsabilité aux diverses prestations de services, transporteurs principaux ou secondaires, logeurs, restaurateurs, guides de voyage, "la victime.... ne lui reprochait pas ses blessures, mais de l'avoir mal assistée... l'accident survenu à un car de ses croisières devait engager l'agence non pas à donner une consultation juridique aux victimes, mais à leur fournir avec diligence, des renseignements (qu'elle avait d'ailleurs promis) et non la simple indication, avec un an de retard, que les victimes devaient plaider contre le car et son assureur... ce n'était pas une responsabilité pour autrui du fait des blessures subies que la victime mettait en cause en assignant l'agence, mais sa responsabilité personnelle pour inexécution des obligations que comportait le "contrat d'agence", contrat d'agencement intellectuel qui relève du contrat d'entreprise".⁶⁶

Pour sa part, Couvrat commente ainsi l'arrêt: ⁶⁷ "La qualification de mandat salarié était devenue tellement évidente qu'elle n'était plus remise en cause. Et pourtant, on l'a souvent dit, la nature juridique de mandat ne peut être sans craquement démesurément forcé: l'agence organisatrice n'est pas mandataire de ses clients". Il conclut:

"C'est la première fois... que la Cour suprême qualifie d'entreprise la convention entre une agence de voyages et un touriste... La question semble donc enfin résolue".⁶⁸

Le contrat d'entreprise permet d'englober plusieurs prestations dont plusieurs ont été préparées d'avance, puisque la jurisprudence a depuis longtemps qualifié d'entreprises des professions qui, comme celle de l'architecte, obligent l'entrepreneur à une préparation à l'avance.⁶⁹ Il y a donc lieu de rejeter la critique de Bogdan au sujet de la préparation à l'avance en matière de contrat d'entreprise: "Although this might be theoretically possible, it makes the classification as contract of work or undertaking artificial and unnatural".⁷⁰

(vi) Obligations et responsabilité de
l'agence de voyages.

La responsabilité de l'agence est régie par le droit commun des obligations. Certains auteurs hésitent à étendre la responsabilité des articles 1787 à 1799 C.civ. traitant de la construction de bâtiments aux agences de voyages.⁷¹

En tant qu'entrepreneur, l'agence de voyages a le devoir de bien synchroniser le voyage. Dans l'arrêt Cie française de tourisme c. Parisot,⁷² en reconnaissant quand même la qualité de mandataire (c'était en 1956), l'agence fut tenue responsable de dommages matériels car "elle devait retenir des places dans les moyens de transport, dans les hôtels, aviser les hôteliers des jours d'arrivée du groupe, faire assurer la nourriture", obligations non remplies du fait d'une mauvaise synchronisation de ces différents services". Pour Rodière, "l'intérêt de notre arrêt est d'ailleurs très limité... car c'est une décision d'espèce... il ne pose pas de principe. Il n'est pas moins utile à connaître parce qu'il est le premier qui ait été rendu en la matière".⁷³

L'arrêt S.A.R.L. X... c. dame T. de J...,⁷⁴ sur l'accident de taxi survenu en Egypte, imposait à l'agence un devoir de sécurité pour ses clients puisqu'elle fut déclarée responsable de ne s'être assurée que les "excursions prévues étaient organisées dans des conditions normales de sécurité". L'arrêt Sté "Croisières et tourisme c. Vasseur⁷⁵ exigeait de l'agence un devoir d'assistance

envers le client, dans ses recours contre les auteurs des dommages ou, comme dans l'arrêt Verstraate c. Beausire.⁷⁶ dans les indications nécessaires pour éviter qu'un client se retrouve à une frontière sans guide et sans passeport.

D'un autre côté, la doctrine s'est longtemps demandée si l'agence de voyages encourait une obligation de moyens ou de résultat. Les auteurs penchent du côté de l'obligation de moyens, puisque, selon un, il semble inconcevable d'admettre que deux débiteurs, le transporteur et l'agence, soient tenus à la fois d'une obligation déterminée de sécurité envers le seul et même créancier,⁷⁷ ou, selon un autre, qu'un simple intermédiaire n'a pas à être responsable si un transporteur refuse de remplir ses obligations et brise le contract.⁷⁸

En 1965, la Cour de cassation reconnaissait que l'agence n'avait pas à garantir le résultat en rejetant la responsabilité de l'agence de voyages dans un accident de car puisqu'elle n'était que mandataire et avait agi au nom de ses clients.⁷⁹ En 1978, la Cour de Rouen,⁸⁰ même en reconnaissant que les diverses prestations fournies par une agence de voyages s'analysent en un contrat d'entre-

prise, déclara que l'agence n'était tenue qu'à une obligation de moyens, et dégagea l'agence du devoir de choisir un hôtel assuré contre les incendies dans un pays où cela n'est pas obligatoire.

Un revirement s'est toutefois effectué en 1978 quand la Cour de cassation, dans l'arrêt Sté Transcontinentale c. Censat Patel,⁸¹ a imposé une obligation de résultat à une agence de voyages en ces termes: "attendu que l'agence de voyages, lorsqu'elle se charge de fournir au voyageur un titre de transport, contracte l'obligation d'assurer l'efficacité du titre ainsi délivré; que le tribunal a donc justement énoncé que la Sté Transcontinentale qui avait pour mission en l'espèce, de faire confirmer les billets afin d'éviter à ses clients toute initiative, était tenue, sur ce point, d'une obligation de résultat".

Cela irait-il jusqu'à garantir l'efficacité en cas de survente? Il est proposé que l'agence n'a pas à être responsable de la survente (overbooking)⁸² de la part d'un transporteur aérien puisque, même avec une obligation de résultat, l'agence ne saurait être responsable

du fait d'autrui: ⁸² il est toutefois difficile de savoir jusqu'où ira la jurisprudence aux tendances favorisant le consommateur. Sur le dernier arrêt, Bessan considère que "nous pouvons conclure que cette jurisprudence vise à protéger les clients des agences de voyage tenues ainsi, sous peine de voir leur responsabilité engagée, non seulement de délivrer des titres de transport, mais de s'assurer de leur validité et de leur efficacité. Cette solution est empreinte de sagesse et de bon sens visant à protéger les usagers, conformément à une tendance générale à la protection du "consommateur", en l'occurrence le voyageur, face au "producteur" ou prestataire de service". ⁸⁴

Pour sa part, Foulon-Piganol note: "L'arrêt ci-dessus se rattache ainsi, de prime abord, au courant qui tend à accueillir de nouveaux cas d'obligations de résultat. Mais en définitive, il s'inscrit plus précisément dans ce courant moderne qui tend à déterminer, au sein de chaque contrat, quelle en est la fraction qui relève de l'obligation de résultat". ⁸⁵ "L'arrêt a donc valeur de précédent en déclarant que c'est en tout ce qui touche à la délivrance d'un billet non seulement valide, mais "efficace", que le contrat d'agence de voyages comporte désormais sur ce point à la charge de l'agence une obligation de résultat". ⁸⁶

Considérant que les tribunaux préfèrent regarder le "contrat d'agence de voyages" comme un tout, il est douteux qu'ils se mettent à faire des "fractionnements" d'obligation à travers ce contrat où certaines prestations subiraient une obligation de moyens et d'autres de résultat. D'un autre côté, la prudence oblige peut-être à attendre l'opinion de la Cour de cassation sur d'autres prestations fournies par l'agence de voyages pour conclure à la généralisation de l'obligation de résultat à tout le contrat de voyage.

En conclusion, dans l'état actuel du droit français, le contrat d'agence de voyages est un contrat d'entreprise puisque son travail comporte plus d'actes matériels que juridiques; toutefois, la qualification du mandat sera retenue si le client s'adresse à une agence de voyages pour qu'elle conclue en son nom un acte juridique, comme la conclusion d'un contrat de transport avec le transporteur aérien en charge du vol AC 870 pour Paris. Néanmoins, la tendance actuelle est à une reconnaissance de plus en plus répandue de contrat d'entreprise.

B. Le Québec.

Onze ans après la cession du Canada par la France à la Grande-Bretagne, l'Acte de Québec de 1774 disposa que les affaires touchant la propriété et les droits des citoyens seraient jugées sous la coutume française. De par sa position, le Canada français faisait face à la dualité des Droits britanniques et français et une codification s'imposait. Elle eut lieu en 1866: "ainsi donc, on peut dire que le Code québécois tout en suivant de très près le plan et la terminologie du Code Napoléon (Code civil français) ne le copie cependant pas "servilement"⁸⁷ Les articles du Code civil québécois ont de grandes similitudes avec ceux de France, même si certaines parties sont complètement différentes.

Le problème de la nature juridique du contrat d'agence de voyages et de la responsabilité qui en découle a très peu fait parler de lui au Québec. Comme les causes présentées devant les tribunaux portaient sur des petites sommes d'argent, la jurisprudence en la matière s'est faite par la Cour provinciale, dont les décisions

ne sont appelables que sur permission,⁸⁸ rarement accordée d'ailleurs, et de plus, ses décisions ne sont presque jamais citées par les tribunaux d'instances supérieures; elles seront ici mentionnées comme illustration.

(i) Le transporteur.

L'agent de voyages qui détiendrait un permis de transporteur aérien de la Commission canadienne des transports et qui agirait comme tel, serait, bien entendu, qualifié de transporteur. Quant à savoir si, sur l'apparence de fait, l'agence pourra être qualifiée de transporteur aérien, les mots de Georgiades, à l'effet qu'il soit vraiment puéril de prétendre que, quand un client s'adresse à une agence de voyages, il puisse être persuadé de traiter avec un transporteur proprement dit, résumant assez bien notre pensée.⁸⁹ Se basant sur le droit français, Houle a écrit: "seule l'agence qui aurait conclu en son propre nom et se serait engagée en tant que transporteur pourrait être transporteur au plan contractuel".⁹⁰

La théorie de l'apparence a subi une évolution en France qu'elle ne retrouve pas au Québec; aussi, le droit québécois peut très bien analyser ce cas sans faire appel à l'évolution jurisprudentielle et doctrinale du droit français en la matière.

D'abord si l'agent de voyages se présente comme transporteur et ne l'est pas, donc s'il ne remplit pas ses obligations, il sera tenu à des dommages-intérêts sur une base contractuelle sous 1071 C.Civ. A supposer que l'agence soit mandataire du transporteur, l'article 1716 C.civ. indique que si le mandataire agit en son propre nom, le mandataire est responsable envers les tiers avec qui il contracte, sans préjudice aux droits de ces derniers contre le mandant. Si le droit québécois permet encore l'option des recours contractuels et délictuels (la question est débattue: ⁹¹ personnellement, nous nous y opposons car par contrat, les contractants se sont librement soumis à un régime juridique), la victime pourrait poursuivre l'agence de voyages pour ses fausses représentations sous 1053 C.civ.: l'annulation du contrat pour fausses représentations restera possible sous l'article 993

C.civ. Reste l'article 1142 C.civ. à l'effet que l'obligation de faire ne peut être acquittée par un tiers, contre le gré du débiteur lorsque ce dernier a intérêt qu'elle soit remplie par le débiteur lui-même. Quoiqu'il en soit, en matière de transport aérien, les tribunaux devraient être très sévères envers une victime qui essaierait de prouver qu'elle a cru que l'agence de voyages était le transporteur aérien.

(ii) L'agence mandataire et entrepreneur.

En ce qui concerne le mandat, les régimes français et québécois se ressemblent. L'article 1701(1) C.civ. définit ainsi le mandat: "Le mandat est un contrat par lequel une personne, qu'on appelle le mandant, confie la gestion d'une affaire licite à une autre personne, qu'on appelle le mandataire, et qui, par le fait de son acceptation, s'oblige à l'exécuter".

Même, si à première vue, cette définition diffère de celle donnée par l'article 1984 du Code civil

français, elle implique tout autant que "le domaine du mandat se limite strictement à la représentation dans l'accomplissement d'actes juridiques".⁹² L'Office de révision du Code civil propose la définition suivante, qui ne fait que reproduire le droit en la matière:

"Le mandat est le contrat par lequel le mandant charge le mandataire de le représenter dans l'accomplissement d'un acte juridique".⁹³

De son côté, le contrat d'entreprise se définit ainsi: "Le louage d'ouvrage est un contrat par lequel le locateur s'engage à faire quelque chose pour le locataire moyennant un prix".⁹⁴ L'article 1666 C.civ. donne une description des "principales espèces d'ouvrages qui peuvent être louées", qui est loin d'être complète car, au dire de Mignault, "il semble impossible, en effet, d'y faire entrer... les personnes qui s'engagent à faire un ouvrage intellectuel ou professionnel... cependant, il est certain que certaines dispositions de la section II de ce chapitre, tels les articles 1667, 1668, 1670, sont d'une application universelle et régissent tout louage d'ouvrage, quels qu'en soient la nature et l'objet".⁹⁵ Les principes du louage d'ouvrage québécois sont donc similaires à

ceux appliqués en France. L'Office de révision du code civil propose la définition suivante: "Le contrat d'entreprise est celui par lequel l'entreprise, moyennant rémunération s'oblige à exécuter, sans lien de subordination envers son client un ouvrage matériel ou intellectuel".⁹⁶

La Cour provinciale du Québec, tout en favorisant l'indemnisation du client victime d'une agence de voyages, a adopté une attitude prudente quant à la définition de la nature juridique du contrat liant l'agence au client.

Dans l'arrêt Deschênes c. Juan,⁹⁷ un agent de voyages avait pris l'initiative d'offrir une croisière de rêve à un client qui devait, en fait, devenir la victime d'un vieux rafiot. Après avoir qualifié de "commerçant" l'agent de voyages, le tribunal ajoute: "Mandataire ou non, le défendeur a exercé un dol portant sur la substance même du contrat aux dépens des demandeurs et il doit en supporter la responsabilité et ce qui en résulte".⁹⁸

Cet arrêt est intéressant à un autre point de vue puisqu'il discute de la question des dommages moraux. Se basant sur un arrêt de la Cour suprême du Canada,⁹⁹ il conclut: "le droit des demandeurs à la détente, l'évasion et le repos recherchés par leurs vacances fait partie de leur patrimoine et le préjudice souffert du fait qu'ils ont été privés est d'autant plus grand qu'ils n'ont pu, dans la même année, réorganiser leurs vacances".¹⁰⁰

Dans Audet c. Corbeil,¹⁰¹ l'organisatrice du voyage fut directement condamnée pour un voyage manqué. Dans Mercier c. Voyages Frontenac,¹⁰² l'agence fut condamnée pour "les inconvénients soufferts pour ce voyage que l'on voulait bien organiser afin de parer à toute éventualité désagréable qui gâte un voyage". Plus près de nous une agence de voyages fut qualifiée de mandataire d'un grossiste et condamnée solidairement avec elle.¹⁰³

Dans l'arrêt Gohier c. Travelaide Ltée,¹⁰⁴, le juge rejette la qualification de mandataire en ces termes: "Le tribunal ne voit pas de mandat dans le rôle joué par l'agence; en effet, les demandeurs se sont adres-

sés aux défendeurs pour deux motifs: d'abord, demander des conseils sur le voyage qu'ils se proposaient de faire et, ensuite, obtenir leurs billets d'avion et les réservations d'hôtel; dans son rôle de conseiller en voyages, l'agence n'est pas plus un mandataire que ne l'est un conseiller... D'ailleurs, si l'on parle de mandat, l'agence serait le mandataire de la compagnie de transport et de l'hôtel, ce qui éliminerait sa responsabilité personnelle (art. 1715 c.c.) vis-à-vis des demandeurs qui sont, alors, des tiers. De toutes façons, et quelle que soit la nature du contrat, il est certain par ailleurs, que les défendeurs ont offert leurs services aux demandeurs et qu'en ce faisant, ils contractaient une obligation... c'est dire que le conseiller en voyages doit agir avec compétence et honnêteté, qu'il doit prendre les meilleurs moyens pour fournir un résultat et observer les normes d'un homme de métier prudent et diligent. ¹⁰⁵

En commentant cet arrêt, le professeur Houle écrit: "Nous croyons qu'en l'espèce le tribunal a mal perçu le rôle de l'agence. Celle-ci ne devait pas être considérée comme le mandataire de l'hôtelier, mais bien comme le mandataire des voyageurs". ¹⁰⁶

Nous ne pouvons partager ce point de vue. D'abord, avec déférence pour l'opinion contraire, nous sommes ici en face d'un contrat d'entreprise puisque l'agence, par ses conseils, son organisation du voyage, a fourni plus d'actes matériels que juridiques: ce n'est pas comme mandataire qu'elle a agi, mais en "locateur" d'ouvrage. De plus, le professeur Houle cite, à l'appui de ses arguments, les éléments nécessaires pour la formation de la relation d'"agency" en droit américain: ils ne sont d'aucune application au mandat des agences de voyages au Québec.

Il est soumis que l'agence de voyages qui organise un voyage est un entrepreneur, car avant de commencer son organisation elle n'a reçu aucune mission de la part des clients: d'ailleurs, elle fait souvent de la publicité pour les attirer. Le client qui arrive et qui achète ce "prêt-à-porter" avait-il donné à cette agence la charge de le représenter dans l'accomplissement d'un acte juridique? La réponse négative s'impose, et c'est refuser d'analyser le rapport de l'agence avec le client que de prétendre le contraire.

