

102

Editeur/Editor/Herausgeber



International Association of Scientific
Experts in Tourism
Association Internationale
d'Experts Scientifiques du
Tourisme
Internationale Vereinigung
wissenschaftlicher
Fremdenverkehrsexperten

REVUE DE TOURISME 1/94
THE TOURIST REVIEW
ZEITSCHRIFT FÜR FREMDENVERKEHR

REVUE DE TOURISME

THE TOURIST REVIEW

ZEITSCHRIFT FÜR FREMDENVERKEHR

1/1994

Organe officiel de l'Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme AIEST
 Official Journal of the International Association of Scientific Experts in Tourism AIEST
 Offizielles Organ der Internationalen Vereinigung wissenschaftlicher Fremdenverkehrsexperten AIEST

49e année
 49th year
 49. Jahrgang

Sommaire / Contents / Inhalt	Page Seite
Cosimo Notarstefano: Legislation communautaire en matière de tourisme	2
Antoine Zalatan: Tourist Satisfaction: A Predetermined Model.....	9
Lothar A. Kreck & Margita Grossmann: Wettbewerb im 21. Jahrhundert: Osteuropäische gegen westeuropäische Reiseziele.....	14
Patrick De Groote & F. Nicasi: Home Exchange: An Alternative Form of Tourism and Case Study of the Belgian Market.....	22
Claude Moulin: Tourisme international et sites du patrimoine mondial: La quadrature du cercle?	27
Glenn F. Ross: Tourism/Hospitality Industry Employment Applications: An Analysis of Educational/ Training Aspirations, Motivations and Industry Employment Intentions	32
Maâti Sadki: Processus opératoire de la démarche marketing appliquée au cas de la province d'Azilal située dans le haut Atlas (Maroc)	37
Publications reçus / Publications received / Erhaltene Publikationen	39
Chronique / Chronicle / Chronik	40

Editeur / Editor / Herausgeber
 AIEST Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme

Parution / Date of publication / Erscheinungsweise
 Tous les trois mois (mars, juin, septembre, décembre)
 Quarterly (March, June, September, December)
 Vierteljährlich (März, Juni, September, Dezember)

Comité de rédaction / Editorial Board / Redaktionskomitee
 Prof. Dr. C. Kaspar (St.Gallen), président, V. Planque (Paris), Prof. AS Travis
 (Birmingham), Prof. N. Vanhove (Brugge)

**Collaborateurs permanents du monde entier / Permanent collaborators all
 over the world / Ständige Mitarbeiter in allen 5 Kontinenten**

Manuscrits avec court résumé sont à envoyer à:
 Manuscripts with short summary should be submitted to:
 Manuskripte mit kurzer Zusammenfassung sind zu senden an:
 Prof. Dr. C. Kaspar, AIEST, Varnbuelstrasse 19, CH-9000 St.Gallen

**Administration et service des annonces / Administration, Subscriptions,
 Advertisements / Administration, Inserate**

AIEST, Varnbuelstrasse 19, CH-9000 St.Gallen
 Tel.: (41-71) 30 25 30 Fax: (41-71) 30 25 36

Imprimerie / Printing house / Druckerei
 Niedermann Druck AG, CH-9016 St.Gallen

Abonnements / Subscription Rates / Abonnementspreise

Suisse / Switzerland / Schweiz:
 par an / per year / pro Jahr Frs. 57.--
 par numéro / per number / pro Nummer Frs. 17.--
Autres pays / other countries / andere Länder
 par an / per year / pro Jahr Frs. 64.--
 par numéro / per number / pro Nummer Frs. 20.--



LEGISLATION COMMUNAUTAIRE EN MATIERE DE TOURISME

par *Cosimo Notarstefano, Bari (Italie)**

a) Introduction

L'internationalisation toujours croissante des "rapports touristiques" et le rôle considérable que le secteur du tourisme exerce à l'intérieur des activités économiques, a fait ressentir la nécessité d'une réglementation spéciale et internationale (1).

C'est pour ces raisons que la Communauté Européenne est intervenue plusieurs fois en matière de tourisme; et cette action ne s'est pas limitée à une prise de considération tout à fait accessoire. Elle a essayé de réglementer directement le phénomène, d'abord par des décisions générales et puis par des interventions plus spécifiques.

