



**AVIS DE M. APARISI,
AVOCAT GÉNÉRAL RÉFÉRENDARE**

Arrêt n° 481 du 25 septembre 2024 (FS-B) – Première chambre civile

Pourvoi n° 23-10.560

Décision attaquée : arrêt du 17 novembre 2022 de la cour d'appel d'Amiens

la société Marco Vasco (SA)

C/

Mme [Y] [O]

M. [F] [O]

Le 9 janvier 2019, M. et Mme [O] ont conclu avec la société Marco Vasco un contrat ayant pour objet un voyage au départ de [Localité 2] et à destination d'Hawaï, qui devait se dérouler du 25 janvier au 11 février 2019, pour un montant total de 19.300 €.

Contraints de solliciter un visa pour entrer sur le territoire américain, ils n'ont pu effectuer ce voyage.

Par jugement en date du 17 mai 2021, le tribunal judiciaire de Beauvais a rejeté leur demande de réparation formée à l'encontre de l'agence de voyage.

Par arrêt en date du 17 novembre 2022, la cour d'appel d'Amiens a, pour l'essentiel, infirmé ce jugement et condamné l'agence de voyage à leur payer la somme de

19000 € à titre de dommages et intérêts en réparation de leur perte de chance de ne pas souscrire le voyage.

La société Marco Vasco qui s'est pourvue en cassation, fait principalement valoir deux moyens :

- le **premier moyen**, en deux branches, reproche à l'arrêt infirmatif :

. une violation du principe de la contradiction pour avoir soulevé un moyen d'office tenant à l'obligation qui incombait à l'agence de voyage d'informer personnellement ses clients des obstacles juridiques susceptibles de s'opposer à leur entrée sur le territoire américain et de s'assurer de leur situation spécifique au regard des mentions figurant sur leur passeport (B1),

. de s'être fondé sur des faits qui n'étaient pas dans le débat s'agissant de mentions figurant sur le site internet de l'agence de voyage, non évoquées par les parties (B2) ;

- le **second moyen**, également en deux branches, est pris :

. d'une violation de l'article 1103 du code civil en ce que la cour d'appel a mis à la charge de l'agence de voyage un devoir de conseil excédant les limites des articles L. 211-8 et R 211-4 du code du tourisme et non envisagé par les conditions de vente (B1),

. d'une violation de l'article 1231-1 du code civil en ce que l'arrêt a imputé à l'agence de voyage une responsabilité dans le dommage subi par ses clients alors qu'il appartenait à ses derniers de se conformer au conseil qui leur avait été délivré (B2).

Le premier moyen qui avait fait l'objet d'une proposition de rejet non spécialement motivé ne paraît en effet pas de nature à retenir l'attention.

S'agissant de la première branche, et comme le faisait apparaître le rapport, il ressort des conclusions d'appel des intéressés que ces derniers avaient bien mis en avant, en l'imputant à l'agence de voyage, un défaut d'information personnalisée et d'avertissement adapté à leur situation particulière¹.

Quant à la seconde branche, les citations, reprises par les juges du fond, du site internet de l'agence paraissent correspondre, au moins pour l'essentiel, à celles figurant dans une documentation produite aux débats. Il n'est en outre pas certain que la référence à ces éléments soit déterminante ainsi que nous le verrons à l'occasion de l'examen du second moyen : il pourrait être retenu qu'il s'agit de motifs surabondants.

¹ Cf. passages extraits des conclusions des appelants et soulignés au premier rapport.

Afin d'évaluer la pertinence du second moyen, il convient de revenir, à titre liminaire, sur la motivation de l'arrêt entrepris qui est ainsi rédigé :

“Sur l'obligation d'information précontractuelle de l'agence de voyages :

Il résulte des articles 1103 et 1104 du code civil que les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits et doivent être exécutés de bonne foi.

L'article 1217 prévoit que la partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté peut demander réparation des conséquences de l'inexécution.

En l'espèce, M. et Mme [O] ont confié la réalisation de leur voyage à Hawaï, à la société Marco Vasco, celle-ci se présentant, sur son site internet, comme « la start up success story du voyage-sur-mesure en France sur les 10 dernières années » et indiquant qu'« avec Marco Vasco on vit une expérience l'esprit libre. Pour vivre le voyage avec toute l'intensité qu'il mérite il faut avoir l'esprit libre, n'avoir rien d'autre à penser que de profiter de l'instant présent. C'est ce que nous vous garantissons ».