Pour les grossistes, le contrat d'entreprise est encore plus évident. Ils organisent des "paquets" qu'ils font vendre par les détaillants. Est-ce le client qui leur avait confié une mission préalable de conclusion d'un acte juridique? Et pourtant, en s'appuyant sans doute sur la légende, un grossiste québécois a, comme clause de responsabilité, qu'"il est entendu que les Tours C..., agissent en qualité d'agents des voyageurs et n'encourent par conséquent aucune responsabilité en cas de retard, accidents, grève, perte de bagages, ou d'effets personnels, perte d'argent". Comme "une clause d'exonération de responsabilité conçue en termes spécifiques ne sera pas considérée par les tribunaux comme susceptible d'avoir un effet général", ¹⁰⁷ rien n'empêcherait de condamner l'entrepreneur Tours C... pour les dommages résultant de sa mauvaise organisation.

Il y a aussi contrat d'entreprise quand le client demande un billet d'avion pour aller quelque part aux Etats-Unis et que l'agence a le choix entre plusieurs transporteurs aériens. Alors que le mandataire doit agir avec habileté convenable et tous les soins d'un bon père

de famille, ¹⁰⁸ qu'en est-il de l'agence de voyages qui cherche les meilleures commissions possibles ou qui, en signe de protestation envers les agissements de certains transporteurs aériens, boycotte des compagnies aériennes comme c'est arrivé dernièrement à Air Canada? ¹⁰⁹ C'est là la situation de l'industrie et pourtant, l'article 1704 C.civ. dit que le mandataire ne peut rien faire au delà de ce qui est porté dans son mandat. La qualification du contrat d'entreprise est beaucoup plus conforme à la pratique.

Le mandat pourra être retenu quand mandat il y a. D'abord, si un client demande à une agence détaillante de lui réserver une place dans les Tours C..., l'agence détaillante est le mandataire du client; il en est aussi de l'agence qui est mandatée de réserver une place sur le transporteur aérien Avi X..., ou sur le transporteur aérien le moins cher qui se rend à la destination désirée.

C. L'Allemagne occidentale.

Dans un pays où le tourisme est presque un sport national, le droit allemand a non seulement été témoin d'une abondante jurisprudence sur les agences de voyages, mais aussi d'une codification du contrat de voyage, pour en faire un contrat nommé dans son code civil.

Il est certain que l'agent de voyages n'est pas, en droit allemand, un mandataire, puisque le mandat y est essentiellement gratuit,¹¹⁰ contrairement à la profession de l'agence de voyages. Le droit allemand ne la qualifie pas de transporteur non plus puisque "d'après la procédure habituelle en Allemagne, une agence de voyages qui organise un voyage aérien sur les lignes d'un transporteur n'agit que comme représentant de l'entreprise de transport, de sorte que cette dernière seule doit être considérée comme transporteur".¹¹¹

(i) L'intermédiaire de voyages.

Le droit allemand fait clairement la distinction entre les agences de voyages intermédiaires (Reisebüro) et les organisateurs de voyages (Reiseveranstalter). Ainsi, quand un client demande à un agent un billet pour Montréal et que celui-ci l'émet, l'agent agit comme représentant entre le voyageur et le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages,¹¹² et en tant que représentant de ces derniers.

En agissant comme intermédiaire de vente, il est soumis au contrat de gestion d'affaires ou "Geschäftsbesorgungsvertrag".¹¹³ D'après l'article 677 du BGB (Bürgerliches Gesetzbuch - nom du Code civil allemand), celui qui se charge d'une affaire pour le compte d'autrui sans y être mandaté par ce dernier ou sans être par ailleurs en droit vis-à-vis de celui-ci d'en agir ainsi, est obligé de conduire l'affaire comme l'exige l'intérêt du propriétaire, compte tenu de sa volonté réelle ou présumée;¹¹⁴ cela règle le problème de "mission" préalable de la part des fournisseurs de services aux agences de voyages.

L'article 164 BGB traitant de la représentation en matière de contrat, commence en ces termes: "Toute déclaration de volonté faite par une personne, dans les limites de son pouvoir de représentation, au nom du représenté, produit un effet direct au profit et à l'encontre du représenté".¹¹⁵ Le fondé de pouvoir peut faire des actes avant d'en avoir le pouvoir, si ces actes sont par la suite ratifiés par le représenté (art. 177(2)). Il n'est pas responsable de l'exécution du contrat ou des dommages-intérêts en résultant, sauf s'il n'apporte pas la preuve de son pouvoir de représentation ou si le représenté refuse de ratifier le contrat (art. 179(1)). Si la volonté d'agir au nom d'autrui ne ressort pas clairement, le fait que l'on n'avait pas la volonté d'agir en son nom propre n'est pas pris en considération (art. 164(2)): ainsi, l'agent "intermédiaire" pourra être considéré le contractant sur la théorie de l'apparence.

(ii) Les organisateurs de voyages.

Ceux qui organisent des voyages en leur nom propre ou les agences de voyages "intermédiaires" qui deviennent responsables de l'exécution du contrat par l'effet de la loi sont soumis aux règles du contrat du louage d'ouvrage ou "Werkvertrag".

D'après l'article 631 BGB, "par le contrat de louage, l'entreprise s'engage à faire l'ouvrage promis, et l'auteur de la commande à acquitter la rémunération convenue. L'objet du contrat de louage d'ouvrage peut consister... dans tout autre résultat obtenu par le travail ou par la prestation de services".¹¹⁶ Cet article impose donc une obligation de résultat sur la prestation de services. Ainsi, le plus haut tribunal civil de ce pays a déjà tenu responsable l'organisateur de voyages, et non le transporteur aérien, pour les dommages subis par le passager résultant de la non-exécution du vol, puisque c'était l'agence de voyages et non le transporteur qui avait contracté avec le passager:¹¹⁷ la qualification du contrat fut expressément jugée comme étant un "Werkvertrag".¹¹⁸

D'un autre côté, le tourisme est une activité trop populaire en Allemagne pour que le législateur n'intervienne pas ainsi, dans le but de clarifier les règles de droit du contrat de voyage; le 4 mai 1979 voyait l'adoption de nouveaux articles au Code civil, traitant spécifiquement du contrat de voyage "Reisevertrag", aux articles 651a à 651k; ils sont entrés en vigueur le 1er octobre 1979.¹¹⁹

(iii) Le contrat de voyage.

Même si ces articles s'appliquent à l'organisateur de voyages (Reiseveranstalter), l'intermédiaire qui fournit les prestations d'un autre en son nom, en se servant par exemple de son propre papier à lettre, y est également soumis (art. 651a). L'intermédiaire de voyages qui ne veut pas être lié par ces articles devra donc être très prudent dans son approche avec le client et ne jamais lui laisser croire qu'il puisse être l'organisateur du voyage.

Avant le début du voyage, le voyageur peut demander d'être remplacé par une autre personne et l'agence de voyages devra l'accepter, à moins qu'elle ne remplisse pas les pré-requis nécessaires pour pouvoir participer au voyage ou si la loi l'en empêche (art. 651b). Le voyageur peut aussi demander en tout temps avant le début du voyage de se retirer du contrat. L'agent perd alors le droit de réclamer le prix du voyage; il a droit à une juste compensation, définie à partir du prix du voyage moins les

coûts que l'agence a épargnés par ce retrait et des revenus que le remplacement du voyageur par un tiers peut lui avoir procurés (art. 65li).

L'organisateur de voyages a l'obligation de fournir un voyage qui ait la qualité promise et qui ne comporte pas les défauts d'un voyage qui ne convient pas ou dont l'objet est diminué ou absent. Si le voyage n'est pas de cette qualité, le voyageur pourra demander compensation pour la différence; l'agence pourra refuser cette compensation si elle est hors de proportion avec le voyage comme tel. Après un délai raisonnable, le voyageur pourra lui-même compenser la différence entre le voyage promis et celui que l'agence lui avait effectivement offert, et produire une réclamation à l'agence. Bien entendu, si l'agence a déjà refusé ou s'il y a urgence, le voyageur n'aura pas besoin d'attendre que le délai raisonnable soit écoulé pour agir (art. 65lc). Le voyageur pourra demander une diminution du prix du voyage proportionnellement à la durée des défauts (art. 65ld); si les vices sont considérables, il pourra demander l'annulation du contrat, après l'envoi d'un avis dans un délai raisonnable, auquel il pourra passer outre pour les mêmes raisons que ci-haut, soit le refus

de l'agence ou l'urgence. L'agence pourra alors demander une compensation pour les dépenses encourues pour les prestations déjà fournies et pour le transport de retour; toutefois, si le contrat prévoyait déjà le transport de retour et que des frais supplémentaires surviennent, ceux-ci sont à la charge de l'organisateur de voyages (65le).

L'organisateur de voyages peut limiter, par un accord avec le voyageur, sa responsabilité à trois fois le prix du voyage dans la mesure où les dommages du voyageur ne sont pas occasionnés par négligence ou faute lourde, et où l'organisateur est le seul prestataire des services (art. 65lh), puisqu'il ne peut limiter la faute des tiers. Comme les organisateurs de voyages font presque toujours appel à des tiers, transporteurs aériens ou hôteliers, l'article 65l h ne pourra pas s'appliquer souvent.

Les recours du voyageur sont ceux des règles de la vente en général, soit l'annulation du contrat et le retour des prestations au moment de la conclusion du contrat, la diminution du prix et la compensation monétaire

pour vacances perdues ¹²⁰ en cas d'échec du voyage ou de lésion importante (art. 65lf). Ces nouveaux articles prévoient une prescription de six mois pour le recours, calculée à partir du jour de la fin du voyage prévu au contrat. L'avis écrit de l'organisateur de voyages refusant de donner droit à la réclamation du voyageur entraîne l'arrêt de la prescription (art. 65lg).

Ces articles sont d'ordre public, puisque l'article 65lk énonce que les stipulations des articles 65la à 65lj ne peuvent être modifiées au désavantage du voyageur. Il convient de remarquer que ces articles ne prévoient aucune limite de responsabilité comme c'est le cas de la Convention de Varsovie. Comme les tribunaux ont déjà jugé que l'organisateur de voyages était pleinement responsable des dommages subis à un passager, il sera intéressant de voir comment les tribunaux allemands se serviront de ces articles pour condamner les agences de voyages à des sommes plus élevées que celles disponibles par les conventions régissant la limite de responsabilité des transporteurs aériens.

D. Les Etats-Unis.

Le droit américain est un droit non-codifié; c'est dans la jurisprudence qu'il faut rechercher les principes de droit. Comme celle-ci est la source première du droit, plus d'un auteur américain ont dû constater avec regret le peu d'arrêts rendus en matière d'agence de voyages; d'après l'un d'eux: "The author suspects that the small number of reported cases reflects the fact that most travel consumer travel agent disputes are monetarily insignificant, frequently settled out of court or not actively pursued". 121

Les arrêts rendus manquent d'uniformité dans leurs bases juridiques; certains attribuent cela aux nombreuses activités des agences de voyages, rendant difficile de définir avec précision les liens juridiques de l'agence de voyages avec les tiers. 122

(i) L'agency.

La qualification juridique la plus populaire auprès des tribunaux est celle d'"agency". Seavey

la définit ainsi: "Agency is a consensual, fiduciary relation between two persons, created by law by which one, the principal, has a right to control the conduct of the agent, and the agent has a power to affect the legal relations of the principal". ¹²³ D'après l'American Law Institute, ¹²⁴ il est une relation "fiduciaire" qui résulte de la manifestation du consentement d'une personne à une autre pour que l'autre agisse en son nom et sujet à son contrôle, et au consentement de l'autre d'agir ainsi. Les quatre éléments de l'"agency" sont donc l'accord, la représentation, le contrôle par le "principal", et une relation "fiduciaire" (fiduciary relationship). ¹²⁵

Le C.A.B. a déjà écrit que la comparaison de l'agent de voyages avec celle d'un "fiduciaire" lui paraissait appropriée: "The agents effect an air transportation obtained not only by virtue of their financial impact on the carriers; it exists also because of the agent's relationship with the traveling public... In the eyes of the traveling public the agent stands as surrogate for the air carrier in terms of the crucial functions of selling, ticketing, rating, charging, and advising the traveler. The agent, thus, is not a mere dispenser of tickets.

Rather his role is more analogous to that of a fiduciary in whom the client places his trust for the optimum attention of his travel needs".¹²⁶

Les tribunaux américains ne sont pas unanimes quant à savoir qui est le "principal" de l'agent de voyages: parfois décidèrent-ils que c'était le fournisseur de services, parfois le client et même les deux. D'un autre côté, l'"agent" n'est pas responsable des engagements du "principal" et de ses actes.

Ainsi, dans l'arrêt Sacks v. Loew's Theaters, Inc.,¹²⁷ le demandeur poursuit l'agence de voyages pour les souffrances endurées suite à la conduite d'un hôtelier et de son personnel. La cour jugea: "this Court is of the opinion that an agent is not liable for the tortious conduct of a principal";¹²⁸ elle ajoute que même si l'agence de voyages était l'"agent" du demandeur, elle n'aurait pas à être responsable des agissements qui ont eu lieu à l'hôtel, car la cour ne saurait la tenir responsable d'une obligation de connaissance et d'anticipation de ces agissements quasi-délictuels (tortious acts).

Les tribunaux américains ont su contourner cette immunité de l'"agent" en lui donnant l'obligation de révéler aux tiers le nom de son "principal", sinon l'"agent" devient pleinement responsable de l'exécution du contrat, selon la théorie de l'"undisclosed principal".

Dans l'arrêt Unger v. Travel Arrangements, Inc., un consommateur poursuit son agence de voyages pour le montant qu'il lui avait versé pour une croisière qui fut annulée pour cause d'insolvabilité du transporteur maritime. La cour conclua que l'agence de voyages était l'"agent" du transporteur, et sur une question de fait, soit que la victime connaissait le nom du "principal", n'a pas tenu l'agence de voyages responsable pour les sommes perdues. Le juge écrit: "not only would most persons know that a travel agency such as the defendant was not the owner or operator of an ocean-going cruise ship, but in this case defendant asserts that the plaintiff in fact knew that the Carribean Cruise Lines, Inc., operated the S.S. Riviera".¹³⁰ Une autre victime de la croisière ratée eut plus de succès dans l'arrêt E.A. McQuade Travel Agency, Inc. v. Domeck.¹³¹ L'agence de voyages fut tenue responsable des dommages du client sous la base de l'"undisclosed

agency": "The disclosure of the name of the ship is merely the disclosure of a trade name, and is not a disclosure of the identity of the principal".¹³²

Le tribunal a déjà mis de côté une clause de non-responsabilité sur cette base. Dans l'arrêt Siegel v. Council of Long Island Educators, Inc.,¹³³ le juge déclara: "The law presently lacks clarity with respect to the relationship between the travel agency and its clients... In the case at bar, the disclaimer is ineffective, in any event, since the travel agent represented itself as an agent of an undisclosed principal. An agent is liable for his acts, even though the other party knows he is acting as an agent, if the identity of the principal is not disclosed".¹³⁴

L'arrêt Serbin v. Walt Disney World¹³⁵ est une autre illustration d'une clause de responsabilité contredite par les faits. Dans sa brochure, l'agence de voyages écrivait: "Rosenbulth Travel Agency acts only as agent for the hotels, airlines, or owners or contractors providing accommodation, transportation or other services..."¹³⁶

Le juge conclut que la preuve de la relation d'"agency" ne pouvait venir seulement de la déclaration de la personne poursuivie, sans aucune autre preuve; d'ailleurs, le vice-président de Walt Disney World, de qui l'agence de voyages prétendait être l'agent, déposa un affidavit selon lequel il n'avait pas d'agent dans l'Etat où l'agence de voyages faisait affaire.

En matière de transport aérien, le tribunal décidait, dans l'arrêt Simpson v. Compagnie Nationale Air France ¹³⁷ que l'agence de voyages n'était pas l'"agent" du transporteur aérien. Un client paya à un agent de voyages plus de \$4,000 pour un voyage par air à être effectué par Air France. Le billet ne fut jamais émis et Air France ne reçut jamais d'argent; l'agent de voyages déclara faillite peu de temps après que le demandeur eut demandé un remboursement de son argent, étant trop malade pour faire le voyage. La cour refusa de voir en l'agent de voyages un agent d'Air France, car celui-ci n'avait aucune idée de la transaction conclue entre le demandeur et l'agence de voyages. De plus, l'agence n'avait aucune "apparence d'autorité" d'agir comme "agent" d'Air France et celle-ci n'a jamais laissé croire à la victime que l'agence de voyages puisse avoir l'autorité d'agir en son nom.

Cet arrêt fut suivi par Antar v. Trans World Airlines Inc.,¹³⁸ où le demandeur avait payé une forte somme à une agence de voyages qui lui émit plusieurs billets de transport sur des vols de T.W.A.. Celle-ci refusa de faire honneur à ces billets et la cour jugea que l'agence de voyages n'avait aucune autorité pour agir comme l'"agent" de T.W.A..