Une prise de position pareille vient de la conviction, partagée même par la doctrine prédominante, que la promotion du tourisme donnera de bons résultats au moment où chaque touriste sera suffisamment protégé et assuré contre les risques potentiels qui découlent des vacances. En effet, ce n'est que dans la création, ou du moins dans la défense de l'existence et de la conservation de certaines conditions objectives de chaque touriste, qu'on pourra stimuler la demande touristique et obtenir un développement équilibré du secteur.

Le problème fondamental est celui de garantir au consommateur-touriste une plus grande protection juridique non seulement en matière de transparence contractuelle, mais surtout en ce qui concerne l'assistance devant les tribunaux, soit pour l'accord extrajudiciaire des conflits entre les vacanciers et les professionnels (agents de voyages, hôteliers, tour-opérateurs, etc.) soit pour fournir la possibilité concrète d'intenter un procès ordinaire dans les pays de destination, afin d'en obtenir un secours réel et en toute équité. Les lignes de direction de l'action communautaire concernent :

- la liberté de circulation des personnes à l'intérieur de la Communauté;
- la liberté et la protection du touriste;
- l'harmonisation et le rapprochement des législations nationales concernant le tourisme;
- la protection des ressources culturelles et environnementales;
- le développement touristique régional;
- la création d'un système statistique européen;
- la formation professionnelle.

Les domaines qui vont reléver particulièrement notre attention sont, précisément, ceux qui se rapportent à la protection du touriste et à l'harmonisation et au rapprochement des législations touristiques nationales; là où l'intervention communautaire a été sans doute efficace et très ponctuelle. En fait, dans tous les textes législatifs, projets de loi proposés et différentes dispositions adoptées dans cette sphère au niveau de la législation communautaire, le terme "touriste" et ses dérivés (tels que voyageur, utilisateur ou consommateur de biens et/ou de services touristiques) sont fréquemment employés et sont devenus constamment un point de repère: et tout cela malgré les articles 36 et 37 du Traité de Rome qui ne s'occupent que de la protection du consommateur en général sans aucune référence spécifique au consommateur-touriste.

Une fois établis les thèmes généraux de l'intervention communautaire par la Résolution du Conseil "Premières orientations pour une politique communautaire du tourisme" du 10 avril 1984, par le Document de la Commission "Action communautaire dans le domaine du tourisme" du 5 février 1986 et par la Décision du Conseil du 22 décembre 1988 déclarant 1990 "Année européenne du tourisme", il y a eu quelques actes qui ont légiféré en matière de responsabilité de l'entreprise touristique et de protection du touriste. Il faut sans notamment citer, pour leur importance et leur portée :

- Le Règlement du Conseil 91/295/CEE du 4 février 1991;
- La Directive du Conseil 90/314/CEE du 13 juin 1990.

*Adresse de l'auteur:

Dr. Cosimo Notarstefano, Institut de Droit Privé, Università di Bari, Facoltà di Economia e Commercio, Via Camillo Rosalba 53, 70124 Bari (Italie)

b) **Le Règlement du Conseil 91/295/CEE du 4 Février 1991 (qui établit des règles communes se rapportant à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers de passagers)**

Cet acte législatif, (paru dans le Journal officiel des Communautés Européennes du 8 février 1991 et entré en vigueur le 8 avril 1991) est issu de la nécessité évidente d'une action communautaire dans le domaine de la protection des intérêts des usagers du transport aérien afin de permettre un développement équilibré du secteur. Le Règlement concerne en particulier le phénomène de l'overbooking aérien.

L'overbooking aérien très répandu chez les Compagnies aériennes, consiste à enregistrer un nombre de réservations dépassant les places réellement disponibles sur un vol donné, puisque - conformément à des statistiques dûment élaborées - un certain pourcentage de passagers en possession d'une réservation, ne se présentera pas à l'embarquement (c'est le phénomène connu du "no-show"). Il est évident qu'une telle conduite présente une haute possibilité de risque - qui fait d'ailleurs partie du "risque de l'entreprise" du transporteur aérien - pour la compagnie aérienne du fait de ne pas pouvoir embarquer des passagers possédant pourtant une réservation confirmée et un billet régulier. Par conséquent, les Communautés Européennes sont intervenues et ont réglé le secteur en prévoyant des remboursements et d'autres dispositions en faveur du passager qui ne peut pas trouver de place dans l'avion à cause de l'overbooking. Le champ d'application du règlement concerne, d'après l'article 1, les passagers qui disposent d'un billet valable et d'une réservation confirmée, et qui partent d'un aéroport situé dans le territoire d'un Pays Membre de la Communauté et auquel on applique le Traité, quels que soient le pays ou le siège du transporteur aérien, la nationalité du passager et le lieu de destination. En d'autres termes, ce qui est très important, c'est que ces dispositions se rapportent à toutes les compagnies aériennes, y compris celles n'appartenant pas à la Communauté, dont les avions s'envolent de n'importe quel aéroport situé à l'intérieur de la CEE. Il est utile de signaler, à cette occasion que la doctrine prédominante consiste à admettre la "réservation confirmée" mentionnée dans le texte du règlement, non comme un rapport juridique préparatoire visant à la stipulation successive d'un futur contrat définitif, mais comme un véritable moyen d'être du contrat aérien. Du reste les modalités de remboursement, soit sous forme spécifique, soit par le paiement en espèces, ne sont, du point de vue juridique, que la détermination du dédommagement de l'inexécution que le règlement impose à la compagnie aérienne défaillante. A l'appui de cette thèse, en dernière analyse, il y