Ainsi en acceptant la mission d'organiser pour eux un voyage sur-mesure à Hawaï pour un montant de 19 300 euros, l'agence de voyage a placé M. et Mme [O] dans la certitude de bénéficier d'un service sur mesure impliquant que le voyageur s'enquiert de tout et notamment, à minima, les informe personnellement des obstacles juridiques pouvant exister pour l'obtention d'une autorisation d'entrée aux États Unis.

Une telle prestation spécialement conçue par la société Marco Vasco pour M. et Mme [O], le prix particulièrement élevé de celle-ci (19 300 euros) et la date très proche du départ (16 jours après émission/acceptation du projet et paiement du prix total) impliquaient pour l'agence de voyage une obligation de conseil et notamment celle de s'assurer de la situation spécifique de ses clients et des mentions éventuelles figurant sur leur passeport car elle-même connaissait parfaitement les restrictions à l'entrée sur le sol américain.

Ainsi si la seule mention, figurant en page 6 sur 7 du bulletin d'inscription transmis par courriel, après plusieurs pages décrivant le programme jour après jour (vols, hôtels, excursions) satisfait à l'obligation prévue par l'article R 211-4 du code du tourisme, elle ne saurait dans le cas d'une prestation haut de gamme et personnalisée satisfaire à l'obligation d'information et de conseil spécifique qui pèse alors sur le voyageur.

Il convient donc de considérer qu'en l'espèce, la société Marco Vasco a failli à son obligation de conseil et a fait perdre à M. et Mme [O] une chance de ne pas souscrire ce voyage spécialement organisé pour eux par l'agence.

Le jugement sera donc infirmé en ce qu'il a débouté M. et Mme [O] de leur demande de dommages-intérêts.

En considération des circonstances de l'espèce, la perte de chance de M. et Mme [O] sera évaluée à la somme de 19 000 euro, somme que la société Marco Vasco sera condamnée à leur verser avec intérêts légaux à compter du présent arrêt."

A la lecture de cette motivation, il y a lieu d'observer que les juges du fond, pour condamner l'agence de voyage, et tout en visant les articles relatifs à l'exécution du contrat, n'ont en réalité pas retenu un manquement de cette dernière dans l'exécution de ses prestations contractuelles mais ont plutôt constaté un défaut de conseil précontractuel faisant perdre une chance, aux demandeurs, de ne pas souscrire le voyage litigieux.

Il y a donc, d'emblée, une contradiction apparente dans la motivation de la décision qui paraît s'appuyer sur des dispositions relatives à l'exécution du contrat et semble se référer à un défaut d'exécution des obligations contractuelles tout en concluant à un préjudice né d'une perte de chance de ne pas souscrire le contrat, c'est à dire d'un dommage né en amont du contrat et non résultant de son exécution (ou de sa non-exécution).

Certes, cette approche peut se comprendre en pratique.

En effet, si les écritures des parties, à tout le moins dans leur argumentation juridique, ne paraissent guère aller explicitement dans cette direction, les faits de l'espèce y poussaient assez naturellement puisqu'il était relevé, par les époux [O], dans leurs conclusions d'appel (page 4, §1), qu'un "*délai minimum de quatre semaines est nécessaire pour obtenir un rendez-vous à l'Ambassade et un visa pour les Etats-Unis*".

Cette précision conduisait logiquement à constater que cette démarche était impossible à effectuer dans le délai compris entre la date de souscription du voyage (9 janvier) et le voyage lui-même (25 janvier) et ce, quelles que soient les informations transmises ou diligences assurées par l'agence de voyage dans cet intervalle.

Le dommage résultait donc bien, le cas échéant, non pas de l'exécution du contrat mais bien de sa souscription elle-même : le voyage n'était en fait pas réalisable compte tenu de la situation administrative des époux [O] laquelle exigeait, pour l'entrée aux Etats-Unis, à titre exceptionnel et compte tenu d'un précédent voyage en Iran, un visa alors que ce dernier n'est en principe pas exigé des voyageurs de nationalité française.

A cet égard, et de la même façon, le moyen qui s'inscrit certes dans le sillage de l'arrêt, en ce qu'il vise les conditions générales de vente et l'inexécution du contrat, ne paraît sans doute pas davantage pertinent en première analyse.