Qu'il soit l'"agent" du client ou du fournisseur des services, l'"agent" qui agit selon les règles de l'art n'est pas partie au contrat et ne saurait voir sa responsabilité engagée; d'où la protestation du milieu des agences de voyages à l'arrêt Bucholtz v. Sirotkin Travel Ltd.¹³⁹

Dans l'espèce, un agent de voyages avait contacté un grossiste pour faire les réservations pour un week-end à Las Vegas. Le voyage s'avéra malheureux: l'horaire des vols avait été modifié et l'hôtel n'avait pas reçu les réservations. L'agence de voyages déclina toute responsabilité sur la base qu'elle n'était qu'"agent" du grossiste, donc aucunement liée par le contrat. Les tribunaux ne l'entendirent pas ainsi. La cour de première instance dé-

clara qu'elle ne voyait aucune justification pour tenir l'agence de voyages d'agent" de n'importe lequel grossiste qui organise un "paquet" de facilités (package of accommodations). Comme c'est l'agence de voyages qui traite directement avec la voyageur, "he must be charged with the duty of exercising reasonable care in securing passage on an appropriate carrier and lodging with an innkeeper"; ¹⁴⁰ c'est d'ailleurs pour cela que le voyageur l'a payé. Le juge poursuit en se demandant qui doit supporter la responsabilité: le grossiste éloigné, inconnu du voyageur, le voyageur ou l'agence de voyages en qui le voyageur avait mis toute sa confiance. "Where, as here, the agent is selected because he is supposed to have some special fitness for the performance of the duties to be undertaken, the traveler is entitled to rely on the judgment and discretion of that agent as well as his honesty and financial responsibility. The agent may not evade responsibility by delegating to a subagent the carrying out of the task which has been committed to him". ¹⁴¹ L'agence fut donc "liable to the claimant for the breach of its fiduciary responsibility in failing to use reasonable care to confirm the reservations". ¹⁴² Le juge alla jusqu'à écrire que

l'intérêt public exigeait que l'agence de voyages soit tenue responsable de la vérification ou la confirmation de la réservation et de la responsabilité des grossistes ou organisateurs intervenant dans le voyage.

En appel, les juges affirment: "In our opinion, where, as here, there is no proof of an independent relationship between the retail travel agent and the wholesaler, the travel agent should be considered the agent of the customer".¹⁴³ Ainsi, si l'agence de voyages se sert d'un grossiste qu'il a choisi, avec une diligence raisonnable, avec la permission ou le consentement tacite du client, alors il ne sera pas responsable des agissements du grossiste; cependant, s'il agit sans ce consentement, il sera responsable de tous les actes du grossiste et de tous les dommages qui en résultent. La Cour d'appel a aussi rejeté l'argument que le client devrait savoir que son agence de voyages ferait appel à un grossiste.

Dans son commentaire d'arrêt, Wasserman note que le jugement impose aux agences de voyages l'obligation de s'assurer que les services seront fournis comme promis;¹⁴⁴ c'est donc une obligation de résultat qu'a dû confronter l'agence de voyages.

Au lieu de se demander quand l'agence de voyages est l'"agent" du client et quand il est celui du fournisseur de services, certains arrêts ont tout bonnement qualifié l'agent de voyages d'"agent" des deux et même de courtier (broker). Dans l'arrêt Simpson,¹⁴⁵ le tribunal écrit que "a broker is distinguished from an agent in that a broker sustains no fixed and permanent employment by, or in relation to, any principal, but holds himself out for employment by the public generally, his employment in each instance being that of special agent for a single object,... whereas an agent sustains a fixed and permanent relation to the principal he represents and owes a permanent and continued allegiance".¹⁴⁶

En se basant sur cet arrêt, la Cour d'appel de l'Illinois jugea récemment, dans Rosen v. DePorter-Butterworth Tours,¹⁴⁷ qu'en plus d'être l'"agent" du grossiste, l'agence de voyages était également le "special agent" du passager. Ainsi la Cour décida que l'agence de voyages avait agi négligemment en n'informant pas le grossiste des changements décidés par le client, et aussi en n'exerçant pas son devoir de diligence (duty of care) en arrangeant

comme il se doit le voyage du client; elle remarque aussi que l'agence avait procédé comme l'"agent" de deux "principals" qui étaient en conflit d'intérêts, soit le grossiste et le client.

L'arrêt Lévine v. British Overseas Airways Corp.¹⁴⁸ offre une solution intéressante au problème du conflit d'intérêts. Dans cette cause, un passager avait annulé une partie de son voyage et demandé directement à B.O.A.C. de lui rembourser la somme correspondante; le transporteur britannique remit le montant à l'agence de voyages avec laquelle le passager avait fait affaire, moins le montant de la commission qu'avait retenue l'agence de voyages.

La Cour refusa de voir dans ce remboursement un paiement qui soit libératoire: "no custom existed between them (les passagers) and B.O.A.C.... Thus, the fact that B.O.A.C. might have followed its usual "custom" will not immunize it from liability to plaintiffs, especially in view of plaintiffs express instructions".¹⁴⁹ Ses motifs furent les suivants: quand un client se présente chez un

agent de voyages pour avoir un billet pour un vol vers Londres et des réservations d'hôtel, l'agent de voyages, qui est un "broker" (courtier), devient l'"agent" du voyageur et non celui du transporteur. Selon l'arrêt, le transporteur ne sera responsable que s'il ratifie la transaction. Ainsi, "in my opinion, once plaintiff's initial purchase of the tickets from Comet (l'agence de voyages) had been satisfactorily completed, any possible agency relationship which may have existed between them was thereupon terminated". ¹⁵⁰ Donc, la relation d'"agency" entre le voyageur et l'agence de voyages cesse lorsque le passager a reçu tous ses documents de transport et d'hébergement, et que l'agent de voyages a reçu le paiement en retour puisque le but pour lequel la relation d'"agency" existait est rempli. D'un autre côté, une relation d'"agency" peut alors exister entre le transporteur et l'agence de voyages si, par exemple, le voyageur demande à l'agence de voyages le remboursement des sommes dues par le transporteur et que l'agence de voyages, comme "agent" du transporteur, remette cette somme.

Sherry en conclut: "Although not definitive, this rationale... is persuasive, and suggests that the dual agency problem resolves itself within the framework of established agency principles".¹⁵¹ Cette position rallie aussi l'industrie des agences de voyages, d'autant plus que la qualification d'"agent" des transporteurs aériens en général subit les critiques de plusieurs auteurs.

L'"agency" demande un accord entre l'"agent" et le "principal": le fait d'adhérer à un contrat non-négociable est-il la conclusion d'un accord? Aussi, en période de déréglementation, il est difficile de pouvoir parler d'une relation de "fiduciary", relation impliquant un "high degree of loyalty and trust",¹⁵² puisque les différents transporteurs compétitionnent entre eux pour s'attirer les faveurs des agences de voyages. Comme le notait Wasserman, "if travel agents owed these parties the duty of loyalty traditionally associated with agency relationships, it would seem that once a travel agent booked with one supplier, competing suppliers supposedly represented by that agent could demand damages for the agent's failure loyally to represent their best interests".¹⁵³ De plus, les trans-

porteurs aériens compétitionnent avec les agences de voyages en cherchant à vendre directement au public et en les empêchant, pour les vols internationaux, à avoir accès aux aéroports. La solution de l'arrêt Levine semble mieux répondre à la pratique de l'industrie.

(ii) La "négligence".

Comme toute personne, l'agence de voyages pourra être poursuivie sur la base quasi-délictuelle de "tort" et de "négligence". Ainsi, l'agent de voyages doit éviter les "torts" délibérés et les risques irraisonnés, et suivre un "standard of care", selon lequel il doit agir comme une personne raisonnable pour protéger les intérêts de ses clients; il ne devra donc pas faire de fausses représentations et cacher des informations qu'il sait pertinentes ou son ignorance de certains détails importants.

(iii) Le "contract".

Assez récemment, les auteurs et les tribunaux ont commencé à voir dans l'agent de voyages un entrepreneur indépendant, un "independent contractor".

La doctrine du "contract" est différente de la notion civiliste de contrat. Ainsi, "a contract is a promise or a set of promises for the breach of which the law gives a remedy, or the performance of which the law in some way recognizes as a duty".¹⁵⁴ Il y aura contrat unilatéral s'il y a offre d'une promesse en retour d'un acte ou vice-versa. Par exemple, le client promet au transporteur de lui payer une somme d'argent si celui-ci lui émet un billet. Il y aura contrat bilatéral, s'il y a l'offre d'une promesse en retour d'une promesse.¹⁵⁵

Wohlmuth soumet¹⁵⁶ que les transporteurs aériens offrent un contrat unilatéral aux agences de voyages en promettant qu'ils leur paieront une commission si les agents

1) font une réservation pour un client sur un de leurs vols;

2) émettent les billets au client;

3) reçoivent l'argent du client et le remettent aux transporteurs.

Il y a aussi un contrat bilatéral entre le passager et l'agence de voyages quand le voyageur demande à l'agence de faire des réservations pour lui et que l'agence accepte:

cette dernière promet implicitement qu'il agira avec diligence, qu'elle remettra les sommes reçues au transporteur et émettra les documents nécessaires, en échange de quoi le client promet de remplir ses obligations envers le transporteur quand elles naîtront. Enfin, quand l'agent de voyages demande de faire des réservations auprès du transporteur, il y a une offre de contrat bilatéral entre le client et le transporteur qui l'accepte quand l'agent de voyages communique au client la confirmation de la réservation, le client promettant implicitement qu'il paiera la somme requise en retour. Comme dans ce dernier cas l'agent de voyages semble être l'"agent" du voyageur, Wohlmuth propose que l'agent de voyages soit un "agent" pour déterminer les devoirs et obligations des tiers et "vendeurs" pour déterminer ses propres obligations. C'est donc sur une base simplifiée que les tribunaux pourraient juger des rapports juridiques et de la responsabilité des agences de voyages avec les tiers, puisqu'ils auraient à regarder s'il y a eu en l'espèce un bris dans la garantie expresse ou implicite liée au contrat.

Cette théorie de "independent contractor", de quelqu'un qui s'engage à faire un travail d'après ses

propres méthodes et sans être sujet au contrôle de l'employeur sauf en ce qui concerne le résultat du travail, a l'avantage de permettre une plus grande flexibilité aux tribunaux sans avoir à faire les gymnastiques juridiques requises en matière d'"agency".¹⁵⁷ D'un autre côté, c'est la jurisprudence qui fait le droit américain, et non les auteurs: cette théorie a eu bien peu d'écho parmi les décisions des tribunaux.

Dans l'arrêt Odysseys Unlimited Inc. v. Astral Travel Service,¹⁵⁸ le tribunal a tenu responsables un grossiste et un agent de voyages poursuivis sur la base d'un recours contractuel, sans les qualifier d'"agent", de courtier ou d'entrepreneur.¹⁵⁹ La cause portait sur le refus d'un hôtel de faire honneur à des réservations prétendument faites par un grossiste dont le voyage avait été vendu par un agent de voyages détaillant à des consommateurs. Le tribunal accorda à l'agence de voyages le droit de poursuivre le grossiste et ajouta, en se basant sur l'arrêt Bucholtz, que l'agence devait être tenue responsable des dommages des voyageurs pour n'avoir pas vérifié ou confirmé les réservations et de ne

s'être pas assuré de la fiabilité du grossiste; des dommages-intérêts pour dommages moraux furent accordés: "because the contract was violated and the accommodations contracted for not furnished a more realistic view for awarding damages to... (les clients) would include not only the difference in the cost of the accommodations but also compensation for their inconvenience, discomfort, humiliation and annoyance". 160

Dans l'arrêt Dorkin v. American Express Company, 161 les demandeurs poursuivirent l'agence de voyages pour dommages subis dans un autobus pendant une tournée en Europe. Le juge rejeta l'action d'une façon assez intéressante: il note d'abord que si l'agence de voyages est l'"agent" du transporteur routier, elle ne saurait être tenue responsable des actes de son "principal", que ce soit sur une base quasi-délictuelle ou contractuelle. Il ajoute également que si l'agence de voyages était un entrepreneur indépendant, sa responsabilité ne saurait être engagée. Le juge, en écrivant: "If the defendant is regarded as a disclosed principal, rather than as an agent (which, in my view, is its true status)..", a indiqué sa préférence pour la qualification d'"agent", même s'il élabore sur la doctrine d'entreprise.

Si elle était entrepreneur, l'agence de voyages ne pourrait être tenue responsable des dommages occasionnés par le fait des autres entrepreneurs indépendants à moins que le contrat ne soit illégal, que les actes aient créé de la nuisance publique, qu'un devoir ne soit imposé à l'agence de voyages par la loi, que l'agence de voyages ne puisse déléguer ce devoir de sécurité à un tiers, que le travail puisse comporter un danger inhérent ou que l'agence de voyages garantisse contractuellement les actes des tiers. En l'espèce, l'agence avait dégagé sa responsabilité pour ce genre d'actes.

En conclusion, comme le droit américain repose sur sa jurisprudence, l'agent de voyages peut être qualifié d'"agent" du client (ou courtier), d'"agent" du transporteur, et parfois des deux; comme le disait un auteur américain, "if the foregoing discussion demonstrates anything, it is that the task of defining the precise legal status of a travel agent and applying a label to that status is always difficult and often dangerous".¹⁶² La solution que nous favorisons est celle de l'arrêt Levine, en matière de transport aérien, selon laquelle l'agence de voyages

est l'"agent" du voyageur jusqu'à ce que tous les documents soient remis à ce dernier et qu'il ait payé en retour; ensuite, selon les circonstances, l'agence pourra devenir l'"agent" du transporteur aérien.

E. Le Royaume-Uni.

En Grande-Bretagne, l'"agency" peut être créée de différentes façons; en mettant de côté le cas de nécessité et de la femme mariée, il peut être établi:

"1) by an actual authority to contract given by the principal to the agent;

2) by the principal's ratification of a contract entered into by the agent on his behalf but without his authority;

3) by an ostensible authority conferred by the principal on the agent even though no actual authority has been given". 163

Il semble donc, à première vue, que les principes établis pour les agences de voyages aux Etats-Unis pourraient s'appliquer au Royaume britannique; toutefois, les tribunaux ne se sont pas gênés pour qualifier l'agence de voyages d'entrepreneur responsable des dommages encourus pendant le voyage.

Dès 1957, ¹⁶⁴ une "County Court" déclarait que l'agence de voyages était responsable contractuellement pour le changement à l'horaire du programme et les ennuis causés par la diminution dans la qualité du voyage. Le juge calcula les dommages pour l'ennui et la frustration comme équivalents à la différence du prix payé et la valeur du voyage reçu: à cette époque, le droit anglais ne prévoyait pas de dommages-intérêts supplémentaires pour dommages moraux sur une base contractuelle.

Dans l'arrêt Cook v. Spanish Holidays Tours, ¹⁶⁵ la Cour d'appel jugea que malgré une clause fictive d'"agency", l'agence de voyages avait contracté comme "principal" pour fournir des vacances en considération d'un paiement et avait complètement échoué dans l'accomplissement du contrat. Dans une autre cause, Lord Denning écrivait: "The true relationship of the parties is to be discovered from the facts". ¹⁶⁶

Les agences de voyages en Grande-Bretagne devaient participer directement à l'évolution du droit contractuel à travers les arrêts Jarvis et Jackson.

Dans Jarvis v. Swans Tours Ltd., ¹⁶⁷ Monsieur Jarvis avait réservé chez un agent de voyages un séjour de quinze jours en Suisse sur la foi d'une brochure qui promettait monts et merveilles, mais le tout s'avéra assez déplorable. Après avoir décrit avec moult détails les malheurs du demandeur, Lord Denning en vint à la conclusion: "I think that the statements in the brochure were representations or warranties. The breaches of them give Mr. Jarvis a right to damages... The one question in the case is: what is the amount of damages?" ¹⁶⁸

Pour la première fois des dommages-intérêts pour dommages moraux furent accordés par la Cour d'appel en matière de contrat: "The courts in those days only allowed the plaintiff to recover damages if he suffered physical inconvenience... I think that those limitations are out of date. In a proper case damages for mental distress can be recovered in contract, just as damages for shock can be recovered in tort. On such case is a contract for a holiday, or any other contract to provide entertainment and enjoyment. If the contracting party breaks his contract, damages can be given for disappointment, the distress, the

upset and frustration caused by the breach. I know that it is difficult to assess in terms of money, but it is no more difficult than the assessment which the courts have to make every day in personal injury cases for loss of amenities... the right measure of damages is to compensate him for the loss of entertainment and enjoyment which he was promised and which he did not get". ¹⁶⁹

D'un autre côté, Lord Denning s'est demandé, dans l'arrêt Jackson v. Horizon Holidays Ltd., ¹⁷⁰ si des tiers au contrat avaient un recours contractuel.