a l'énoncé de la disposition de l'article 4. En présence des conditions susmentionnées le passager a le droit, en cas de refus d'embarquement, de choisir entre :

- 1) le remboursement sans pénalité du prix du billet pour la partie du voyage non effectuée,
- 2) le réacheminement dans les meilleurs délais jusqu'à la destination finale ou
- 3) le réacheminement à une date ultérieure qui lui convient.

Ceci dit, indépendamment du choix effectué par le voyageur, le transporteur aérien est obligé à payer immédiatement après avoir nié l'embarquement, une compensation minimale de 150 écus pour les vols jusqu'à 3.500 km., et de 300 écus pour les vols dépassant 3.500 km. Ces indemnités sont réduites de 50% si le transporteur offre au passager un réacheminement jusqu'à la destination finale sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas les deux heures dans le premier cas et les quatre heures dans le deuxième. Ensuite, il faut remarquer que les compensations peuvent être payées au comptant ou, d'accord avec le passager, par des bons de voyages et/ou d'autres services. A part cela, il faut aussi mentionner que l'article 6 du règlement prévoit que le transporteur aérien doit offrir à titre gracieux aux passagers auxquels on a nié l'embarquement : a) le remboursement des frais pour une communication téléphonique et/ou un message adressé par télex ou télécopie jusqu'à la destination; b) les repas et les rafraîchissements en rapport à la durée de l'attente; c) l'hébergement au cas où il est nécessaire pour une ou plusieurs nuits d'hôtels.

Du point de vue de la protection du droit à l'information et à l'assistance du touriste, il est très intéressant de remarquer l'obligation imposée aux compagnies aériennes de mettre à disposition des voyageurs auprès de leurs booking-offices et agents de voyages les documents contenant les dispositions du règlement.

Mais encore plus important, par rapport à l'exigence de droit privé d'une équitable modération des intérêts en jeu en matière de "voyages à forfait" (2), c'est l'article 5. En effet, il prévoit qu'en cas de refus d'embarquement sur un vol qui a lieu et qui est commercialisé dans le contexte d'un voyage à forfait, le transporteur aérien est obligé au paiement d'une compensation au professionnel qui a conclu un contrat avec le passager, et il est responsable envers lui de l'exécution du même contrat, d'après la Directive du Conseil 90/314/CEE, du 13 juin 1990, concernant les voyages, les vacances et les circuits "à forfait". Naturellement le professionnel est tenu à transférer aux voyageurs les sommes touchées, sans aucun préjudice de droits et de devoirs. Comme

l'on peut bien comprendre, ces dispositions permettent une protection juridique tout à fait ponctuelle et exhaustive du touriste, puisque la responsabilité pour l'inexécution d'un contrat de voyage "à forfait", est fixée et attribuée au sujet contractuel qui effectivement et sans doute a causé le préjudice: c'est-à-dire le transporteur aérien.

Une autre caractéristique fondamentale de cet acte est la suivante: malgré les indemnités et les services accessoires prévus, il reste au passager la possibilité d'avoir recours aux voies légales pour demander un dédommagement supplémentaire du préjudice subi, sauf s'il s'agit d'un "passager volontaire", c'est-à-dire d'un passager disposé à renoncer à sa place en contrepartie de la compensation. Afin de comprendre la portée de cette disposition il est suffisant d'indiquer le cas où l'embarquement nié entraîne l'annulation d'une importante réunion d'affaires avec tous les dommages qui en découlent. Enfin, il faut remarquer que le nouveau règlement ne considère pas illicite la pratique de l'overbooking, mais il se préoccupe, au contraire, de dicter des règles auxquelles les compagnies aériennes doivent se conformer pour assurer un système minimal de protection du touriste. A ce propos, il faut aussi préciser que ce règlement n'est pas valable pour les vols "charter", mais uniquement pour les vols réguliers (3).