Cela dit, il pourrait être considéré que le devoir de conseil préalable au contrat et le devoir de conseil assuré en exécution du contrat se confondent largement dans ce domaine.

D'une part en effet, le manquement au devoir de conseil précontractuel n'est a priori relevé que lorsque le contrat a été effectivement conclu : par hypothèse, et en raisonnant par l'absurde, il est permis de supposer qu'il existe en pratique peu d'actions formées par des consommateurs n'ayant in fine souscrit aucun contrat avec l'agence de voyage et mettant en cause son devoir de conseil précontractuel.

D'autre part, ces deux versants du devoir de conseil se rejoignent largement dans leur contenu dès lors que le devoir de conseil porte, par définition, sur le voyage ou le séjour vendus par l'agence : ainsi le manquement au devoir de conseil précontractuel sera généralement évalué à l'aune du manquement dans l'exécution du contrat (défaut d'information sur les dangers du voyage, défaut de prestation annoncée, etc...).

D'ailleurs, la première chambre civile, faisant application des dispositions de l'article L. 211-8 dans sa rédaction antérieure à celle issue de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, avait jugé (sommaire) :

“Le vendeur de prestations de voyages ou de séjours informe le consommateur par écrit, préalablement à la conclusion du contrat, des formalités administratives à accomplir par celui-ci en cas de franchissement des frontières.

En conséquence, il n'est pas tenu de lui rappeler ces formalités après la conclusion du contrat.”

- 1^{re} Civ., 27 mars 2019, pourvoi n° 17-31.319

Et depuis le 1^{er} juillet 2018, l'article L. 211-9 du code du tourisme prévoit expressément que :

“Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur ou le détaillant communique toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat.
(...)”

Ainsi, les caractères précontractuel et contractuel des obligations, s'agissant des informations communiquées par l'agence de voyage, s'inscrivent dans une continuité et se confondent largement de sorte qu'il est sans doute un peu artificiel et vain de distinguer le régime de ces dernières en fonction du moment où elles doivent intervenir dans la chronologie contractuelle pour ce type de contrat de spécial.

S'agissant du contenu de ces obligations d'information, il convient de se reporter au code du tourisme qui prévoit :

. en partie législative, en son article L. 211-8 :

“L'organisateur ou le détaillant informe le voyageur au moyen d'un formulaire fixé par voie réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchissement des frontières. Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.”

. en partie réglementaire, en son article R 211-4 :

“Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

(...)

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

(...)”

Or, s'agissant du présent pourvoi, il est constant que ces informations d'ordre général ont été en l'espèce communiquées.

La question posée par le pourvoi peut donc être résumée en ces termes : que recouvre exactement cette obligation d'information précontractuelle ? peut-il exister un devoir d'information précontractuel au-delà de ces textes législatifs et réglementaires ? Et si oui, sur quoi se fonde-t-il et quelle est son étendue ?

D'abord, s'agissant de l'article R 211-4 précité qui prévoit en effet bien la communication d'informations sur les formalités d'entrée dans le pays de destination, il peut être relevé que le texte prévoit que ces informations sont “*d'ordre général*”.

En l'espèce, le premier juge a relevé que les intéressés avaient expressément reconnus, dans le bon de commande, avoir été informés des formalités d'entrée aux Etats-Unis, parmi lesquelles, en particulier, l'exigence d'un visa pour les voyageurs français ayant effectué un voyage en Iran depuis le 1^{er} mars 2011.

S'agissant d'une obligation de communication d'informations d'ordre général et non d'une obligation de mise en garde ou de conseil personnalisés et adaptés aux

clients², les dispositions du code de tourisme paraissent en effet bien avoir été respectées : les informations d'ordre général avaient été fournies.

Mais la cour d'appel ne limite pas les obligations de l'agence de voyage à cette transmission d'information et paraît fonder une exigence supplémentaire de conseil sur le caractère "haut de gamme" du voyage et son coût.

Cependant, si ce caractère exige sans doute des prestations à la hauteur s'agissant du voyage lui-même (hébergement, transferts, excursions), l'on perçoit mal en quoi ce critère pourrait être déterminant sur l'étendue de l'obligation de conseil précontractuel qui ne saurait être à géométrie variable en fonction du prix payé. Au contraire, tous les consommateurs devraient pouvoir prétendre à un même niveau d'information s'agissant des formalités d'entrée dans le pays de destination.

Ce critère ne paraît donc pas déterminant, ni pouvoir être retenu pour fonder une obligation de conseil particulière.