Un père de famille avait demandé à une agence de voyages d'effectuer pour lui, son épouse et ses deux enfants, les réservations à un hôtel précis du Sri Lanka en détaillant spécifiquement ce qu'il désirait comme chambres, repas, etc.... Il envoya l'argent à l'agence qui lui avait fait croire qu'il aurait ce qu'il espérait; toutefois, l'agence le rappela pour lui proposer un autre hôtel puisque le premier mentionné n'était pas prêt: l'agence l'assura que l'hôtel remplissait ses attentes. Cela se révéla inexact et Monsieur Jackson poursuivit l'agence pour dommages subis par lui-même, son épouse et ses enfants.

L'agence de voyages en accepta la responsabilité mais contesta la somme des dommages-intérêts réclamés. En effet, comme l'arrêt Jarvis permet à la cour d'accorder des dommages-intérêts pour dommages moraux, est-ce que M. Jackson pouvait se voir accorder des dommages-intérêts pour les dommages moraux encourus par son épouse et ses enfants?

Il y avait en l'espèce un contrat comportant des tiers bénéficiaires, soit l'épouse et les enfants du demandeur. En droit anglais, les tiers, même bénéficiaires, n'ont pas droit à un recours contractuel basé sur un contrat auquel ils ne sont pas parties. D'un autre côté, d'après Lord Denning, c'est "an established rule of law that where a contract is made with A. for the benefit of B., A. can sue on the contract for the benefit of B., and recover all that B. could have recovered if the contract had been made with B. himself", ¹⁷¹ et M. Jackson pouvait donc poursuivre l'agence de voyages au nom des tiers bénéficiaires; cependant ceux-ci n'ont pas de recours distinct.

En conclusion, les agences de voyages font affaire comme "agent" et non comme "principal": toutefois, les tribunaux britanniques n'ont aucun scrupule à trouver des relations contractuelles quand il y en avait, auquel cas l'"agency" est exclue.¹⁷² Celle qui ne fait qu'émettre un billet d'avion ne saurait qu'être "agent". Les critiques que nous avons fait plus haut¹⁷³ sur la possibilité d'être un "agent" de tous les transporteurs aériens en même temps s'appliquent également ici: nous soumettons que l'agence de voyages qui émet le billet d'avion n'est qu'"agent" du passager. D'un autre côté l'agence de voyages qui organiserait quelque peu le voyage du client en plus de l'émission du billet d'avion devrait se voir qualifier d'entrepreneur, de "contractor".

F. Le Canada (sans le Québec).

Contrairement à leurs confrères américains, les juges siégeant dans les provinces canadiennes à majorité anglophone citent et appliquent à l'occasion les arrêts des hautes cours britanniques: les arrêts Jarvis et Jackson pourraient donc être invoqués devant eux.

Une cour ontarienne a tenu responsable un organisateur de voyages sur une base contractuelle. Dans l'arrêt Volk v. Schreiber,¹⁷⁴ le demandeur avait retenu les services d'agence de voyages pour une tournée qui devait le conduire jusqu'au Moyen-Orient: il fut bloqué à la frontière indienne, faute de visa, car l'agence ne l'avait pas prévenu. Le juge écrit: "In my view, the obligation of a travel agent or anyone holding himself out as having special knowledge and ability is to exercise the appropriate degree of skill and diligence in the matter... So far as his diligence is concerned, he was in doubt on the matter and informed his customer that there was no doubt. He also failed to obtain the visa for her when, in my view, he could readily and should have done so.

For these reasons I would find that the defendant was in breach of his contractual obligations as the travel agent for the plaintiff..." 175

La "High Court of Justice" d'Ontario a rendu en décembre dernier un arrêt qui illustre assez bien les principes de droit en matière d'agence de voyages. Ainsi, dans l'arrêt Craven et al. v. Strand Holidays (Canada) Ltd. et al., ¹⁷⁶ les demandeurs s'étaient adressés à une agence de voyages détaillante, Lucas & King World Travel Centre, qui leur avait présenté des brochures d'un voyage organisé par Strand Holidays. Les demandeurs en choisirent un, au cours duquel ils furent blessés pendant un accident d'autobus en Colombie. Au retour, les victimes exercèrent un recours contre l'agence de voyages détaillante et l'organisateur du voyage.

Bien que l'organisateur du voyage avait contracté avec une société tierce pour le transport routier dans ce pays, la cour a tenu l'organisateur Strand Holidays responsable des dommages subis par les demandeurs: "There is,

I think, an implied term in such a contract as this reasonable care will be exercised in the transporting of tour participants, including, of course, the plaintiffs in the present case. I am prepared to find that if the negligence of any person or persons for whom the defendant were responsible was a cause of the injuries, the contract provision for reasonable care was, in fact, breached".¹⁷⁷ Considérant que dans l'arrêt britannique Jarvis celui qui avait directement causé les dommages était le propriétaire de l'hôtel et non l'organisateur du voyage, et que, malgré tout, l'organisateur du voyage en fut tenu responsable, le juge nota que "just as the features advertised in Swans Tours' brochure were represented by that company as being part of the package it was selling, as did the bus transportation giving rise to the present claim form part of the representative of Strand Holidays and hence contract".¹⁷⁸ L'organisateur du voyage fut donc condamné à \$46,000.

Après ce jugement Strand Holidays envoya un avis d'appel mais tomba en déconfiture peu après. D'après l'avocat des demandeurs, "the importance of the decision is

that it makes the tour operators responsible for taking reasonable care to provide for the vacationer's safety".¹⁷⁹ Selon un commentateur, "although it is not now clear whether the judgment will be paid, the decision is consistent with a trend toward a stricter liability for tour operators".¹⁸⁰ L'organisateur d'un voyage pourrait donc être responsable en cas d'accident aérien.

D'un autre côté, aucune responsabilité ne fut retenue contre l'agence de voyages détaillante. Sans dire qu'elle n'était qu'un "agent", le tribunal écrit: "no serious submissions were made to me regarding the responsibility of Lucas & King World Travel Centre. None of the answers of the jury reflect liability on that defendant and as against, and the action must be dismissed".¹⁸¹

Ainsi donc, la solution apportée par le droit canadien anglais se compare avantageusement avec celle du droit britannique.

G. Un agent très spécial: le transporteur aérien.

Après avoir abordé les issues proposées par différents systèmes de droit en matière d'agence de voyages aériens, il convient de se pencher sur un genre assez spécial d'agence de voyages, c'est-à-dire les transporteurs aériens eux-mêmes.

(i) L'accord de trafic inter-ligne.

Au lendemain de la création de l'IATA, il était clair qu'un système devait être mis sur pied pour permettre à un passager d'un pays d'acheter d'un seul transporteur un billet qui puisse le mener directement à destination même si le voyage impliquait la participation d'autres transporteurs aériens. Ainsi un transporteur qui veut échanger de cette façon le trafic avec d'autres transporteurs demandera au Directeur du trafic de l'IATA de devenir partie à l'Accord de trafic inter-ligne (Interline Traffic Agreement). ¹⁸² Chaque partie doit garantir l'accomplissement de sa portion du trajet pour que le contrat entre le transporteur contractant directement avec le passager et celui-ci soit pleinement satisfait.

Dans ce système, le transporteur aérien n'est pas un agent de voyages du passager comme on l'entend ordinairement, puisque celui-ci n'accorde aucun mandat au transporteur ni ne loue son ouvrage pour voir la conclusion du contrat de transport avec d'autres transporteurs. En fait, les transporteurs se sont donnés les uns les autres le mandat d'agir en leurs noms; d'ailleurs, la résolution 275b sur les conditions au contrat du billet de passage stipule au paragraphe (5): "An air carrier issuing a ticket for carriage over the lines of another carrier does so only as its agent". 183

Ainsi, au cas de transport successif, l'article 30(2) de la Convention de Varsovie nous dit que "le voyageur ou ses ayant-droit ne pourront recourir que contre le transporteur ayant effectué le transport au cours duquel l'accident ou le retard s'est produit", à moins que le premier transporteur n'ait assuré la responsabilité pour tout le voyage. Pour les bagages du voyageur, celui-ci aura un recours contre le premier transporteur en plus du transporteur qui a effectué le transport au cours duquel le dommage s'est produit (art. 30(3)). Cet article ne sera pas toujours applicable pour l'émetteur du billet puisque le

transporteur qui émet un billet pour un vol effectué sur un autre transporteur ne sera pas nécessairement le premier transporteur.

Dans l'arrêt British Eagle v. Cie Nationale Air France,¹⁸⁴ Lord Morris écrivait: "It requires no effort of imagination to appreciate that in the absence of some wide-ranging agreement interline arrangements could necessitate the making of very large numbers of payments by and to and between operators. Much expense would inevitably thereby be entailed". Ainsi, dès 1946, l'IATA créait la Chambre de compensation ou "Clearing House". Les membres de cette Chambre envoient à chaque mois le rapport des transactions effectuées pour le compte des autres selon une procédure qui ressemble quelque peu à celle que doivent suivre les agences de voyages accréditées par l'IATA qui participent au système de règlement par voie bancaire.

Après avoir additionné les débits et les crédits de chaque transporteur, la Chambre enverra par câble ou par téléx un avis aux transporteurs qui ont une balance négative, qui devra être payée sept jours après cet envoi.

Sept jours après, la Chambre pourra payer ceux dont la balance des comptes était positive.¹⁸⁵ Ainsi, les membres du "Clearing House" n'ont pas de recours direct entre eux mais doivent procéder à travers cet organisme. La situation est différente entre les transporteurs aériens qui n'en sont pas membres car ils doivent s'envoyer réciproquement des comptes, augmentant ainsi les frais de facturation.

Dans l'arrêt British Eagle, la Chambre des Lords du Royaume-Uni, pays de résidence de la Chambre de compensation, s'est penchée sur l'accord de règlement des comptes effectué par cet organisme dans une affaire de liquidation d'un transporteur aérien, membre du "Clearing House".

La cour s'est posée la question à savoir si un accord conclu entre certains membres d'un groupe restreint pour régir les dettes et les créances de ses membres devait prévaloir en cas de liquidation de l'un d'eux sur la loi des compagnies qui prévoit une distribution des biens de celui qui fait l'objet d'une liquidation entre tous les créanciers en général. Il s'agissait de savoir si le liquidateur pouvait poursuivre directement Air France, qui devait de l'argent à British Eagle, au lieu d'attendre le

règlement complet des comptes par la Chambre de compensation, dont le bilan final serait négatif, British Eagle devant plus d'argent qu'il n'avait de créances.

La décision finale fut très partagée: d'après Lord Morris, dissident, aucune somme n'est due d'un transporteur à l'autre puisque les recours peuvent seulement être exercés par le "Clearing House" puisque c'est ainsi que les membres ont décidé de procéder.¹⁸⁶ Il ajoute: "I see no reason to think that the contracts which were entered into by the members of the Clearing House offended against the principles of our insolvency laws... In my view the liquidator in the present case cannot remould contracts which were validly made".¹⁸⁷

De son côté, Lord Cross, parlant au nom de la majorité, concluait que "the Court can always refuse to give effect to provisions in contracts which achieve a distribution of the insolvent property which runs counter to the principles of our insolvency legislation...¹⁸⁸ such a "contracting out" must, to my mind, be contrary to public policy. The question is, in essence, whether what was called in argument the 'mini liquidation' flowing from the

Clearing House arrangements is to yield to or to prevail over the general liquidation. I cannot doubt that in principle rules of the general liquidation should prevail".¹⁸⁹

Donc, si un des participants au système de compensation devait entrer en liquidation, les principes généraux de liquidation des compagnies prévaudraient sur ceux des accords conclus au sein de l'IATA, que ce soit pour les transporteurs aériens comme pour les agences de voyages. En ce qui concerne le système de vente inter-ligne, le président de U.S. Air, Edwin I. Colodny, exprimait le mois dernier ses craintes au sujet des effets de la déréglementation sur son existence. ¹⁹⁰

Effectivement, la déréglementation permet à de nouveaux transporteurs d'entrer sur le marché, sans participer au système inter-ligne. Il conclut: "we believe in the interline network. The value of an integrated air-transportation system - for the nation's economy and for the individual consumer - is too great to throw away". ¹⁹¹

(ii) L'agence de voyages du passager.

Comme les agences de voyages "ordinaires", les transporteurs aériens ont subi une évolution dans les services fournis au passager, évolution qui n'a pas échappé aux tribunaux.

Il faut d'abord reconnaître que dans l'arrêt Air France c. Lamour et C.I.W.L.,¹⁹² la Cour de cassation française avait qualifié le transporteur Air France de mandataire du passager pour la raison qu'il était le mandataire substitué à une agence de voyages, elle-même mandataire du passager.¹⁹³ Toutefois, les transporteurs aériens se sont lancés directement dans l'industrie de l'agence de voyages, sans être substitués à d'autres mandataires du voyageur et sans être le "mandataire d'eux-mêmes", ce qui serait un non-sens.

Ainsi, Air Canada a depuis 1978 le pouvoir d'exploiter des services d'organisation et "de réalisation de voyages en groupe et autres services destinés aux passagers,

notamment ceux de réservations pour le transport et le logement". ¹⁹⁴ Le transporteur national canadien a donc le droit d'être une entreprise d'organisation de voyages en plus d'être un entrepreneur de transport. S'il y a un vice dans l'organisation du voyage ou dans le voyage lui-même, les tribunaux québécois et canadiens anglais devront employer les mêmes principes que ceux appliqués aux agences de voyages en général.

Aux Etats-Unis, c'est la voie qu'a suivie la Cour d'appel de l'Illinois dans l'arrêt United Airlines Inc. v. Lerner. Le transporteur United Airlines avait publié une brochure intitulée "Ski the West" vantant les mérites d'un séjour de ski qu'il avait organisé. En l'espèce United Airlines avait fourni à un consommateur des billets d'avion, des reçus pour l'hôtel et des billets pour le monte-pente; le consommateur paya avec sa carte de crédit. Celui-ci ne put accéder à son hôtel puisqu'une avalanche avait fermé l'unique route menant de l'aéroport à l'hôtel: aussi refusa-t-il de payer son compte au motif que United Airlines, son agent de voyages, l'avait trompé et aurait dû le prévenir de la possibilité d'avalanches.

La cour nota d'abord qu'il n'y avait pas eu de bris de contrat puisque United Airlines ne s'était pas engagé à fournir le transport routier jusqu'à l'hôtel. Le juge Simon continua en expliquant en détail la relation d'"agency" entre le transporteur et le client: "The airline here had two interests. It sought to lure Lerner into booking a flight on its line, but as an inducement to fly United it also sought to arrange the ski vacation in an area to which United flew. The airline did not deal with carriers, since it itself was a carrier. But through its Ski Desk, United helped Lerner plan his family's itinerary, arrange their accommodations at the Peruvian Lodge, obtained lift tickets for use at the Alta ski area and determined the schedule for the Lerner's departure and return. Thus, while United was common carrier, it also satisfied the definition of a travel agent under Illinois law. The public policy that favors the traveler supports this conclusion". 196

La cour conclut que l'"agent" doit être loyal et non Devin: United n'avait pas le devoir de révéler tous les empêchements possibles aux vacances de son client.

Le tribunal s'était basé sur l'arrêt Semmelroth v. American Airlines¹⁹⁷ dans lequel un employé d'une agence de voyages fut tué par des guérilleros alors qu'il était au Mexique pour visiter les hôtels appartenant à American Airlines, sur l'invitation de ce dernier. La question que devait se poser la cour était "whether an Illinois court would consider the business relationship between a travel agent and an airline hotel operator a special relation and thereby impose a duty upon the airline to warn or protect the agent".¹⁹⁸ La cour trouva qu'elle ne pourrait "find a duty to warn or otherwise insure against the criminal acts of third parties arising solely from the business relation between a travel agent and a corporation who invited the agent to visit its properties".¹⁹⁹

Pour revenir à l'arrêt Lerner, le juge considère que "if guerilla activity which mushroomed into armed and violent tragedy was not enough to create a duty, the police action closing a road temporarily is not enough either".²⁰⁰

Est-il permis de faire remarquer que la relation entre un passager et une agence de voyages, en qui le passager a mis sa confiance pour organiser ses vacances, est différente de celle qui unit un transporteur aérien qui possède des hôtels et un agent de voyages? Il convient donc de distinguer les deux arrêts; d'un autre côté, c'est aux cours à décider jusqu'où s'étend le devoir d'un agent de voyages envers son client, et la Cour d'appel de l'Illinois a conclu qu'il n'allait pas jusqu'à devoir prévenir les clients des possibilités de fermeture des routes causée par des avalanches.