c) **La Directive du Conseil 90/314/CEE du 13 Juin 1990 concernant les voyages, les vacances et les circuits à forfait**

La Directive du Conseil 90/314/CEE du 13 juin 1990 représente un autre exemple de réglementation commune aux Pays membres de la CE et concerne les rapports existant entre les professionnels du tourisme (c'est-à-dire l'organisateur et l'intermédiaire de voyage) et les voyageurs.

Cet acte normatif poursuit un double but.

Le premier est celui de viser au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives nationales en thème de voyages, vacances et circuits "à forfait", qui semblent être très divergentes et qui causent plusieurs obstacles à la libre prestation des services et à la libre concurrence entre les professionnels des pays membres.

Le deuxième but, simultané, mais certainement pas du tout secondaire, est celui d'offrir une juste et adéquate protection juridique du touriste. En effet, il faut interdire que la publicité, les indications et les clauses contractuelles soient formulées de façon incompréhensible

et inaccessible; il faut adopter des dispositions en matière de résiliation du contrat de la part du consommateur-voyageur et, aussi bien des dispositions en matière de responsabilité des organisateurs et des intermédiaires des "voyages à forfait" en cas d'inexécution, afin de garantir une suffisante protection des vacanciers contre les risques de défaillances des entreprises touristiques.

Par conséquent, le champ d'application de la Directive, à différence de la C.C.V. (*Convention internationale relative au contrat de voyage* signée à Bruxelles le 23 avril 1970), concerne les voyages, les vacances et les circuits "à forfait" (4) vendus ou offerts à la vente à l'intérieur du territoire de la Communauté. Il faut d'abord souligner que la directive n'adopte pas la distinction entre l'activité du tour-opérateur (d'organisation des voyages) et celle (d'intermédiation) de l'agence de voyages, car elle rassemble les deux professionnels du tourisme sous un seul rapport juridique-normatif et s'occupe d'introduire quelques principes de protection du touriste.

En premier lieu, en thème d'offre au public des services tout compris et de brochures, les organisateurs et les intermédiaires sont obligés à fournir aux voyageurs une documentation complète (5) - lisible, compréhensible et précise -, au sujet des services touristiques: destination précise, caractéristiques, classements officiels, catégories et niveau de confort des moyens de transport et des logements, repas, itinéraires, renseignements précis sur les pays, documents personnels, normes sanitaires, acomptes et règlements, éventuel nombre minimum de participants, attention suivie pour les annonces trompeuses. En outre le touriste a le droit d'obtenir une copie du contrat de voyage portant toutes les conditions et le "programme touristique" qui doit comprendre les éléments suivants: horaires, arrêts et correspondances, places assignées dans les moyens de transport, adresse et numéro de téléphone des représentants locaux, obligation d'assistance et de secours d'urgence et permanent pour les mineurs, offre d'une police d'assurance contre les frais d'annulation et d'un contrat d'assistance en cas de rapatriement forcé. Toutefois, on reconnaît au touriste qui se trouve dans l'impossibilité de jouir du service tout compris, la faculté de se faire remplacer - après avoir informé l'organisateur ou l'intermédiaire en temps utile et de toute façon avant la date prévue pour le départ - par une autre personne pour l'exécution du contrat, à conditions que cette personne satisfasse aux exigences relatives au voyage ou au séjour et dédommage, en accord avec le voyageur, l'organisateur de toutes les dépenses causées par ce remplacement.

plusieurs dispositions visent à protéger et à sauvegarder la situation juridique du voyageur contre la possibilité d'augmentations des tarifs tout à fait injustifiées. A ce propos, des modifications de prix de la part de l'organisateur, sont admises - à condition que le programme désigne clairement les modalités de calcul - uniquement pour tenir compte des variations dans: a) les tarifs des transporteurs; b) les droits et les taxes (ex. embarquement et débarquement); c) les cours de change (6).

Donc, l'organisateur et le vendeur (7) (ou intermédiaire) de voyages, sont responsables à l'égard du touriste de la bonne exécution des obligations et des prestations contractuelles, soit bien de celles qu'ils effectuent directement, que de celles effectuées par des tiers. Naturellement l'organisateur et le vendeur ont la faculté d'avoir recours à une action directe contre les tiers responsables.