Par ailleurs, à supposer même que l'on puisse s'appuyer sur les stipulations du contrat pour faire peser sur l'agence de voyage, en quelque sorte rétroactivement, une obligation de conseil précontractuel renforcée, il faut bien admettre qu'en l'espèce aucune des clauses du contrat ne permet d'aller dans ce sens, étant observé que les époux [O] n'ont pas souscrit l'option tendant à confier à l'agence de voyage l'obtention des éléments administratifs requis pour leur voyage.

Au total, il en ressort que l'agence de voyage a bien rempli ses obligations d'information si l'on s'en tient aux dispositions du code du tourisme et aux stipulations contractuelles stricto sensu.

Pour autant, l'agence de voyage peut-elle être tenue pour libérée de toute autre obligation d'information à l'égard de son client au motif qu'elle a répondu aux seules prescriptions du code du tourisme ?

Sauf à faire produire un effet parfaitement contre-productif à ces dernières dispositions pourtant conçues dans un objectif de protection du consommateur, il est permis d'en douter : à titre d'exemple, dans une situation voisine de celle du présent pourvoi, pourrait-on considérer qu'une agence de voyage aurait rempli ses obligations professionnelles en vendant un voyage à ses clients pour une destination

² L'article 5 de la [directive 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées](#) évoque, de la même façon, la communication au voyageur, avant la souscription du contrat, d'informations "standard au moyen du formulaire pertinent".

Et le considérant correspondant (28) : "Les organisateurs devraient fournir des informations d'ordre général sur les conditions applicables en matière de visas dans le pays de destination. Les informations relatives au délai approximatif d'obtention des visas peuvent être fournies sous la forme d'un renvoi aux informations officielles du pays de destination", ce qu'on retrouve au f) de l'article 5 précité.

exigeant systématiquement un visa mais à une date à ce point proche du départ qu'elle ne permettrait pas de l'obtenir, au seul prétexte que ceux-ci auraient été informés, au moyen d'un imprimé pré-rempli, de l'exigence de ce visa ? L'accomplissement de la seule obligation d'information prévue par le code du tourisme peut-il être tenu pour satisfaisant dans cette hypothèse ?

L'étude de la jurisprudence comme de la doctrine permet de constater que ces dernières tirent traditionnellement des dispositions du code civil, une obligation de conseil qui paraît plus exigeante que la seule communication d'informations générales.

Ainsi, par exemple, a-t-il été jugé, en chambre mixte, au visa de l'ancien article 1147 du code civil :

“Prive sa décision de base légale, la cour d'appel qui ne précise pas si un professionnel souscrivant un prêt a la qualité d'emprunteur non averti, et, dans l'affirmative, si, conformément au devoir de mise en garde auquel est tenue la banque à son égard lors de la conclusion du contrat, celle-ci justifiait avoir satisfait à cette obligation à raison des capacités financières de l'emprunteur et des risques de l'endettement né de l'octroi des prêts.”

- Ch. mixte., 29 juin 2007, pourvoi n° 05-21.104, Bull. 2007, Ch. mixte, n° 7

Commentant cette évolution jurisprudentielle, le Professeur Patrice Jourdain observait³ :

“Tel qu'elle est conçue, cette obligation de mise en garde se rapproche sensiblement du devoir de conseil en ce sens que le banquier devra se substituer à l'emprunteur pour apprécier l'opportunité du crédit en fonction des risques de non remboursement.”

Il s'agit ainsi pour le professionnel non pas seulement de délivrer une information générale et objective mais d'envisager les effets de ces informations et les conséquences concrètes du contrat pour son client et ce, indépendamment même des obligations d'information générales qui pèsent sur le professionnel en matière d'octroi de crédit.

Ce devoir de conseil se retrouve aussi, notamment, en matière de vente où il a été récemment jugé, par exemple :

“Il résulte de l'article 1147 du code civil, dans sa rédaction antérieure à celle issue de l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016, que le vendeur professionnel est tenu, avant la vente, d'une obligation de conseil qui lui impose de se renseigner sur les

³ [Le devoir de mise en garde du banquier dispensateur d'un crédit excessif – Patrice Jourdain – RTD civ. 2007. 779](#)

besoins de l'acheteur afin d'être en mesure de l'informer sur l'adéquation entre le bien qui est proposé et l'usage qui en est prévu."