Chapitre II

1. Wohlmuth, loc.cit., p. 32.
2. Vanderperren, loc.cit., p. 1043.
3. Wohlmuth, loc.cit., p. 29.
4. Jossierand, Les transports, No. 798, 1926, cité par Couvrat, op.cit., p. 177.
5. Vanderperren, loc.cit., p. 937.
6. Ibid., p. 943.
7. Ibid., p. 955.
8. Jacques Mérimée, Commissionnaire de transport, dans Encyclopédie commerciale Dalloz, Paris, Jurisprudence générale Dalloz, 1972, par. 29.
9. Bernad Bouloc, Commissionnaire, dans Encyclopédie commerciale Dalloz, Paris, Jurisprudence générale Dalloz, 1972, par. 11.
10. Ibid., par 22.
11. Décret No. 67-333 du 30 mars 1967, D. 1967, 184; Bulletin législatif Dalloz, 1967, 320, art. L.321-1 et L. 321-3.
12. Couvrat, loc.cit., par. 45; et Couvrat, op.cit., p. 207.
13. Cour d'appel de Paris (5^e ch.), 19 décembre 1964, dans Revue française de droit aérien, vol.19, 1965, p. 346.
14. René Rodière, Contrat de transport, dans Encyclopédie civile Dalloz, Paris, Jurisprudence générale Dalloz, 1971, par. 35.
15. Ibid., par. 51.
16. Ibid., par. 61.
17. Ibid., par. 62.
18. Deloisy c. Pentek Centre d'assurances sociales syndicales de Budapest, Tourisme français et Cies la Concorde et l'Union, La Gazette du Palais, 1964, II, 297.

19. Société Transtours c. Livian, Cour d'appel de Paris, le ch., 25 mars 1958, dans Droit européen des transports, vol. 3, 1968, p. 778.
20. Bian Rossa c. Cie. française du tourisme, Trib.comm. Seine, 22 janvier 1960.
21. Couvrat, op.cit., p. 197.
22. Consorts Jeantelot-Pilleboue c. Cie d'assurances maritimes, aériennes et terrestres, Sté Michelson et Cie. Barthélémy ès qual., Cie. Languedoc-Roussillon, Cour d'appel de Paris, le ch. 11 décembre 1952, dans la Semaine juridique, II - 7650, Juris Classeur Périodique. 1953, Paris, Editions techniques.
23. Michel de Juglart, note, ibid.
24. Ibid.
25. Revue française de droit aérien, 1956, p. 218.
26. Euthymène Georgiades, note, ibid.
27. Voyages "Fram" c. Martignolle et autres, Cassation civ., 26 avril 1966, cité par René Rodière, Refat Abadir, Andrée Chao, Le transport des personnes dans la jurisprudence, Recueil systématique de jurisprudence commentée, Librairie technique, Paris, 1973, p. 138.
28. Agence française de tourisme c. Dlle. Suchet, Cour de Lyon, 23 juillet 1952, cité par Rodière, Abadir, Chao, op.cit., p. 141.
29. Code de l'Aviation civile, art. L. 330-1.
30. Euthymène Georgiades, note, dans Revue française de droit aérien, vol. 23, 1969, p. 324.
31. Michael Bogdan, Travel Agency in Comparative and Private International Law, Lund, Juridiska Foreningen i Lund, Student litteratur, 1976, p. 106 et 138.

32. Ibid., p. 143.
33. Couvrat, op.cit., p. 182.
34. Ibid., p. 184.
35. Vanderperren, loc.cit., p. 999.
36. Gazette du Palais, 1974, I, 18.
37. Tribunal de grande instance de Paris, 4^e ch., 22 mai 1973, Gazette du Palais, 1974, I, 17.
38. Pogolotti c. LaFortune, Valadou et Fischman, Cass.civ., 13 janvier 1965, dans Rodière, Abadir, Chao, op.cit. p. 147.
39. Cass.civ., 24 juin 1964, dans Rodière, Abadir, Chao, op.cit., p. 146.
40. Gombert et autres c. Agence Wasteels, Trib.gr.inst. Paris, 4^e ch., 2 juillet 1976, dans la Semaine juridique, 1977, IV, p. 190.
41. S.A.R.L. X... c. Dame T...de J... et D..., Cour de cassation (1^{er} ch. civ.), 15 décembre 1969, dans Recueil Dalloz-Sirey, 1970, p. 326.
42. Cie internationale des wagons-lits et grands Express européens c. Dame Duchiron, Cass. civ., 1^{er} sect.civ. 5 janvier 1961, dans Recueil Dalloz, 1961, p. 340.
43. Compagnie internationale des wagons-lits et des grands Express Européens contre Air France et Lamour, Cour de cassation, 1^{er} ch. civ., 10 novembre 1971.
44. René Rodière, La responsabilité des agences de voyages, dans Recueil Dalloz Hebdomadaire, Paris, Jurisprudence générale Dalloz, 1958, p. 244.
45. Pierre Couvrat, note, dans Recueil Dalloz-Sirey, 1970, p. 326.

46. Air France c. Lamour et Compagnie internationale des wagons-lits et des grands Express Européens, 10 novembre 1971, Cass., 1^e ch. civ.
47. Bogdan, op.cit., p. 30.
48. Michel G. Tremblay, Marasme dans l'industrie aérienne, dans La Presse, 11 juillet 1981, p. Y-8.
49. Arrêt du 19 juin 1924, Dalloz périodique, 1924, I, 29, note de M. Lalou, cité dans Code civil, petits codes Dalloz, 77^e éd., 1977-1978, art. 1986, note 2.
50. Clive M. Schmitthof, Agency in International Trade, A Study in Comparative Law, dans Recueil des cours de l'Académie de droit international, vol. 129, 1970-1, p. 120.
51. Vanderperren, loc.cit., p. 977.
52. Couvrat, op.cit., p. 220.
53. Ibid., p. 228.
54. Vanderperren, loc.cit., p. 979.
55. Pogolotti c. LaFortune, Agence Valadou Automails et Fishman, Cour d'appel d'Aix en Provence, 14 juin 1962, dans Droit européen des transports, vol. 3, 1968, p. 810.
56. Bogdan, op.cit., p. 102.
57. Soc. Transtours c. Livian, Cour d'appel de Paris, 1^e ch. 25 mars 1958, dans Droit européen des transports, vol. 3, 1968, p. 778.
58. Vanderperren, loc.cit., p. 973.
59. Ibid., p. 983.
60. Dame Montigaud c. époux Etchebarne, 19 février 1968, 1^e ch. civ., dans Bulletin des arrêts de la Cour de cassation, chambres civiles, 1968, No. 69.

61. Jean Mazeaud, Contrat d'entreprise, dans Répertoire de droit civil Dalloz, Paris, Jurisprudence générale Dalloz, 1975.
62. Tribunal de commerce de Nice, 2 juillet 1965, dans Gazette du Palais, 1965 -2e sem., p. 327.
63. Zarraluqui c. Le Tourisme français, Cour d'appel de Paris, 15^e ch., 23 mai 1961, Gazette du Palais-2, 283, 1961.
64. Gérard Cornu, Contrats spéciaux, dans Revue trimestrielle de droit civil, vol. 160, 1962, p. 30.
65. Cass.civ. 1^{er} ch., 27 octobre 1970, dans La Semaine juridique, Juris-Classeur périodique, 1971-II-16624.
66. René Rodière, note sur Sté "Croisières et tourisme" c. Dame Vasseur, dans La semaine juridique, Juris-classeur périodique, 1971-II-16624.
67. Pierre Couvrat, note sur Sté "Croisières et tourisme" c. Dame Vasseur, dans Recueil Dalloz-Sirey, 1971, p. 449.
68. Ibid.
69. Pierre Couvrat, Les agences de voyages en droit français, Paris, Librairie générale de droit et de jurisprudence, 1967, p. 234.
70. Bogdan, op.cit., p. 141.
71. Couvrat, op.cit., p. 242.
72. Cass. civ., 13 novembre 1956, dans Rodière, Abadir, Chao, op.cit., p. 148.
73. Rodière, René, note sur Cie française de tourisme c. Parisot et autres, dans Juris-classeur périodique, 1957, II, 9799.
74. Cass.civ., 15 décembre 1969, dans Rodière, Abadir, Chao, op.cit., p. 150.
75. Cass.civ., 27 octobre 1970, dans Rodière, Abadir, Chao, op.cit., p. 151.

76. Cour de Douai, 2 mai 1958, dans Rodière, Abadir, Chao, op.cit., p. 153.
77. Couvrat, op.cit., p. 156.
78. Bogdan, op.cit., p. 53.
79. Pogolotti c. LaFortune, Valadou et Fischman, Cass.civ. 13 janvier 1965, dans Rodière, Abadir, Chao, op.cit., p. 147.
80. Rouen, 2^e ch., 12 oct. 1978, dans Gazette du Palais, 2, 1979, table de jurisprudence, p. 27.
81. Cass.civ., 1^e ch., 31 mai 1978, dans Revue française de droit aérien, vol. 33, 1979, p. 77.
82. Enrique Mapelli, Point de vue sur la pratique de l'"overbooking", dans Annales de droit aérien et spatial, vol. IV, 1979, p. 213; Jean-Louis Magdelénat, note sur la survente, dans Revue française de droit aérien, 1980, p. 221.
83. Voir No. 44.
84. Robert Bessan, Responsabilité des agences de voyage, dans Aviation Magazine International, 15 mars 1981, p. 57.
85. Jacques Foulon-Piganiol, note sur l'arrêt Sté Transcontinents c. Consorts Patel, dans Recueil Dalloz-Sirey, jurisprudence 1979-I, p. 49.
86. Ibid.
87. Louis Baudoin, Le Droit civil de la Province de Québec, Montréal, Wilson & Lafleur, 1953, p. 69.
88. Code de procédure civile, art. 26.4.
89. Euthymène Georgiades, note, dans Revue française de droit aérien, vol. 23, 1969, p. 324.
90. Thérèse R. Houle, Le Régime juridique des agences de voyage, dans Cahiers de droit, vol. 17, 1976, p. 367.

91. Jean-Louis Baudoin, La responsabilité civile délictuelle, 1973, Presses de l'Université de Montréal, p. 17.
92. Claude Fabien, L'abus de pouvoirs du mandataire en droit civil québécois, dans Cahiers de droit, vol. 19, 1978, p. 60.
93. Office de révision du Code civil, Rapport sur le Code civil du Québec, vol. I, Projet de code civil, livre cinquième "Des obligations", art. 707.
94. Art. 1665a. C.civ.
95. Pierre-Basile Mignault, Le droit civil canadien, tome 7, Montréal, Wilson & Lafleur, 1906, p. 369.
96. Office de révision du Code civil, op.cit., art. 684 "Des obligations".
97. 1975, Revue légale, p. 267.
98. Ibid., p. 273.
99. Chaput c. Romain, 1955, Rapports de la Cour suprême, p. 834.
100. 1975, Revue légale, p. 274.
101. 1975, Revue légale, p. 320.
102. 1977, Revue légale, p. 547.
103. Rousseau c. Agence de voyages en Liberté Québec Inc., Cour provinciale (Québec) (200-02-004229-771), le 19 décembre 1979, Jurisprudence-Express, 79-139.
104. 1973, Revue légale, p. 90.
105. Ibid., p. 92-93.
106. Houle, loc.cit., p. 364.
107. Jean-Louis Baudoin, Les obligations, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 1970, p. 312.
108. Art. 1709(1) C.civ.
109. Pinard, loc.cit.

110. Bogdan, op.cit., p. 41; article 662 BGB.
111. Otto Riese, Le projet de la Commission juridique de l'OACI (Tokyo 1957) sur l'affrètement, la location et la banalisation des aéronefs dans le transport aérien, dans Revue française de droit aérien, 1959, p. 8.
112. Walter Schwenk, Reisebüro, Reiseveranstalter und Luftfahrtunternehmen. - ihr Verhältnis bei der Beförderung von Fluggästen, dans Zeitschrift für Luft-und Weltraumrecht, 1974, p. 103.
113. Harald Bartl, Die Urlaubreise und ihre Beeinträchtigung, dans Neue Juristische Wochenschrift, 1972, p.508.
114. Traduction de William Garcin, Codes allemands, Paris, Jupiter, 1967.
115. Ibid.
116. Ibid.
117. Décision du 18 oct. 1973, rapportée dans la Neue Juristische Wochenschrift, 1974, p. 37, citée par Dieter Schöner, Die Haftung des Reiseveranstalters für die Luftbeförderung, dans Zeitschrift für Luft-und Weltraumrecht, 1975, p. 262.
118. Ibid.
119. Les articles sont reproduits dans Zeitschrift für Luft-und Weltraumrecht, 1979, p. 240. Comme nous n'avons pu trouver de version française ou anglaise, nous avons effectué nous-mêmes la traduction.
120. Thomas Burger, Die Haftung des Reiseveranstalters für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, dans Neue Juristische Wochenschrift, 4 juin 1980, p. 1249.
121. Sherry, loc.cit., part I, Nov. 1976, vol. 17, No. 3, p. 50.

122. Institute of Certified Travel Agents, the Travel Agent and the Law, the Liability of Travel Counsellors, Wellesley, M.A., 1976, p. 5.
123. Warren Seavey, Handbook of the Law of Agency, St. Paul, West Pub. Co., 1964, p.3.
124. American Law Institute, Restatement of the Law, 2d, Agency, 2d, vol. 1, par. 1, St. Paul, Minn., American Law Institute, 1958.
125. Wohlmuth, loc. cit., p. 36.
126. CAB Order 70-12-165, 31 décembre 1970, Docket 21205, p.7.
127. 47 Misc.2d 854, 263 N.Y.S. 2d 253 (Sup.Ct. 1965).
128. Ibid., p. 255.
129. 25 App. Div. 2d 40, 266 N.Y.S. 2d 715 (Sup.Ct. (1966).
130. Ibid., p. 723.
131. 190 0. 2d 3 (Fla. Ct. App. 1966).
132. Ibid., p. 5.
133. 75 Misc. 2d 750, 348 N.Y.S. 2d 816 (App. T. 1973).
134. Ibid., p. 817.
135. 159 N.J. Super. 88, 386 A.2d 1372 (Sup. Ct. App. Div. N.J. 1978).
136. Ibid., p. 1374.
137. 42 Ill. 2d 496, 248 N.E. 2d 117 (1969).
138. 66 Misc. 2d 93, 320 N.Y.S. 2d 355 (Sup.Ct. 1970).
139. 80 Misc. 2d 333, 363 N.Y.S. 2d 415 (App.T. 1974), confirmant 74 Misc. 2d 180, 343 N.Y.S. 2d 438 (1973).

140. 343 N.Y.S. 2d 438 (441), (1973).
141. 343 N.Y.S. 2d 438 (442).
142. Ibid.
143. 363 N.Y.S. 415 (416), (1974).
144. Richard Wasserman, Travel Agency Liable to Travelers when its Failure to Confirm Reservations Ruins Vacation, dans Columbia Law Review, vol. 74, 1974, p. 991.
145. Voir No. 137.
146. 248 N.E. 2d 117 (119), 1969).
147. 62 Ill. App. 3d 762, 379 N.E. 2d 407 (1978); voir aussi Erickson v. Ottawa Travel Center, Inc., 69 Ill. App. 3d 108, 387 N.E. 2d 49 (1979).
148. 66 Misc. 2d 820, 322 N.Y.S. 2d 119 (N.Y. City Civ.ct. 1971).
149. Ibid., p. 121.
150. Ibid, p. 122.
151. Sherry, loc.cit., part I, p. 51.
152. Ibid, p. 49.
153. Wasserman, loc.cit., p. 986.
154. P.S. Atiyah, An Introduction to the Law of Contract, 2e éd., Oxford, Clarendon Press, 1971, p. 23.
155. A. G. Guest, Anson's Law of Contract, 34e éd., Oxford, Clarendon Press, 1975, p. 25.
156. Wohlmuth, loc.cit., p. 46.
157. Institute of Certified Travel Agents, op.cit., p. 25.

158. 77 Misc. 2d 502, 354 N.Y.S. 2d 88 (Sup.ct. Nassau Co. 1974).
159. Institute of Certified Travel Agents, op.cit., p. 26.
160. 354 N.Y.S. 2d 88 (92), (1974).
161. 74 Misc. 2d 673, 345 N.Y.S. 2d 891 (Supreme Ct. Albany 1973).
162. Institute of Certified Travel Agents, op.cit., p. 27.
163. Guest, op.cit., p. 571.
164. Feldman v. Airways Travel Service (Cty ct. 1957) dans Current Law Yearbook, London, Sweet & Maxwell Ltd., Stevens & Sons Ltd., 1957, par. 934.
165. C.A. 1960, arrêt non rapporté; voir The Times, 6 février 1960, p. 10; voir aussi E.P. Merritt, Package Holidays, dans The Solicitors' Journal, 1972, p. 404.
166. Commissioners of Customs and Excise v. Pools Finance, (1952) All E. R. 775 (780), cité par Merritt, loc.cit., p. 405.
167. (1973) 1 All E. R. 71.
168. Ibid., p. 73.
169. Ibid., pp. 74-75.
170. (1975) 3 All E. R. 92.
171. Ibid., pp. 95-96.
172. Vincent Powell-Smith, Holiday Problems, dans Law Journal, vol. 115, 1965, p. 379.
173. C.f. p. 157.