Cette responsabilité peut être limitée seulement à cause de : faits imprévus et insurmontables des tiers responsables des prestations des services; raisons de force majeure; défaillances du voyageur.

Pour ce qui concerne le remboursement des dommages dus à l'inexécution totale ou partielle des prestations du service "tout compris", on a prévu que les pays membres peuvent établir que les indemnités soient limitées conformément aux conventions qui régissent les prestations susmentionnées (il s'agit, à part la C.C.V. de Bruxelles déjà signalée, de la Convention de Varsovie de 1929 sur le transport aérien international, de la Convention de Berne de 1961 sur les transports ferroviaires, de la Convention de Paris de 1962 sur la responsabilité des hôteliers, de la Convention d'Athènes de 1974 sur le transport maritime). Par contre, d'après le contrat, on peut limiter l'indemnisation pour tous les dommages qui ne sont pas corporels, à condition que la restriction s'avère tout à fait raisonnable. Et, puisque cette directive s'inspire à la protection des droits des consommateurs, elle prévoit la possibilité de dérogation de la part des pays membres à ces dispositions par l'adoption ou la sauvegarde de règlements plus favorables aux touristes (8).

En résumé, cette directive communautaire agrandit, précise et renforce assidûment et d'une manière exhaustive les exigences de protection de la situation juridique individuelle du touriste. Elle aborde quelques aspects des rapports entre les professionnels du tourisme (tour-opérateurs et agences de voyages) et les usagers de biens et/ou services touristiques que la Convention de Bruxelles ne considère pas (tels que le contenu des brochures et des programmes de voyages, le devoir des renseignements, les réclamations et

les garanties), et protège le touriste d'une façon plus convenable en cas d'augmentation des tarifs, d'annulation du voyage et d'inexécution de l'organisateur et/ou du vendeur qui ont, même, l'obligation d'offrir assistance en cas de réclamations.

A cet égard, il est nécessaire de remarquer que les pays membres doivent adopter les dispositions susmentionnées d'ici le 31 décembre 1992.

Toutefois, en thème de production juridique communautaire, il vaut la peine de préciser la distinction formulée par la doctrine dominante entre les règlements et les directives.

Les règlements, en particulier, pour les aspects qui les distinguent et pour leur attitude à créer des normes directement applicables aux personnes physiques et juridiques, sont l'expression la plus innovatrice et typique du pouvoir législatif et normatif des Communautés Européennes (9). C'est du contexte normatif de l'article 189 du Traité instituant la CEE, qu'on déduit la grande importance qu'ils assument, parce qu'ils sont placés au sommet de la liste des actes communautaires, suivis des directives, des décisions et des actes non contraignants - c'est-à-dire sans obligations juridiques pour les destinataires - tels que les recommandations et les avis. Les règlements communautaires se caractérisent par trois aspects fondamentaux: la portée générale; le caractère contraignant dans tous leurs éléments; l'applicabilité directe dans les pays membres. Pour "portée générale", on entend le caractère qu'ils ont de s'adresser à une pluralité indéterminée de destinataires et que l'on individualise uniquement grâce à leurs rapports avec une situation bien définie en des termes abstraits. Il est suffisant, donc, que l'acte s'adresse aux destinataires non directement et individuellement, mais en tant que membres d'une catégorie régie d'une manière abstraite et dans son ensemble. La circonstance d'être contraignant dans tous les éléments caractérise les règlements selon leur contenu normatif et juridique. L'applicabilité directe, même si elle n'est pas un caractère exclusif des règlements, trouve dans ces derniers-ci l'expression la plus complète: ce n'est pas par hasard que l'article 189 du Traité CEE ne parle qu'à propos des mêmes. Mais on n'a jamais douté que l'applicabilité directe - c'est-à-dire le fait que les actes communautaires ne doivent pas être transposés préalablement dans les droits nationaux des pays membres - soit considérée comme une caractéristique du droit communautaire; au contraire, c'est son principe fondamental et pas uniquement des règlements. Cette thèse trouve son appui dans la même nature des institutions communautaires et dans leur capacité d'entrer en contact direct avec les ordres juridiques