- 1^{re} Civ., 11 mai 2022, pourvoi n° 20-22.210

Et cette obligation de conseil autonome paraît avoir été consacrée y compris dans l'activité de fourniture de prestations de voyage :

"Attendu que la société et son assureur font grief à l'arrêt de statuer comme il le fait, alors, selon le moyen, qu'ayant constaté que [T] [H] était médecin et ainsi, a priori, un homme conscient des dangers dus au mal aigu des montagnes, la cour d'appel n'a pas tiré les conséquences légales de cette constatation en faisant peser sur l'agence de voyages une obligation de conseil relativement à ces dangers et violé les articles 1147 et 1382 du code civil ;

Mais attendu que les compétences professionnelles ou personnelles du voyageur ne dispensent pas l'agence de voyages de son obligation d'information envers lui ; que la cour d'appel a retenu, à bon droit, que, même médecin, [T] [H] devait, comme tout autre voyageur, être prévenu par le voyageur du danger que présentaient ce voyage et cette excursion en haute altitude ; que le moyen n'est pas fondé ;"

- 1^{re} Civ., 28 septembre 2016, pourvoi n° 15-17.033, 15-17.516, Bull. 2016, I, n° 180

Dans cette décision, la première chambre paraît bien faire peser sur l'agence de voyage un devoir de conseil qui va au-delà de la délivrance des informations prévues dans le code de tourisme.

Ces décisions ont été rendues au visa de l'article 1147 du code civil mais nous savons que, depuis la réforme induite par l'ordonnance du 10 février 2016, l'article 1112-1 du code civil prévoit :

"Celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant.

Néanmoins, ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation.

Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des parties.

Il incombe à celui qui prétend qu'une information lui était due de prouver que l'autre partie la lui devait, à charge pour cette autre partie de prouver qu'elle l'a fournie.

Les parties ne peuvent ni limiter, ni exclure ce devoir.

Outre la responsabilité de celui qui en était tenu, le manquement à ce devoir d'information peut entraîner l'annulation du contrat dans les conditions prévues aux articles 1130 et suivants.”

Le [rapport au Président de la République](#) expose, à propos de ces nouvelles dispositions :

“Est ensuite introduite l'existence d'un devoir général d'information (article 1112-1), d'ordre public. Une telle obligation précontractuelle d'information étant déjà largement admise en jurisprudence et diverses obligations d'information spécifiques figurant dans des lois spéciales (notamment en droit de la consommation), il est apparu opportun de consacrer dans le code civil de manière autonome, indépendamment du devoir de bonne foi, ce principe essentiel à l'équilibre des relations contractuelles, et d'en fixer un cadre général. Une telle obligation générale est d'ailleurs prévue dans plusieurs projets doctrinaux européens de réforme du droit des contrats. Afin de ne pas susciter une insécurité juridique et de répondre aux inquiétudes des entreprises, ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation, conformément à la jurisprudence de la Cour de cassation (alinéa 2). Il est en outre subordonné à plusieurs conditions : l'importance déterminante de l'information pour le consentement de l'autre partie (la notion d'information déterminante étant définie à l'alinéa 3) ; la connaissance de l'information par le créancier ; l'ignorance de l'information par l'autre partie, cette ignorance devant être légitime et pouvant tenir aux relations de confiance entre les cocontractants (ainsi le devoir de s'informer fixe-t-il la limite de l'obligation précontractuelle d'information).

*La règle de preuve posée au quatrième alinéa correspond à la solution dégagée en jurisprudence, les praticiens souhaitant consacrer explicitement dans la loi ce rappel du droit commun de la preuve. Le cinquième alinéa précise que le devoir d'information est une règle d'ordre public.
(...)”*

Il en ressort que la réforme, en créant l'article 1112-1 du code civil, poursuivait, en tout cas pour une bonne part , l'objectif d'entériner la jurisprudence prise antérieurement sur le fondement de l'article 1147 du code civil, en dégagant de façon plus explicite, une obligation légale d'information précontractuelle :

“Une obligation prétorienne de renseignement ou d'information incombe à tout professionnel à l'égard de quiconque envisageant de contracter (...), du moins pour les risques prévisibles⁴.”