174. (1978) 18 Ontario Reports (2d) 446, 82 Dominion Law Reports (3d) 602.
175. 82 D.L.R. (3d) pp. 604-605.
176. 31 Ontario Reports (2d) 548, (1981).
177. Ibid., p. 551.
178. Ibid., p. 552.
179. Monopoli, loc.cit., p. 15.
180. Ibid.
181. 31 O.R. (2d) 548 (558).
182. British Eagle v. Cie Nat. Air France (1975) vol. 2 Lloyd's Law Reports 43 (46 et 47).
183. Peter Martin et autres, Shawcross & Beaumont, Air Law, 4e éd. 1977, vol. 2, D21.
184. (1975) vol. 2 Lloyd's Law Reports 43.
185. Ibid., p. 49.
186. Ibid., p. 48.
187. Ibid., pp. 52-53.
188. Ibid., p. 60.
189. Ibid., p. 61.
190. Edwin I. Colodny, All Airlines Are Not The Same, dans US Air, juin 1981, p. 6.
191. Ibid.
192. 10 novembre 1971, Cass. 1^e ch.civ.
193. C.f. p. 107.

194. Loi portant réorganisation d'Air Canada,
(Loi d'Air Canada de 1977), 26 Elizabeth II, ch. 5,
1977-78, art. 6-1-d.
195. 87 Ill.App. 3d 801, 410 N.E. 2d 225 (20 août 1980).
196. 410 N.E. 2d 225 (227), (1980).
197. 448 F. Supp. 730 (E.D. Ill. 1978).
198. Ibid., p. 733.
199. Ibid.
200. 410 N.E. 2d 228.

CHAPITRE III - LES CONVENTIONS DE BRUXELLES, GUADALAJARA
ET VARSOVIE.

Les agences de voyages sont soumises à des régimes juridiques qui sont souvent incertains quant aux principes qui leur conviendraient le mieux. Le problème est grandement amplifié sur le plan international car, si les voyages aériens ne connaissent de frontières, il en est autrement des régimes juridiques; ainsi, plusieurs personnes ont invoqué le besoin d'avoir une convention internationale relative au contrat de voyage.

A. La Convention internationale relative au contrat de voyage.

En 1963 se tenait à Rome la Conférence des Nations-Unies sur le tourisme et les voyages internationaux. Parmi les considérations et les recommandations qui l'ont suivie, un paragraphe concerne directement le rôle des agences de voyages.

Ainsi, "la Conférence a constaté que souvent l'opinion publique ne comprenait pas vraiment les responsabilités des agences de voyages tant à l'égard de leurs commettants-transporteurs, hôteliers, etc. - qu'à l'égard de la clientèle dans son ensemble. Ces responsabilités sont très importantes, et il conviendrait donc de reconnaître un statut professionnel aux agences de voyages. Certaines délégations ont estimé que le meilleur moyen d'y parvenir était de faire adopter une législation appropriée. L'opinion a également été exprimée selon laquelle la législation en la matière devrait avoir un caractère internationalement uniforme; d'autres délégations ont pensé qu'il appartenait à chaque pays de décider des mesures à

prendre en fonction de ses propres problèmes... On a estimé également qu'il faudrait s'efforcer de préparer un projet de règlement applicable aux agences de voyages".¹

Suite à cette recommandation, l'Assemblée générale d'UNIDROIT "décida que l'unification devait être poussée d'urgence en ce domaine".² L'Institut international pour l'unification du droit privé (UNIDROIT) est une organisation intergouvernementale instituée par un accord international. Il doit, entre autres buts statutaires, préparer des projets de lois ou conventions visant à établir un droit interne uniforme et des projets d'accords en vue de faciliter les rapports internationaux en matière de droit privé.³ Il présenta en 1968 un projet de convention internationale relative au contrat de voyage.⁴

Une Conférence diplomatique s'est réunie à ce sujet en 1970, dans la capitale belge, à laquelle ont participé plus de 48 Etats et des organisations internationales comme l'I.A.T.A..⁵

L'I.A.T.A. a laissé sa marque dans la Convention de Bruxelles puisque l'article 1.3 in fine édicte que

"ne sont pas considérées comme contrats d'intermédiaire de voyage les opérations "inter-lignes" ou autres opérations similaires entre transporteurs": ⁶ cela s'applique à tous les genres de transports, même combinés.

La Convention ne mentionne pas les termes "agents de voyages" mais parle plutôt d'organisateur de voyages, qui s'engage, en son nom, à procurer à un autre, "moyennant un prix global, un ensemble de prestations combinées de transport, de séjours distincts du transport ou d'autres services qui s'y rapportent", ⁷ et ensuite d'intermédiaire de voyages, qui s'engage à procurer à un autre, "moyennant un prix, soit un contrat d'organisation de voyage, soit une ou des prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque". ⁸ Ceux-ci doivent veiller "aux droits et intérêts du voyageur d'après les principes généraux du droit et les bons usages en ce domaine". ⁹

Le contrat d'organisation de voyage doit contenir des indications précises, ¹⁰ sinon l'organisateur répondra de tout préjudice résultant de la violation; celle-ci

n'affecte ni l'existence ni la validité du contrat. ¹¹

Sous réserve de dédommagement possible, le voyageur pourra se faire remplacer par une autre personne ¹² ou résilier le contrat. ¹³ L'organisateur pourra résilier le contrat en cas de circonstances exceptionnelles ou lorsque le minimum de voyageurs prévu au document de voyage n'est pas atteint. ¹⁴ La responsabilité de l'organisateur de voyages est limitée à un plafond monétaire. ¹⁵ Même si les limites de responsabilité sont moralement indéfendables, il ne faut pas oublier que le transporteur aérien bénéficie de ce genre de plafond et qu'il serait peut-être injuste pour l'organisateur de voyages de ne pouvoir en profiter.

L'organisateur a une présomption de responsabilité qu'il pourra repousser "s'il prouve qu'il s'est comporté en organisateur de voyages diligent". ¹⁶ S'il effectue lui-même les prestations, il sera soumis aux dispositions qui les régissent, comme, par exemple, la Convention de Varsovie. ¹⁷ Si les prestations sont fournies par des tiers, il répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle, ou à l'occasion de l'exécution de ces prestations. ¹⁸

De son côté, "l'intermédiaire de voyages répond de toute faute qu'il commet dans l'exécution de ses obligations, la faute étant appréciée eu égard aux devoirs qui incombent à un intermédiaire diligent".¹⁹ Il ne répond pas des prestations faisant l'objet du contrat;²⁰ il sera considéré comme organisateur de voyages s'il n'a pas mentionné sur le document de voyage sa qualité d'intermédiaire en plus de ses nom et adresse.²¹ Enfin, il bénéficie également d'un plafond de responsabilité.²²

Pour les actions en justice, la Convention prévoit une prescription de deux ans pour les atteintes à l'intégrité physique ou mentale, à moins que le décès occasionné par ces blessures n'intervienne après la fin de la prestation donnant lieu au litige, auquel cas le délai "commence à courir à la date du décès sans qu'il puisse dépasser trois ans à compter de la date prévue pour la fin de cette prestation".²³ Les autres actions se prescrivent par un an à partir de la fin de cette prestation.²⁴

Malheureusement pour ses auteurs, la Convention est restée dans l'indifférence des Etats qui ont presque tous évité de la ratifier. Son avenir semble donc assez sombre

et pourtant, les millions de touristes qui se fient aux agences de voyages à chaque année pour faciliter leurs vacances ont réellement besoin d'une protection, aussi minime soit-elle: d'ailleurs, la Convention précise bien que les Etats pourront établir des limites supérieures à celles qu'elle a établies.

Faute d'une Convention "globale" sur les agences de voyages, il y a lieu de regarder si certaines conventions applicables au droit aérien régissent de quelques façons les agences de voyages.

B. La Convention de Guadalajara.

Si la Convention de Varsovie règle la responsabilité du transporteur, celle des autres intervenants au transport aérien est déterminée par les lois nationales;²⁵ d'où la signature en 1961 d'une "Convention complémentaire à la Convention de Varsovie pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international effectué par une personne autre que le transporteur contractuel",²⁶ "aux termes de laquelle l'affrèteur, désigné sous le nom de transporteur contractuel, est responsable au même titre que le frèteur appelé transporteur de fait".²⁷

Le transporteur contractuel est une personne partie à un contrat de transport régi par la Convention de Varsovie et conclu avec un passager.²⁸ Il s'agit de se demander si cette définition comprend l'agence de voyages.

La version anglaise de l'article 1 dit que le transport contractuel est "a person who as principal makes an agreement...".²⁹ Cela exclut donc l'agence de

voyages puisqu'elle ne s'engage pas comme "principal" dans un contrat de transport. De son côté la version française, celle qui fait foi en cas de divergence, ³⁰ parle d'une "personne partie à un contrat". Comme le note Pourcelet, "pour pallier cette difficulté qui peut s'analyser en une charge très lourde incombant aux auxiliaires de transports, il conviendra en conséquence de rechercher la véritable qualité, le statut juridique de ces derniers, la nature même du contrat auquel ils participent et le rôle qu'ils y jouent". ³¹

La véritable qualité et le statut juridique des agences de voyages ont été analysés au chapitre précédent. Que ce soit en France, où la Cour de cassation a rejeté la qualification de "transporteur" une agence de voyages qui n'avait ni loué l'avion ni participé à la direction du vol, ³² en Allemagne, où celui qui organise des voyages aériens n'est que le représentant du transporteur ³³ aux Etats-Unis, où l'agent de voyages est un "agent" ou un courtier, travaillant au nom d'un autre, ou au Royaume-Uni et au Canada anglais où l'agent de voyages est un "agent" ou un entrepreneur de voyages qui fait affaire avec le transporteur, bref, l'agence de

voyages n'est pas un transporteur contractuel et ce dernier terme ne saurait lui être attribué. Seule l'agence de voyages qui aurait conclu le contrat de transport en son nom propre, ou comme "principal", pourrait être qualifié de "transporteur contractuel", car elle se serait alors engagée en tant que transporteur aérien.³⁴ Ainsi donc, la Convention de Guadalajara est loin d'être d'une application générale pour les agences de voyages, qui en sont exclues dans la très grande majorité des cas.

C. La Convention de Varsovie: le préposé et l'"agent".

Même si la Convention de Varsovie règle la responsabilité du transport aérien, la question s'est posée à savoir si elle couvrirait également les préposés du transporteur. Le Protocole de La Haye a essayé de régler le problème en ajoutant, à l'article 25A, que "si une action intentée contre un préposé du transporteur à la suite d'un dommage visé par la présente Convention, ce préposé, s'il prouve qu'il a agi dans l'exercice de ses fonctions, pourra se prévaloir des limites de responsabilité que peut invoquer ce transporteur en vertu de l'article 22".

En quoi cela intéresse-t-il les agences de voyages? Il arrive que certains avocats plaident devant les tribunaux que l'agence de voyages est couverte par cet article, d'autant plus que la version anglaise de la Convention de Varsovie amendée par le Protocole de La Haye ne parle pas de "préposé" mais de "servant ou agent".³⁵

(i) Le droit français.

Mazeaud et Tunc écrivaient que "lorsque le préposé agit, tout se passe au regard des tiers comme si le commettant agissait lui-même".³⁶ De plus, la "doctrine et la jurisprudence" sont d'accord pour exiger un lien de subordination entre le commettant et le préposé".³⁷

Il est donc clair que l'agence de voyages, tantôt qualifiée de mandataire du passager, tantôt de son entrepreneur, ne pourrait entrer dans la qualification de "préposé" du transporteur aérien.

(ii) Le droit américain.

Les Etats-Unis ne sont pas parties au Protocole de La Haye. Les tribunaux de ce pays se sont demandés si, à partir de la Convention de Varsovie, les mots "servants ou agents" du transporteur étaient inclus dans la définition de transporteur.

D'abord la Cour fédérale d'appel du "second circuit", dans Reed v. Wiser,³⁸ jugea que permettre aux employés du transporteur d'être poursuivis hors de la Convention de Varsovie serait contraire à l'esprit de ceux qui l'ont rédigé.³⁹ D'après Miller, avoir décidé autrement aurait mis le système de Varsovie en danger aux Etats-Unis,⁴⁰ puisque, pour contourner la limite de responsabilité des transporteurs, les victimes auraient passé leur temps à poursuivre les employés du transporteur aérien.

Il convient maintenant se pencher sur le problème de l'inclusion de l'agence de voyages dans la définition de "servant" et d'"agent" du transporteur.

L'arrêt Julius Young Jewelry Manufacturing Co. v. Delta Air Lines⁴¹ semble aller dans cette direction. En l'espèce, des bijoux d'une valeur de \$55,000 furent perdus pendant une correspondance entre deux vols effectués par deux transporteurs différents. Le défendeur "Allied" était un entrepreneur indépendant engagé par les transporteurs aériens pour transférer des bagages d'un

vol à l'autre. La question en litige était si cet "independant contractor" était inclu dans la définition de "carrier" de l'article 22 de la Convention de Varsovie bénéficiant ainsi d'une limite de responsabilité.

Se basant sur l'arrêt Reed, la cour jugea que "to allow an agent such as Allied, which is performing services in furtherance of the contract of carriage, and in place of the carriers themselves, to be liable without limit would circumvent the Convention's purposes of providing uniform worldwide liability rules and definite limits to the carriers' obligations... We hold that the liability limitations of the Convention apply to an air carrier's agent performing functions the carrier could or would, as here, otherwise perform itself". ⁴²

Si à première vue, il aurait pu sembler peu sérieux d'inclure l'agence de voyages dans la définition du "servant" et d'"agent" du transporteur d'abord en common law britannique, où l'agence travaille avant tout pour le passager, et en droit américain, où la majorité des arrêts ont qualifié l'agence "agent" du passager,

cet arrêt pourrait être plaidé en faveur de l'inclusion, en droit américain, de l'agence de voyages dans la définition de "servant" et "agent" du transporteur et le soumettre ainsi au régime de limite de responsabilité.

Il est proposé que cet arrêt ne pourrait s'appliquer aux agences de voyages. En l'espèce, cet entrepreneur indépendant ne travaillait que pour les transporteurs, remplissant des fonctions "the carrier could or would, as here, otherwise perform itself".⁴³ Le travail de l'agence de voyages est fort différent: il est d'abord l'"agent" du voyageur (arrêt Levine),⁴⁴ ou un courtier qui est l'agent spécial du voyageur (arrêt Simpson).⁴⁵ Bien que l'agence de voyages ait parfois été qualifiée d'"agent" du transporteur, il est facile de trouver des arguments à l'encontre de cette qualification⁴⁶ en matière de transport aérien.

L'agence de voyages qui conclut des contrats de voyage au nom des passagers et parfois, au nom des transporteurs, et qui organise des voyages pour les voyageurs, est quand même différente de l'entrepreneur chargé par le transporteur, de transférer les bagages d'un avion à

l'autre. Par ailleurs, nous sommes bien conscients que cet arrêt ouvre la porte à une décision jurisprudentielle qui aille dans le sens contraire de ce que nous venons d'exprimer, bien que l'agence de voyages ne soit pas le préposé du transporteur aérien.

Chapitre III.

1. Conférence des Nations-Unies sur le tourisme et les voyages internationaux, Rome, 1963, Recommandations concernant le tourisme et les voyages internationaux, Considérations et recommandations, 3ième partie, recommandation No. 41.
2. A. Hennebicq, Introduction, dans Droit européen des transports, vol. 3, 1968, p. 725.
3. Ibid., p. 723.
4. Reproduit dans Droit européen des transports, vol. 3, 1968, p. 1012.
5. Roger R. NYS, La Convention internationale de Bruxelles relative au contrat de voyage (C.C.V. du 23 avril 1970), dans Droit européen des transports, vol. 5, 1970, p. 331.
6. Texte de la Convention internationale relative au contrat de voyages (C.C.V.), dans Droit européen des transports, vol. 5, 1970, p. 348.
7. Article 1.2.
8. Article 1.3.
9. Article 3.
10. Article 6.
11. Article 7.
12. Article 8.
13. Article 9.
14. Article 10.
15. Article 13.2.
16. Article 13.1.
17. Article 14.

18. Article 15.
19. Article 22.1.
20. Article 22.3.
21. Article 19.2(2).
22. Article 22.2.
23. Article 30.1(2).
24. Article 30.2.
25. Matte, op.cit., p. 447.
26. Ibid., p. 735.
27. Couvrat, op.cit., p. 199.
28. Article 1er-2b.
29. Michel Pourcelet, Transport aérien international et responsabilité, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 1964, p. 145.
30. Convention de Guadalajara, in fine.
31. Pourcelet, op.cit., p. 146.
32. C.f. p. 96.
33. C.f. p. 137.
34. Couvrat, op.cit., p. 200.
35. Georgette Miller, Liability International Air Transport, Deventer, Kluwer, 1977, p. 275.
36. Henri Mazeaud, Léon Mazeaud, André Tunc, Traité théorique et pratique de la responsabilité civile délictuelle et contractuelle, 6e éd., tome 1er, Paris, Ed. Montchrestien, 1965, p. 942, paragraphe 859.

37. Ibid., par. 882.
38. 14 Avi. 17,841 (2d cir. 1977); renversant 13 Avi. 18,426 (S.D.N.Y. 1976).
39. Miller, op.cit., p. 279.
40. Ibid., p. 281.
41. 414 N.Y.S. 2d 528 (Supr.ct., App. D. 1979).
42. Ibid., p. 530.
43. Ibid.
44. C.f. p. 145.
45. C.f. p. 140 et p. 144.
46. C.f. p. 147.

CONCLUSION.