nationaux, ainsi que dans l'obligation générale des pays membres de respecter le droit communautaire et de l'appliquer par les instruments du droit intérieur. En effet, il ne serait pas possible d'assurer l'applicabilité directe, immédiate et uniforme des "lois communautaires" dans le territoire de tous les pays membres, si les dispositions nationales dérogeaient, à tous moments, à celles communautaires. Pour ce qui concerne les éléments formels: les règlements doivent être motivés, se référer aux propositions et aux avis obligatoires demandés et doivent être publiés dans le Journal Officiel de la CE. La motivation est un élément commun aux directives et aux décisions, toutefois, par rapport aux règlements, elle a donné lieu à des approfondissements juridiques car la Cour de Justice des Communautés Européennes a précisé que pour eux, en tant qu'actes normatifs de portée générale, la motivation requise est moins détaillée et peut se limiter à l'indication de la situation globale (10). La publication dans le Journal Officiel des Communautés est requise pour les règlements contrairement aux directives et aux décisions qui doivent être notifiées à leurs destinataires. De toute façon, il faut tenir compte que désormais s'est développée la pratique de publier même les directives et les décisions adressées aux pays membres, en faisant perdre le caractère d'exclusivité des règlements. Dans tous les cas les règlements entrent en vigueur à la date établie ou, en l'absence, 20 jours après leur publication, à moins qu'un délai de "*vacatio legis*" inférieur soit motivé d'une manière adéquate (11).

La Directive est mentionnée directement dans l'article 189, 3ème alinéa, du Traité instituant la CEE, comme un acte juridique qui oblige les pays membres auxquels elle s'adresse pour le résultat à atteindre, tout en laissant la compétence des organismes nationaux en matière de forme et de moyens. La nécessité d'une nouvelle législation nationale d'adoption de la part des pays membres destinataires n'enlève pas à l'acte en question son caractère contraignant. Au contraire, l'éventuelle inobservation ou inexécution dans le délai prévu cause une violation du Traité CEE, qui peut aussi mener à une procédure de contestation d'infraction aux traités devant la Cour de Justice des Communautés Européennes. Il faut remarquer que la directive peut avoir un caractère individuel, donc, elle peut s'adresser à un seul ou à plusieurs états membres. Du point de vue de la procédure normative, la directive est préparée dans le cadre d'une procédure de proposition, qui opère une division du travail entre la Commission et le Conseil des Communautés. Elle peut se résumer comme suit : la Commission propose, le Conseil décide. Toutefois, avant que le Conseil prenne une décision, il faut passer par des étapes au cours desquelles, selon l'objet de la réglementation, le Parlement

Européen et le Comité économique et social ont également leur mot à dire.

En définitive, les règlements - en qualité d'actes juridiques de portée générale, obligatoires dans tous les éléments et directement applicables dans chaque pays membre - sont immédiatement valables d'une manière automatique dans tout le territoire communautaire sans aucune intervention supplémentaire des ordres juridiques nationaux; les directives, au contraire, s'adressent aux états et se bornent à indiquer les objectifs qu'ils doivent atteindre dans un délai déterminé, et c'est à eux de choisir les moyens et les instruments juridiques pour y parvenir.

Selon cette orientation, les dispositions examinées n'auraient aucune applicabilité avant leur effective adoption dans chaque État membre, et en plus avec le résultat de charger injustement les individus qui sont tout à fait dignes de protection - c'est-à-dire les touristes des voyages, vacances et circuits "à forfait" - de l'inefficacité et des retards des divers ordres juridiques nationaux.

d) Conclusions

Le tourisme est un phénomène assez complexe et en évolution continue avec d'importants retentissements économiques et sociaux (12). Cette formidable croissance, si d'un côté a permis au secteur touristique de jouer un rôle toujours plus important dans l'ensemble des activités économiques et sociales, de l'autre a mis en évidence la nécessité, dont il faut en tenir compte, d'une intervention ponctuelle par une discipline précise et organique de ses nombreux aspects.

Sur la base de ces aspects, le but de cette analyse a été celui de faire le point sur la législation communautaire en thème de responsabilité de l'entreprise touristique (en particulier les tour-opérateurs et les agents de voyages) et de protection du touriste, en partant de l'exigence de trouver une coordination normative et institutionnelle à même de permettre un "gouvernement" réel d'un secteur extrêmement partagé entre plusieurs acteurs et facteurs. L'harmonisation souhaitée en matière d'un convenable accomplissement des activités touristiques peut être poursuivie, uniquement, si l'on place le thème de la responsabilité des professionnels du tourisme dans le système de la responsabilité civile, et en particulier, à l'intérieur des principes de la thèse du "risque d'entreprise".

