

UN FORFAIT-VACANCES QUI REND MALADE

Vous achetez un forfait-vacances dans une agence de voyage. Si vous tombez malade durant le voyage en question, est-ce que l'agence peut être tenue responsable des dommages qui en résultent?

Les faits

Un couple achète d'une agence de voyage un forfait-vacances pour deux semaines en République Dominicaine. Durant le séjour, le couple allait régulièrement prendre leur repas au buffet de l'hôtel. À la suite d'une de ces visites au buffet, la femme a souffert d'une gastro-entérite en raison de l'ingestion d'aliments contaminés. Il relève de la preuve, constituée notamment de photos, que cette contamination provenait des oiseaux sauvages qui se nourrissaient à même le buffet. Le couple réclame donc le prix du forfait-vacances ainsi que des dommages et intérêts pour les inconvénients qu'ils ont subis. Ils soutiennent que l'hôtel ne répondait pas aux normes minimales de sécurité. De leur côté, l'organisateur du voyage et l'agence de voyage soutiennent que l'hôtel où a séjourné le couple était sécuritaire.

Le litige

Est-ce que le couple a un recours contre l'organisateur du voyage et l'agence de voyage?

La décision

L'action est accueillie en partie

Les motifs



Le juge Landry indique que le contrat intervenu entre le couple et l'organisateur du voyage et celui conclu avec l'agence de voyage

sont des contrats de service. D'après la doctrine et la jurisprudence, l'organisateur et l'agent de voyage sont tenus à une «obligation de résultat». Ce concept juridique limite les défenses qu'ils peuvent invoquer aux cas de force majeure. De plus ce contrat est assujéti à la Loi sur la protection des consommateurs ayant été conclu entre un commerçant et un consommateur. Cette loi prévoit que l'organisateur et l'agent de voyage sont tenus aux «garanties de conformité», c'est-à-dire que le service fourni doit être conforme à la description qui en est fait dans le contrat, ainsi qu'à toute déclaration ou message publicitaire fait par l'organisateur et l'agent de voyage. De plus, le contrat de voyage leur impose un «devoir d'information et de sécurité» envers leurs clients. Ceux-ci doivent être informés des risques auxquels ils pourraient être confrontés durant leur voyage et de l'ensemble des faits importants qui pourraient influencer leur décision d'acheter ou non le voyage.

En plus de leur devoir d'information, l'organisateur et l'agent de voyage doivent prendre tous les moyens nécessaires pour que le voyage se déroule dans des conditions normales de sécurité. En

l'espèce, le juge en vient à la conclusion que l'organisateur du voyage et l'agence de voyage ont manqué à leur devoir d'information et de sécurité, il fait donc droit à la demande du remboursement intégral du forfait. Il fait aussi en partie droit à la demande de dommages et intérêts réclamés pour les troubles et inconvénients subits par le couple y compris la perte de salaire.

Références

Leblanc c. Voyage Guertin (1975) Itée,
J.E.2005-112

Code civil du Québec, L.Q.. 1991, c. 64,
art.1470, 2100.

Loi sur la protection du consommateur,
L.R.Q. 1978,c. P-40.1, art.34, 40, 41, 228,
253, 272.