Même si plus de 70% des billets de vols internationaux sont vendus par les agences de voyages, la doctrine les a assez épargnées; et pourtant, les implications juridiques de leur travail sont loin d'être négligeables.

Leur profession est régie par plusieurs contrats d'adhésion, d'abord chez les conférences de transport aérien comme celles de l'IATA et de l'ATC, puis avec les gouvernements aux tendances interventionnistes qui ont imposé aux agences des permis, des garanties financières et des contributions à des fonds d'indemnisation, pendant que les Etats-Unis se demandent encore comment les rendre plus compétitives en retirant leur réglementation. De leur côté, les associations de voyages se gardent bien d'imposer un code de déontologie qui ait des dents, sauf dans quelque cas bien isolé.

De plus, les gouvernements ont laissé aux tribunaux le soin de décider les règles du contrat de voyage, puisque seule l'Allemagne a légiféré. Les solutions ne

sont pas toujours unanimes et claires, et ce, même à l'intérieur d'une même juridiction: pendant ce temps, la Convention relative au contrat de voyage dort sur les tablettes à Bruxelles.

Dans tout ce processus, l'incertitude est l'un des plus grands maux. D'abord pour le consommateur, qui ne pourra plus se fier à son agent de voyages si celui-ci cherche à le placer sur le vol qui lui rapporte la meilleure commission, et pour qui ses droits sont loin d'être toujours clairs; pour l'agence de voyages qui voit son existence même en danger, dû à l'appétit vorace des transporteurs aériens et à la surabondance d'informations qu'elle doit connaître.

D'abord, à l'encontre des transporteurs qui veulent prendre leur place, les agences de voyages répondent qu'enlever le trafic aérien des agences de voyages entraînerait une forte hausse des demandes par téléphone qui seraient reçues par des secrétaires relativement inexpérimentées, et les transporteurs devraient faire face à des demandes de logement, location de voitures, etc...

"Whatever savings in commissions are gained as a result of such action will be swallowed up in the substantial increase in costs which airlines will have to bear, and the alternate consequence will be far less efficient service to the consumer and higher the ticket prices to offset the additional cost included".¹

Pour ce qui est des informations que doivent assimiler les agents de voyages, un représentant de l'ACTA disait: "Agents today are an endangered species. Professionals who are automated and have the educational side of their business developed will have a solid future. But those who don't will find it progressively difficult to keep up with the complexity of air fares and deluge of information".² Quant au responsable de cette confusion, le président du C.A.B. a émis l'opinion qu'elle n'était pas due à la politique de déréglementation mais au système d'informatique démodé utilisé dans le transport aérien.³

Le mieux placé dans ce système, c'est le transporteur aérien qui oblige les agences de voyages à se conformer à son bon vouloir.

Les gouvernements devraient se pencher un peu plus sur le cas du consommateur et essayer de clarifier les règles juridiques du contrat de voyage et de la responsabilité de l'agence de voyages. L'incertitude n'a jamais favorisé personne, le consommateur comme l'entrepreneur.

Conclusion.

1. John Balwin Seales, Realities and the Bureaucrats, dans The Travel Agent, 23 octobre 1980, p. 20.
2. Jean Danard, "Agents are an endangered Species", dans The Financial Post, 9 mai 1981, p. 26.
3. Roland Leiser, Cohen says Airlines, not Deregulation, causes Fare Confusion, dans The Travel Agent, 6 avril 1981, p. 1.

BIBLIOGRAPHIE

Livres

- American Law Institute, Restatement of the Law, 2d, Agency, 2d, vol. 1, St. Paul, Minn., American Law Institute, 1958.
- Amirault, Ernest; Archer, Maurice, Canada's Hospitality Law, Toronto, Macmillan Co. of Canada, Ltd., 1978, 333 p.
- Atiyah, P.S., An Introduction to the Law of Contract, 2e éd., Oxford, Clarendon Press, 1971, 290 p.
- Baudoin, Jean-Louis, Les obligations, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 1970, 431 p.
- _____, La responsabilité civile délictuelle, 1973, Presses de l'Université de Montréal, 567 p.
- Baudoin, Louis, Le Droit civil de la Province de Québec, Montréal, Wilson & Lafleur, 1953, 1366 p.
- Bogdan, Michael, Travel Agency in Comparative and Private International Law, Lund, Juridiska Foreningen i Lund, Student Litteratur, 1976, 207 p.
- Centre de recherches en droit aérien et spatial, Legal, Economic and Socio-political Implications of Canadian Air Transport, Montréal, 1980, 692 p.
- Commission canadienne des transports, Manuel de législation sur le transport aérien, 6ième amendement, 23 octobre 1980.
- Cournoyer, Normand G., Hotel, Restaurant, and Travel Law, Belmont, Cal., Wadsworth Pub. Co. Inc., 544 p.

- Couvrat, Pierre, Les agences de voyages en droit français, Paris, Librairie générale de droit et de jurisprudence, 1966, 304 p.
- David, René, Les grands systèmes de droit contemporain 7ième éd., Paris, Dalloz, 1978, 657 p.
- Garapon, Henri, Code de l'air, Paris, Horizons de France, 1977.
- Garcin, William, Codes allemands, Paris, Jupiter, 1967, 1083 p.
- Guest, A.G., Anson's Law of Contract, 34e éd., Oxford, Clarendon Press, 1975, 683 p.
- Hogg, Peter W., Constitutional Law of Canada, Toronto, Carswell Co. Ltd., 1977, 548 p.
- Institute of Certified Travel Agents, The Travel Agent and the Law, Wellesley, M.A., 1976.
- Lanquar, Robert, Agences et associations de voyages, Que sais-je? No. 1787, Paris, Presses Universitaires de France, 1979, 127 p.
- Lundberg, Donald E., The Tourist Business, Cahners Books, Boston, Cahners Publishing Co., 2ième éd., 1974, 304 p.
- Martin, Peter, et autres, Shawcross and Beaumont, Air Law, 4e éd., London, Butterworths, 1977, 2 vols.
- Matte, Nicolas Mateesco, Traité de droit aérien-aéronautique, Paris, Editions A. Pedone, 1980, 844 p.
- Mazeaud, Henri; Mazeaud, Léon; Tunc, André, Traité théorique et pratique de la responsabilité civile délictuelle et contractuelle, 6e éd., Paris, Editions Montchrestien, 1965, Tome 1er.
- Migneault, P.B., Le droit civil canadien, Montréal, Wilson & Lafleur, 1906, Tome 7.

Miller, Georgette, Liability in International Air Transport, Deventer, Kluwer, 1977, 404 p.

Morrison, James Warner, Travel Agent and Tourism : A Manual to Travel Agency Operations, New York, Arco Publishing, Inc., 1980, 465 p.

Office de révision du Code civil, Rapport sur le Code civil du Québec, Projet de Code civil, vol. 1, Livre cinquième "Des obligations".

Pourcelet, Michel, Transport aérien international et responsabilité, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 1964, 269 p.

Rodière, René, Droit des transports, transports terrestres et maritimes, 2e éd., Paris, Sirey, 1977, 941 p.

_____, Manuel des transports terrestres et aériens, Paris, Dalloz, 1969, 330 p.

_____; Abadir, Refat; Chao, Andrée, Le transport des personnes dans la jurisprudence, Recueil systématique de jurisprudence commentée, Librairie technique, Paris, 1973, 164 p.

Seavey, Warren Abner, Handbook of the Law of Agency, St. Paul, West Pub. Co., 329 p.

Swan, John Harold, Liability for the Acts of Agents and Servants International Air Law (thèse de maîtrise non publiée), Institut de droit aérien et spatial, Université McGill, 1954, 330 p.

Troxel, Emery, Economics of Transport, 1955, N.Y., Rinehard & Co., Inc., 837 p.

Articles

- Bartl, Harald, Die Urlaubreise und ihre Beeinträchtigung, dans Neue Juristische Wochenschrift, 1972, p. 508.
- Baxter, W.H., Is UFTAA Needed?, dans Canadian Travel Press, 30 octobre 1980, p. 1 et 40.
- Beane, Jerry L., The Antitrust Implication of Airline Deregulation, dans Journal of Air Law and Commerce, vol. 45, 1980, p. 1001.
- Bessan, Robert, Responsabilité des agences de voyage, dans Aviation Magazine International, 15 mars 1981, p.57.
- Bouloc, Bernard, Commissionnaire, dans Encyclopédie commerciale Dalloz, Paris, Jurisprudence générale Dalloz, 1972.
- Bridges, Vance, ACTA: What it's All About, dans Canadian Travel Press, 16 octobre 1980, p. 2.
- Burger, Thomas, Die Haftung des Reiseveranstalters für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, dans Neue Juristische Wochenschrift, 4 juin 1980, p. 1249.
- Campbell, Barbara, Amendments to Quebec's Rules are still hanging after a Year, dans Canadian Travel Courier, 17 juillet 1980, p. 1.
- _____, Major Changes Planned for Quebec Travel Act, dans Canadian Travel Courier, 26 avril 1979, p. 1.
- _____, QATA Protests AC Move into Caisses Populaires, dans Canadian Travel News, 8 mai 1980, p. 1.
- Carr, Howard, TWA Opens the Door to all Agents, dans Travel Trade Gazette - U.K. and Ireland, 27 février 1981, p. 1.

- Cas, G., Etat actuel de la jurisprudence française concernant la responsabilité des agences de voyages et conséquences possibles de cette jurisprudence en droit des transports par air, dans Revue générale de l'air, vol. 24, 1961, p. 82.
- Colodny, Edwin I., All Airlines are Not the Same, dans U.S. Air, juin 1981, p. 6.
- Comisky, Hope A., The International Airlines and their Tour Operators - Competition on the Fringe of Regulation, dans Journal of Air Law and Commerce, vol. 43, 1977, p. 71.
- Cornu, Gérard, Contrats spéciaux, dans Revue trimestrielle de droit civil, vol. 60, 1962, p. 123.
- Couvrat, Pierre, Note sur S.A.R.L.X....c. Dame T... de J... et D..., dans Recueil Dalloz-Sirey, 1970, p. 326.
- _____, Note sur Sté "Croisières et tourisme" c. Dame Vasseur, dans Recueil Dalloz-Sirey, 1971, p. 449.
- Crépeau, Paul-A., Réflexions sur le fondement de la responsabilité civile du transporteur de personnes, dans McGill Law Journal, vol. 7, 1960, p. 225.
- Danard, Jean, "Agents are an Endangered Species", dans The Financial Post, 9 mai 1981, p. 26.
- _____, Some Consumers Lose as Travel Wholesalers Founder, dans The Financial Post, 9 mai 1981, p. 26.
- Dempsey, Paul Stephen, The Rise and the Fall of the U.S. C.A.B., dans Transportation Law Journal, vol. 11, 1979.
- Dunbar, Mike, Canadian Agents are also Threatened by C.A.B. Probe, dans Canadian Travel Courier, 13 novembre 1980, p. 1.
- _____, QATA Wants Eye on Fund, Stiffer Criteria for Permit, dans Canadian Travel Courier, 27 novembre 1980, p. 1.

Dupont, Nicole L., Historique de l'A.A.V.Q., dans Bulletin annuel 1980 de l'A.A.V.Q., p. 11.

Durbin, Fran, ATC Lifts Airport Ban on Agency Locations, dans Travel Weekly, 11 septembre 1980, p. 1.

_____, Board's Market Probe: Sunset Action that may alter the Face of the Industry, dans Economic Survey of the Travel Industry, Travel Weekly, janvier 1981, p. 52.

_____, British Airways Official Fears Death of IATA Program, dans Travel Weekly, 13 avril 1981, p. 100.

_____, CAB Accused of Taking "Cavalier Attitude", dans Travel Weekly, 13 avril 1981, p. 2.

Elzinga, Kenneth G., The Travel Agent, the IATA Cartel and Consumer Welfare, in Journal of Air Law and Commerce, vol. 44, 1978, p. 47.

Fabien, Claude, L'abus de pouvoirs du mandataire en droit civil québécois, dans Cahiers de droit, vol. 19, 1978, p. 55.

Fletcher, T.R.G., Répercussions socio-économiques du tourisme, dans World Travel, avril-mai 1977, p. 29.

Foulon-Piganiol, Jacques, Note sur l'arrêt Sté Transcontinents c. Consort Paté, dans Recueil Dalloz-Sirey, jurisprudence, 1979-I, p. 49.

Georgiades, Euthymène, La responsabilité du commissionnaire de transport et de l'agence de voyage dans le transport aérien, dans Revue française de droit aérien, 1953, p. 16.

_____, Note sur l'arrêt Consorts Jeantelot-Pilleboue, dans Revue française de droit aérien, 1956, p. 218.

_____, Note dans Revue française de droit aérien, 1969, p. 324.

- Glass, Joel A., How Liable are Agents if a Carrier Goes Bankrupt?, dans Travel Weekly, 20 mars 1980, p. 8.
- Goodwin, Nadine, Retail Airfare Competition Grows Closer, dans Travel Weekly, 12 janvier 1981, p. 9 et 24.
- _____, Stone Justifies Expenditures for Board's Market Probe, dans Travel Weekly, 30 octobre 1980, p. 81.
- Hennebicq, A., Introduction, dans Droit européen des transports, vol. 3, 1968, p. 721.
- Houle, Thérèse R., Le régime juridique des agences de voyages, dans Cahiers de droit, vol. 17, p. 353.
- Jakhu, Ram S., Commentaire sur l'arrêt Julius Young Jewelry Mfg. Co. Inc. v. Delta Airlines, dans Annales de droit aérien et spatial, 1979, vol. IV, p. 691.
- Jauffret, Alfred, Organisation générale du commerce, dans Revue trimestrielle du droit commercial, vol. 28, 1975, p. 796.
- _____, Organisation générale du commerce, dans Revue trimestrielle du droit commercial, vol. 30, 1977, p. 75.
- de Juglart, Michel, Note sur l'arrêt Consorts Jeantelot-Pilleboue, dans Juris-Classeur Périodique, 1953, II-7650, 19.
- Kramer, Walter, The Selection of Travel Agent for the Selling of Air Travel, dans Journal of Air Law and Commerce, vol. 27, 1960, p. 332.
- Leiser, Roland, Cohen says Airlines, not Deregulation, Causes Fare Confusion, dans The Travel Agent, 6 avril 1981, p. 1.
- Lester, J., Sales Agency Contracts the Field of Air Transport, dans Recueil des cours de l'Académie de droit international de La Haye, vol. 135, 1972, p. 433.

- Magdelénat, Jean-Louis, Note sur la survente, dans Revue française de droit aérien, 1980, p. 221.
- Malavoy, André, "Acta 82" et les problèmes de la profession, dans Bulletin annuel 1980 de l'A.A.V.Q., p. 19.
- Mapelli, Enrique, Point de vue sur la pratique de l'"overbooking", dans Annales de droit aérien et spatial, vol. IV, 1979, p. 213.
- Mazeaud, Jean, Contrat d'entreprise, dans Répertoire de droit civil Dalloz, Paris, Jurisprudence générale Dalloz, 1975.
- McArthur, Doug, UFTAA Calls for Lobby Against U.S.-Style Deregulation, dans Canadian Travel News, 23 octobre 1980, p. 1.
- Mérimée, Jacques, Commissionnaire de transport, dans Encyclopédie commerciale Dalloz, Paris, Jurisprudence générale Dalloz, 1972.
- Merritt, E.P., Package Holidays, dans The Solicitors' Journal, 1972, p. 404.
- Monopoli, William, Travel Problems: Where Consumers Stand, in The Financial Post, 23 mai 1981, p. 15.
- Nys, Roger R., La Convention internationale de Bruxelles relative au contrat de voyage (C.C.V. du 23 avril 1970), dans Droit européen des transports, vol. 5, 1970, p. 331.
- Pinard, Guy, Air Canada quitte les caisses "pop", dans La Presse, 14 mai 1981, p. A-3.
- Poling, Bill, Controversial Witness Calls for Complete Deregulation, dans Travel Weekly, 4 mai 1981, p. 1.
- _____, U.S. Airlines Pay for First Half Rises 33% to \$731 Million, in Travel Weekly, 1er septembre 1980, p. 1.

Potter, Kent, Agents not Generating Business, says Gill, dans Canadian Travel Courrrrier, 21 août 1980, p. 1.

_____, Tour Operators trim Unproductive Agents, dans Canadian Travel Courrier, 26 juin 1980, p. 1.

Pourcelet, Michel, Transporteur contractuel et transporteur de fait dans la Convention de Guadalajara (18 septembre 1961), dans McGill Law Journal, vol. 9, 1963, p. 317.

Powell-Smith, Vincent, Holiday Problems, dans Law Journal, vol. 115, 1965, p. 379.

Pratt, Geoffrey N., Comments. Carriage by Air Act, 1952 - Limitation of Air Carrier's Liability - Whether Servants of Carrier Also Protected, dans Revue du Barreau Canadien, 1963, vol. 41, p. 124.

Quinn, Paul S., The United States Travel Agent and the Status of his Legal Liability, dans Droit européen des transports, vol. 3, 1968, p. 1086.

Reed, David, ARTA: Distant but 'Perfect' Number 2?, dans Travel Agent, 22 septembre 1980, p. 1.