En d'autres termes, le problème est celui d'établir dans quelles mesures et à quelles conditions il est juste que le risque soit attribué au promoteur de l'initiative

économique - organisateur et/ou intermédiaire de voyages - ou au touriste: le tout selon une équitable pondération des intérêts opposés en jeu. D'après la doctrine de la responsabilité, ce n'est qu'une discipline claire et ponctuelle des "rapports touristiques" qui peut représenter le moyen authentique de repère exhaustif pour tous ceux - professionnels publics et privés, touristes, experts - qui s'intéressent au phénomène touristique.

On ne peut pas s'empêcher, donc, de confirmer la nécessité au niveau international d'une action normative, qui si d'un côté sauvegarde les intérêts des touristes au sens large du mot, de l'autre côté permet aux entreprises touristiques d'agir dans un contexte compétitif et hautement professionnel, afin de garantir un développement équilibré de ce secteur dans l'ensemble d'une situation socio-économique en croissante évolution.

Résumé

La protection des intérêts juridiques et économiques des touristes devient de plus en plus une nécessité évidente qui ne peut être différée. A cet égard des mesures législatives ont été prises au niveau communautaire afin de réduire les disparités existant entre les législations nationales. C'est le cas du Règlement du Conseil 91/295/CEE du 4 février 1991 et de la Directive du Conseil 90/314/CEE du 13 juin 1990, qui confèrent des droits spécifiques à l'échelle européenne aux consommateurs-touristes en matière de voyages à forfait et de surréservation aérienne.

Summary

We can't defer any longer an obvious necessity: the protection of tourists' economic and juridical interests. Consequently the European Community established legal measures in order to reduce the differences between domestic law areas. So "Regulation 91/295/EC" and "Travel Directive 90/314/EC" confer specific tourists' rights in the cases of package-tours and flight overbooking.

Zusammenfassung

Die Gewährleistung der rechtlichen und wirtschaftlichen Interessen des Touristen wird mehr und mehr zu einer Notwendigkeit, die nicht mehr aufgeschoben werden kann. Um deren ungleiche Handhabung in den einzelnen nationalen Gesetzgebungen zu harmonisieren, hat die Europäische Gemeinschaft diesbezüglich Gesetze

erlassen. Dies ist der Fall in der Verordnung des EG-Ministerrates 91/295/EWG vom 4. Februar 1991 und in der Richtlinie des EG-Ministerrates 90/314/EWG vom 13. Juni 1990, die dem Europäer besondere Rechte bei Pauschalreisen und im Falle von Überbuchung bei Flugreisen zusprechen.

NOTES

- (1) Cf. R. HOLLIER et A. SUBREMON, *Le tourisme dans la Communauté Européenne*, «Que sais-je?», 1990, Presses Universitaires de France, Paris, qui soulignent: «Avec plus de 320 millions d'habitants dont plus de la moitié part en vacances au moins deux fois par an, et près du quart se rend à l'étranger, le territoire de la Communauté à lui seul voit séjourner les deux tiers des touristes internationaux du monde entier».
- (2) La définition du terme "forfait" a donné lieu à des débats difficiles au sein de la CEE alors qu'elle doit servir de référence à la fixation des obligations contractuelles et à celles de la responsabilité civile des tour-opérateurs et des agents de voyages. La pratique est à la fois plus simple et plus complexe. En effet les tour-opérateurs présentent leurs projets de vacances dans des brochures. Le transport est souvent mais pas systématiquement intégré au forfait, il existe également des forfaits hors transport (séjours en villages de vacances, séjours de sports d'hiver, etc.); de plus, certains voyages "forfaitaires" ne comprennent que l'élément transport. L'INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION a donné, dans sa publication *Consommateurs Actualité*, n. 368 du 18 mars 1983, cette définition qui pour être narrative rend assez bien compte des réalités: «Il s'agit d'un ensemble de prestations: voyages aériens maritimes, ou par autocars, hébergement à l'hôtel, excursions, circuits touristiques, transports sur le lieu du séjour, mise à disposition d'une voiture, etc. La formule d'un "voyage organisé" peut être un circuit pré-établi en groupe, ou un séjour individuel avec des activités au choix. Une agence de voyage peut, à la demande du client, programmer un voyage "sur mesure" (individuel)». En dernière analyse la directive en objet définit le forfait comme une combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est conçue et offerte à un prix tout compris: 1) transport; 2) logement; 3) d'autres services non accessoires au transport ou au logement.