Cette obligation d'information prend différentes formes ou degrés et peut prendre, notamment, la forme d'un devoir de conseil :

⁴ § 3124.51, in [Dalloz action - Droit de la responsabilité et des contrats - Philippe le Tourneau](#)

“89. L'agent d'affaires est tenu d'une obligation de faire vis-à-vis de son client. L'objet de cette obligation varie, bien sûr, selon le type d'activités. Cela peut être l'organisation d'un voyage, la mise en place d'une campagne publicitaire, la gestion du patrimoine du client, etc. L'agent d'affaires est généralement tenu d'une obligation de conseil à titre principal, ce qui constitue l'essentiel de sa prestation.”⁵.

Et ces nouvelles dispositions qui font reposer cette obligation d'information sur l'existence d'une asymétrie d'information entre le professionnel et son client d'une part, sur l'importance de l'information pour le consentement du client à souscrire le contrat litigieux, d'autre part, paraissent particulièrement adaptées à la relation contractuelle qui lie une agence de voyage à ses clients s'agissant des conditions de passage des frontières dont on peut légitimement attendre qu'elles soient mieux maîtrisées par cette dernière que par ses clients qui lui font naturellement confiance sur ce point.

Sur ce point, si une information générale préalable à la conclusion du contrat peut généralement suffire en matière de formalités d'entrée dans le pays visité⁶, en particulier lorsque le délai laissé aux clients avant le départ permet à ces derniers d'accomplir ces formalités qui leur incombent, les circonstances particulières de l'espèce renforçaient l'obligation de conseil de l'agence de voyage compte tenu de la proximité de ce dernier.

En effet, en l'espèce, les époux [O] qui n'ont guère l'habitude de se rendre aux Etats-Unis, ne pouvaient guère envisager, contrairement à leur agence de voyage, qu'en souscrivant leur voyage une quinzaine de jours avant le décollage de leur avion, ils s'exposaient au risque de ne pas disposer du visa qui peut-être requis par les autorités américaines, et ce, d'ailleurs, pas uniquement d'ailleurs à raison d'un voyage antérieur en Iran⁷.

⁵ In [Dalloz, répertoire de droit commercial - Denis Voinot](#)

⁶ Voir, sur ce point, pour un cas d'espèce proche, à titre de comparaison : [1^{re} Civ., 27 mars 2019, pourvoi n° 17-31.319](#)

⁷ La consultation du [site de l'Ambassade américaine](#) à Paris nous enseigne ainsi :

“Le programme d'exemption de visa permet aux citoyen-nes des pays participants au programme de se rendre aux États-Unis sans visa pour une durée de 90 jours maximum, sous certaines conditions.

Les demandes d'ESTA peuvent être soumises à tout moment avant le voyage, mais il est fortement recommandé d'effectuer toute demande dès la préparation du voyage, voire même avant l'achat des billets d'avion. Le traitement d'une demande de visa nécessite en moyenne trois jours ouvrés. Cependant, le nombre de rendez-vous pour un visa étant limité, nous recommandons fortement d'effectuer toute demande d'ESTA le plus tôt possible, au cas où celle-ci était refusée.”

Il paraît également évident que l'agence de voyage avait sur ce point nécessairement une connaissance plus aigüe de ce risque prévisible que ses clients.

Elle détenait là une information tout à fait déterminante qui pouvait échapper à ses clients lesquels s'en remettaient à elle pour l'organisation du voyage.

Il lui appartenait donc, a minima, et alors que les conditions d'entrée aux Etats-Unis sont présentées dans les conditions de vente de façon non discriminée pour l'ensemble des destinations proposées par l'agence (voire production n°4)⁸, d'attirer spécifiquement l'attention de ses clients sur ce point, voire de vérifier avec eux s'ils remplissaient les conditions administratives requises pour ce voyage avant de le leur vendre compte tenu de la proximité du départ de ces derniers et de l'aléa évident qui pesait sur celui-ci dans l'hypothèse de l'exigence d'un visa par l'administration américaine.

A cet égard, il est permis d'ajouter qu'à l'heure où nombre de prestations offertes par une agence de voyage sont en pratique accessibles directement au voyageur par l'entremise d'internet (billet d'avion, réservation d'hôtel, etc...), c'est bien la prestation de conseil de l'agent de voyage qui valorisera, voire même justifiera son intervention rémunérée, plus encore que son activité d'intermédiaire.

Avis de rejet mais par substitution de motif.

⁸ Il s'agit ici pour le professionnel de s'assurer que son client a connaissance des informations dont, nous dit l'article 1112-1, *"l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre"*.