_____, ARTA, "The Thorn goes Deeper", dans Travel Agent, 18 septembre 1980, p. 1.

Riese, Otto, Der Entwurf eines internationalen Abkommens über den Reisevertrag und die Haftung der Reisebüros, dans Rabels Zeitschrift für ausländisches und internationales Privatrecht, vol. 32, 1968, p. 651.

_____, Le projet de la Commission juridique de l'OACI (Tokyo 1957) sur l'affrètement, la location et la banalisation des aéronefs dans le transport aérien, dans Revue française de droit aérien, 1959, p. 1.

Rodière, René, Contrat de transport, dans Encyclopédie civile Dalloz, Paris, Jurisprudence générale Dalloz, 1971.

_____, La responsabilité des agences de voyages, dans Recueil Dalloz, 1958, 34e Cahier-Chronique, p. 241.

_____, Note sur Cie française de tourisme c. Parisot et autres, dans Juris-Classeur périodique, 1957, II, 9799.

_____, Notes sur Sté "Croisières et tourisme c. Dame Vasseur, dans La Semaine juridique, Juris-classeur périodique, 1971 -II- 16624.

Schmitthoff, Clive, Agency International Trade, A Study in Comparative Law, dans Recueil des cours de l'Académie de droit international, 1970-1, vol. 129, p. 107.

Schoner, Dieter, Die Haftung des Reiseveranstalters für die Luftbeförderung, dans Zeitschrift für Luft- und Weltraumrecht, 1975, p. 257.

Schwenk, Walter, Reisebüro, Reiseveranstalter und Luftfahrtunternehmen - ihr Verhältnis bei der Beförderung von Fluggästen, dans Zeitschrift für Luft- und Weltraumrecht, 1974, p. 103.

Seales, John Balwin, Realities and the Bureaucrats, dans The Travel Agent, 23 octobre 1980, p. 16.

Sherry, John E.H., The Travel Agent's Responsibility to Travel Consumer: For Whom Does the Bell Toll, dans Cornell Hotel and Restaurant Administrative Quarterly, vol. 17, part I, novembre 1976, No. 3, p. 49; Part II, février 1977, No. 11, p. 66.

Tremblay, Michel G., Marasme dans l'industrie aérienne, dans La Presse, 11 juillet 1981, Y.8.

Vanderperren, Willem, Etudes sur un projet de convention relative aux agences de voyages, in Droit européen des transports, vol. 3, 1968, p. 935.

Walter, Claire, Travel Agents at Airports: So When Does This Revolution Start?, dans Airport Services Management, mai 1981, p. 30.

- Wasserman, Richard, Travel Agency Liable to Travelers when its Failure to Confirm Reservations Ruins Vacation, dans Columbia Law Review, vol. 74, 1974, p. 983.
- Wesseberge, Erik, A New Task for the United States CAB: The Investigation on Sales Agencies and Air Transport Traffic, dans ITA Weekly Bulletin, No. 6, 9 février 1981, p. 135.
- Wijffels, R.H., Editorial, dans Droit européen des transports, vol. 3, 1968, p. 716.
- Wohlmuth, Paul C., The Liability of Travel Agents: A Study in the Selection of Appropriate Legal Principals, in Temple Law Quarterly, vol. 40, 1966, p. 29.
- Wykes, Jill, ATC Kills Agency Sales Resolution for Canada, dans Canada Travel Courier, 21 août 1980, p. 1.
- _____, Operators and Agents Can be Liable, dans Canadian Travel Courier, 8 janvier 1981, p. 7.

Articles sans auteurs

- Airline and Agent Clash over Confirmation, dans Travel Weekly, 1 octobre 1979, p. 51.
- ATA Predicts Agency Sales will hit 60%, dans Travel Weekly, 2 octobre 1980, p. 7.
- CAB Accused of Confusing Marketing Case, dans Travel Weekly, 15 janvier 1981, p. 40.
- CAB Ready to Bar Global Fact Fixing Travel Agents' Fees, dans Wall Street Journal, Eastern Edition, 9 juin 1978, p. 8.
- Canadian Agents Polled on Reporting Cycles, dans Travel Weekly, 13 mars 1980, p. 76.
- Comment: Direct Selling - What is Agent's Worth?, dans Canadian Travel Courier, 15 mai 1980, p. 3.

1981 Economic Survey of the Travel Industry, dans Travel Weekly, janvier 1981.

Here is the Business Canada's Agents did with IATA Airlines during 1980, dans Canadian Travel Courier, 19 mars 1981, p. 3.

IATA Backs BA and Jetsay APEX Deal, dans Travel Trade Gazette, 14 novembre 1980, p. 1.

La pire année financière de l'histoire de l'aviation civile, in La Presse, 27 juin 1981, p. B-1.

Note sur X. et autres c. Y. et autres, dans Revue française de droit aérien, 1980, p. 205.

Reine Notwehr, dans Der Spiegel, 30 mars 1981, p. 102.

Thomas Cook Announces Retail Expansion, in Travel Weekly, 10 mars 1980.

Rapports et documents

CAB, Order 70-12-165, Docket 21,305.

CAB, Order 75-12-141, Docket 28,572.

CAB, Order 76-7-56, Docket 28,672.

CAB, Order 78-8-67, Docket 28,672.

CAB, Order 78-8-87, Docket 28,672.

CAB, Order 79-9-64, Docket 36,595.

CAB, Order 79-9-65, Docket 36,596.

CAB, Order 80-12-92, Docket 36,595.

Conférence des Nations-Unies sur le tourisme et les voyages internationaux, Rome, 1963, Recommandations concernant le tourisme et les voyages internationaux, Considérations et recommandations, 31ème partie, recommandation No. 41.

Davidoff, Phillip G., What the Travel Agent Needs, dans A Decade of Achievement, the Travel Research Association, 10th Annual Conference Proceedings, College of Business, University of Utah, octobre 1979, p. 113.

Heifetz, Murray, Conférence donnée au "Seminar on the Travel Industry and the Law", reproduite dans The Travel Industry and the Law; A Transcript of Proceedings 1977, Canadian Institute of Travel Counsellors, Toronto, 7 mai 1977, p. 76.

IATA Travel Agent's Handbook, applicable aux agents au Canada, mars 1980.

Industry-Government Special Task Force on Travel. Report to the President of the United States, février 1968.

Journal des débats de l'Assemblée nationale du Québec, vol. 15, 5 juillet 1974, p. 1491.

Journal des débats de l'Assemblée nationale du Québec, vol. 15, 3 décembre 1974, p. 3143.

Kumer, Irving, Conférence au séminaire patronné par le Canadian Institute of Travel Counsellors, "The Travel Industry and the Law", Toronto, 7 mai 1977, p. 3.

Maurer, Richard S., Deregulation - The Sword of Damocles or the Golden Fleece?, dans Research and the Changing World of Travel in the 1980s, The Travel Research Association, 11th Annual Conference Proceedings, College of Business, University of Utah, octobre 1980, p. 157.

Organisation for Economic Co-operation and Development,
Tourism Committee, Committee on Consumer Policy,
Canada, Questionnaire on Information and Protection
of the Consumer in Connection with Air Package
Tours, DAFF/TOU/78, 491, DAF/CCA/78.95, Code II.4.

Organisation mondiale du tourisme, Rapport sur la promotion
du tourisme, adopté par le Conseil économique et
social des Nations-Unies et par l'Assemblée générale
des Nations-Unies en 1978.

Report of the First Session of the "Think Tank" on a Co-
ordinated Policy for International Civil Aviation,
tenu sous les auspices du "Graduate Institute of
International Studies", les 4 et 5 décembre 1974.

Swedlove, Harvey, Conférence donnée au séminaire patronné
par le C.I.T.C., The Travel Industry and the Law,
Toronto, 7 mai 1977, p. 13.

Wallis, Peter, Conférence donnée au séminaire patronné par
le Canadian Institute of Travel Counsellors, The
Travel Industry and the Law, Toronto, 7 mai 1977,
p. 62.

Wohlmuth, Edward D., Travel Agent Point-of-Sale - The
Missing Dimension, dans The Values of Travel
Research: planning, techniques, appropriation,
The Travel Research Association, 3rd Annual
Conference Proceedings, College of Business,
University of Utah, août 1972, p. 27.

Jurisprudence

Agence française de tourisme c. Dlle. Suchet, Cour de Lyon,
23 juillet 1952, dans Rodière, Abadir, Chao,
op.cit., p. 141.

Air France c. Lamour et Compagnie internationale des
wagons-lits et des grands Express Européens,
10 novembre 1971, Paris, 1^e ch.civ.

The American Casualty of Reading c. Agence de voyage Monit,
Sté C.E.C.A. Airnautic et la Cie La Paternelle,
Cour d'appel de Paris (5^e ch.), 19 décembre 1964,
dans Revue française de droit aérien, 1965, p. 346.

Antar v. Trans World Airlines Inc., 66 Misc. 2d 93, 320
N.Y.S. 2d 355 (Sup.Ct. 1970).

Audet c. Corbeil, 1975, Revue légale, 320.

Bian Rossa c. Cie française du tourisme, Trib. comm. Seine,
22 janvier 1960.

British Eagle International Airlines Limited v. Compagnie
Nationale Air France (1975) 2 Lloyd's Law Reports,
43.

Bucholtz v. Sirotkin Travel Ltd., 80 Misc. 2d 333, 363
N.Y.S. 2d 415, (App.T. 1974) confirmant 74 Misc. 2d
180, 343 N.Y.S. 2d 438 (1973).

Chaput c. Romain, 1955, Rapports de la Cour suprême, p. 834.

Commissioners of Customs and Excise v. Pools Finance, (1952),
1 All E.R. 775.

Compagnie française de tourisme c. Parisot et autres, Cass.
civ., 13 novembre 1956, dans Rodière, Abadir,
Chao, op.cit., p. 148.

Compagnie internationale des wagons-lits et des grands Express Européens contre Air France et Lamour,
Cour de cassation, 1^e ch.civ., 10 novembre 1971.

Cie internationale des wagons-lits et grands Express Européens c. Dame Duchiron, Cass.civ. 1^e sect.civ.,
5 janvier 1961, Recueil Dalloz, 1961, p. 340.

Consorts Jeantelot-Pilleboue c. Cie d'Assurances maritimes, aériennes et terrestres, Sté Michelson et Cie., Barthélémy ès qual., Cie Languedoc-Roussillon,
Cour d'appel, Paris, 1^e ch., 11 décembre 1952,
Semaine juridique, II, 7650, Juris-Classeur Périodique et Revue française de droit aérien,
1956, p. 218.

Cook v. Spanish Holidays Tours (C.A. 1960) arrêt non rapporté; voir The Times, 6 février 1960, p. 10.

Craven et al. v. Strand Holidays (Canada) Ltd. et al.,
31 Ontario Reports (2d) 548.

Crown Travel Service, Inc. v. Air Traffic Conference of America, 270 F. Supp. 305 (D.N.J. 1967).

Deloisy c. Pentek, Centre d'assurances sociales syndicales de Budapest, Tourisme français et Cies la Concorde et l'Union, dans Gazette du Palais, Cour d'appel de Paris (17^e ch.), 30 juin 1964, II, 295.

Deschênes c. Juan, 1975 Revue légale, p. 267.

E.A. McQuade Travel v. Domeck, 190 So. 2d 3 (Fla. Ct. App. 1966).

Erickson v. Ottawa Travel Center, Inc., 69 Ill. App. 3d 108, 387 N.E. 2d 49 (1979).

Feldman v. Airways Travel Service, dans Current Law Year Book, London, Sweet & Maxwell Ltd., Stevens & Sons Ltd., 1957, par. 934.

Gohier c. Travelaide Ltée., 1973, Revue légale, p. 90.

Gombert et autres c. Agence Wasteels, Trib. gr.inst. Paris, 4e ch., 2 juillet 1976, dans Semaine juridique, 1977, IV, p. 190.

Guillon et dame Bruniau c. Voyages Kuoni, Tribunal de commerce de Nice, 2 juillet 1965, dans Gazette du Palais, 1965, 2e sem., p. 327.

Jackson v. Horizon Holidays Ltd., (1975) 3 All E.R. 92.

Jarvis v. Swans Tours Ltd., (1973) 1 All E.R. 71.

Julius Young Jewelry Manufacturing Co., Inc. v. Delta Air Lines et al., 414 N.Y.S. 2d 528 (Supr.Ct. App. D. 1979).

Levine v. British Overseas Airways Corp., 66 Misc. 2d 820, 322 N.Y.S. 2d 119 (N.Y. City Civ.Ct. 1971).

Light v. Inter-Tours, dans Current Law Year Book, 1959, par. 528.

Mazerand c. Compagnie des messageries maritimes et Agence Frantsur, Tribunal de grande instance de Paris, 4e ch., 22 mai 1973, Gazette du Palais, 1974, I, 17.

Mercier c. Voyages Frontenac, 1977, Revue légale, p. 547.

Dame Montigaud c. époux Etchebarne, 19 février 1968, Cour de cass., 1e ch.civ. dans Bulletin des arrêts de la Cour de cassation, chambres civiles, 1968, No.69.

Odysseys Unlimited Inc. v. Astral Travel Service, 77 Misc. 2d 502, 354 N.Y.S. 2d 88 (Sup.Ct. Nassau Co. 1974).

Pan-American World Airways Inc. v. Department of Trade, (1976) vol. 1 Lloyd's Law Reports, p. 257.

Pogolotti c. La Fortune, Valadou et Fischman, Cour d'appel d'Aix-en-Provence, 14 juin 1962, dans Droit européen des transports, vol. 3, 1968, p. 810, confirmé par Cass.civ., 13 janvier 1965, dans Rodière, Abadir, Chao, op.cit., p. 147.

- Reed v. Wiser, 555 F. 2d 1079 (1977) 14 Avi. 17,841 (2d Cir. 1977) renversant 414 F. Supp. 863 (1976), 13 Avi. 18,426 (S.D.N.Y. 1976).
- Rosen v. DePorter-Butterworth Tours, 62 Ill. App. 3d 762, 379 N.E. 2d 407 (1978).
- Rousseau c. Agence de voyages en liberté Québec Inc., Cour provinciale (Québec) (200-02-004229-771), 1e 19 décembre 1979, Jurisprudence-Express, 79-139.
- Sacks v. Loew's Theaters, Inc., 47 Misc. 2d 854, 263 N.Y.S. 2d 253 (Sup.Ct. 1965).
- S.A.R.L. X... c. Dame T...de J... et D..., Cass.civ. 15 décembre 1969, Recueil Dalloz-Sirey, 1970, p.326.
- Semmelroth v. American Airlines (E.D. Illinois 1978) 448 F. Supp. 730.
- Serbin v. Walt Disney World, 159 N.J. Super. 88, 386 A 2d 1372 (Sup.Ct. App. Div. N.J. 1978).
- Siegel v. Council of Long Island Educators, Inc., 75 Misc. 2d 750, 348 N.Y.S. 2d 816 (App. T. 1973).
- Simpson v. Compagnie Nationale Air France, 42 Ill. 2d 496, 248 N.E. 2d 117 (1969).
- Sté "Croisières et tourisme" et autre c. Dame Vasseur et autre, Cass. civ. 1ère, 27 octobre 1970, dans La semaine juridique, Juris-Classeur Périodique, 1971 - II - 16624.
- Société Daro-Voyages c. Gaultier, Cass.civ., 24 juin 1964, dans Rodière, Abadir, Chao, op.cit., p. 146.
- Sté Transcontinents c. Consorts Patel, Cass.civ. 1e ch., 31 mai 1978, dans Revue française de droit aérien, vol. 33, 1979, p. 77.

Soc. Transtours c. Livian, Cour d'appel de Paris, 1^e ch.,
25 mars 1958, dans Droit européen des transports,
vol. 3, 1968, p. 778.

Unger v. Travel Arrangements, Inc., 25 App. Div. 2d 40,
266 N.Y.S. 2d 715 (Sup.Ct. 1966).

United Airlines, Inc. v. Lerner, 87 Ill. App. 3d 801,
410 N.E. 2d 225 (App. Ct. 1980).

United States v. C.A.B., 511 F. 2d 1315 (D.C. Cir. 1975).

Verstraete c. Beausire, Cour de Douai, 2 mai 1958, dans
Rodière, Abadir, Chao, op.cit., p. 153.

Volk v. Schreiber, (1978) 18 Ontario Report (2d) 446,
82 Dominion Law Reports 3d 602.

Voyages "Fram" c. Marignolle et autres, Cassation civ.,
26 avril 1966.

X. et autres c. Y. et autres, Cour d'appel de Paris, (13^e
ch., Sect. B), 21 décembre 1979.

Zarraluqui c. Le Tourisme français, Cour d'appel de Paris,
15^e ch., 23 mai 1961, dans Gazette du Palais,
1961, 2. 283.

Décision du BGH du 18 octobre 1973 rapportée dans Neue
Juristische Wochenschrift, 1974, p. 37.

Décision de la Cour de Rouen, 2^e ch. 12 octobre 1978,
dans Gazette du Palais, 2, 1979, Table de juris-
prudence, p. 27.