- (3) D'après l'article 2c) on entend pour «vol régulier» un vol qui est "effectué, à titre onéreux, au moyen d'aéronefs destinés au transport de passagers ou de passagers et de marchandises et/ou de courrier, dans des conditions telles que, sur chaque vol, des places sont mises à la disposition du public, soit directement par le transporteur aérien, soit par ses agents agréés et il est organisé de façon à assurer le trafic entre deux points ou plus: 1) soit selon un horaire publié, 2) soit avec une régularité ou une fréquence telle qu'il fait partie d'une série systématique évidente".
- (4) On remarque que l'article 2.1) établit que la facturation séparée de différents éléments d'un même service tout compris ne soustrait pas l'organisateur ou le vendeur aux obligations régies par la présente Directive.
- (5) En effet l'article 3.2) établit que les renseignements inclus dans la brochure engagent l'organisateur ou le vendeur à moins que: avant la conclusion du contrat on transmet au client les modifications concernant les services; on apporte des modifications à la suite d'un accord entre les parties.
- (6) La directive prévoit que le prix indiqué dans le contrat ne sera pas augmenté dans les 20 jours qui précèdent la date prévue pour le départ.
- (7) La portée innovatrice de cette formulation ressort même de la confrontation avec le texte originaire de la proposition de loi, puisque dans cette dernière on n'avait pas relaté l'expression "organisateur et/ou vendeur". Mais une analyse ponctuelle et tout à fait détaillée du véritable sens du terme, en vue d'une exacte identification, a été faite par le Prof. G. SILINGARDI, *Gli obblighi dell'agente di viaggio nella legislazione comunitaria*, in *Riv. Giur. Circ. e Trasp.*, 1991, p. 568. L'auteur présente deux hypothèses d'interprétations de la responsabilité prévue du texte de la directive. D'un côté on suppose une responsabilité de l'intermédiaire supplémentaire et solidaire à celle de l'organisateur si le touriste n'a pas eu la possibilité de connaître son nom. Dans ce cas-ci on soutient qu'il s'agit d'un type de responsabilité pareille à celle prévue pour l'intermédiaire d'après l'article 19 n.2) de la C.C.V. (*Convention internationale relative au contrat de voyage*) est confirmée même par un précédent très intéressant en thème de responsabilité du fournisseur pour les dommages provoqués par les produits défectueux dans le cas où on n'a pas réussi à individualiser le producteur (d'après la Directive 85/374/CEE du 25 juillet 1985). De l'autre côté on examine l'hypothèse d'une véritable et convenable responsabilité directe de l'agent de voyages envers les touristes même pour les faits de l'organisateur, avec la pleine faculté reconnue aux voyageurs de revendiquer l'exacte exécution des prestations (et l'éventuel remboursement des dommages) indifféremment du tour operator ou de l'intermédiaire. D'ailleurs, il faut considérer que l'on adopte une solution pareille à celle prévue dans la Directive du Conseil 78/473/CEE du 3 mai 1978, concernant la coassurance communautaire, qui permet à l'assuré de demander à son choix le paiement de toute l'indemnité d'assurance, au coassureur délégataire ou, en proportion de chaque coassureur.
- (8) Les opinions d'illustres juristes convergent sur ce sujet. En effet il sont d'accord sur l'importance et sur le potentiel degré d'efficacité des dispositions établies dans l'article 7, qui imposent aux pays membres de prévoir l'obligation de l'assurance contre les risques de la part de l'organisateur de voyages et la constitution d'un fonds de garantie pour le paiement des sommes concernant les dédommagements.
- (9) Pour une exposition exhaustive des actes juridiques communautaires: voir R. MONACO, *Le fonti del diritto comunitario*, in *Il manuale di diritto comunitario* a cura di E. PENNACCHINI, R. MONACO, L. FERRARI BRAVO E S. PUGLISI, I, Torino, 1983, p. 57; GRABITZ, *Les sources du droit communautaire: les actes des institutions communautaires*, in *Trente ans de droit communautaire*, Bruxelles-Luxembourg, 1981.
- (10) COUR DE JUSTICE DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES 13 mars 1968, affaire 5/67, Beus Recueil 1968.
- (11) COUR DE JUSTICE DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES 13/12/1967, affaire 17/67 Newman Recueil 1967
- (12) Sur la base d'une étude commandée par l'American Express Company à la Wharton Economic Forecasting Associates of Philadelphia, le chiffre d'affaires de l'industrie touristique a dépassé en 1987 les 2.000 milliards de dollars, en faisant de ce secteur la première industrie au monde et en assurant l'emploi de plus de 10 millions de personnes.