

LA MÉDIATION DU TOURISME

Le tourisme trouve son origine au XVIII^e siècle pour désigner le voyage d'agrément¹. Cette activité implique l'idée de dépaysement et peut entraîner diverses consommations, telles qu'une réservation dans une « résidence temporaire » et l'achat d'un « titre de transport »². Elle représente en outre l'une des plus importantes branches de la consommation, notamment pour son poids économique et son impact social³. En matière économique, le tourisme représentait à ce titre 7,4% du PIB français en 2018⁴. La France a par ailleurs été « [C]lassée au 1^{er} rang des destinations touristiques en nombre de visiteurs internationaux » en 2019⁵. Il est ainsi nécessaire d'assurer le bon déroulement du tourisme français. Le droit, en sa qualité de régulateur des rapports sociaux, permet d'y contribuer. En effet, le tourisme prend vie grâce à deux catégories d'acteurs : les touristes (ou consommateurs du tourisme) et les professionnels du tourisme⁶. Les rapports entre ces acteurs constituent une part significative de l'activité touristique. Aussi, c'est le droit de la consommation qui régit ce pan du tourisme.

Comme pour tout type de rapport social, il arrive que les intérêts divergent et qu'un litige se crée. En ce cas, il existe plusieurs modes de résolution des litiges, et les parties peuvent avoir la liberté de choisir celui qui leur convient le mieux. D'une part, le recours peut être judiciaire. Un juge est alors saisi de l'affaire et il a pour responsabilité de trancher le conflit : sa décision désigne un gagnant et un perdant. D'autre part, le recours peut être extrajudiciaire. À cet égard, les modes alternatifs de règlement des différends ont pour objet de résoudre les conflits en atteignant une solution mutuellement acceptable pour les parties⁷. Les intérêts de chacune sont alors tous pris en compte et chaque partie ressort gagnante. Parmi ces mécanismes alternatifs, l'on retrouve la médiation. De manière générale, elle implique l'intervention d'un tiers, le médiateur, qui aide les parties à communiquer pour trouver une solution⁸.

¹ <https://gallica.bnf.fr/dossiers/html/dossiers/VoyagesEnFrance/themes/Tourisme.htm>.

² BRETON J.-M., *Droit et Politique du Tourisme*, Dalloz, Juris Corpus, 1^e édition, 2016, pp. 1-9.

³ Ibid.

⁴ <https://www.entreprises.gouv.fr/fr/etudes-et-statistiques/4-pages/la-croissance-de-la-consommation-touristique-france-se-confirme-2018>.

⁵ <https://www.vie-publique.fr/eclairage/280440-tourisme-60-milliards-de-perte-pour-la-france-en-2020>.

⁶ BRETON J.-M., op. cit., pp. 1-9.

⁷ BARRET J. T. & BARRET J., *A History of Alternative Dispute Resolution: The Story of a Political, Social, and Cultural Movement*, Jossey-Bass, 2004, p. 1-6.

⁸ GUINCHARD S. & DEBARD T., *Lexique des termes juridiques 2022-2023*, Dalloz, Lexiques, 30^e édition, 2022, p. 684.

En matière de litiges touristiques entre consommateurs et professionnels, la médiation a été initiée après l'éruption, en 2010, du volcan islandais Eyjafjöll. Cette dernière avait interrompu le trafic aérien européen⁹ et entraîné des litiges entre les professionnels du tourisme et leurs clients. La FNAM¹⁰, la SNAV¹¹ et la CETO¹² avaient alors adopté la Charte de la Médiation du 18 juillet 2011, et créé l'organisme Médiation Tourisme et Voyage. Contrôlé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (ci-après « CECMC »)¹³, il est aujourd'hui le principal organisme de médiation des litiges touristiques¹⁴.

Il ressort du rapport annuel 2021 de l'organisme Médiation Tourisme et Voyage que le nombre de dossiers a augmenté de 111% entre 2019 et 2020, en raison de la pandémie de Covid-19. Ce nombre a continué d'augmenter en 2021 (10%) et, de manière générale, il est sur une courbe de croissance exponentielle depuis la création de l'organisme¹⁵. En particulier, les annulations de voyages liées aux restrictions mises en place durant la pandémie de Covid-19 ont opposé les professionnels aux consommateurs concernant la question des modalités de remboursement¹⁶. Alors que la pandémie semble à présent se résorber, les litiges qu'elle a entraînés demeurent¹⁷.

Compte tenu du succès croissant de la médiation dans ce domaine, il est pertinent de s'interroger quant à l'efficacité de ce mécanisme. Ainsi, la médiation a-t-elle vocation à remplacer le recours judiciaire en matière de règlement des litiges entre touristes-consommateurs et professionnels du tourisme ? Il est intéressant d'observer que la médiation du tourisme semble suffisante **(I)**. Toutefois, il doit être gardé à l'esprit qu'elle connaît aussi des limites, pouvant être palliées par le juge lui-même **(II)**.

⁹ BRETON J.-M., op. cit., pp. 327-353.

¹⁰ Fédération Nationale de l'Aviation et de ses Métiers.

¹¹ Syndicat National des Agents de Voyages.

¹² Cercle d'Études des Tour-Opérateurs.

¹³ Liste des médiateurs référencés par la CECMC, en application de l'article L615-1 du Code de la Consommation : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>.

¹⁴ BRETON J.-M., op. cit., p. 350.

¹⁵ Le Médiateur du tourisme et du voyage, *Rapport annuel 2021*, 2021, p.14, accessible à l'adresse suivante : <https://www.mtv.travel/rapports-annuels/>.

¹⁶ <https://www.leparisien.fr/economie/voyages-non-rembourses-en-raison-du-covid-19-le-recours-au-mediateur-du-tourisme-a-explose-en-2020-30-03-2021-4JZYJTHGNEHFFM7QEPGSXFA3A.php>.

¹⁷ <https://www.europe1.fr/societe/covid-19-voyage-annule-litige-les-demandes-de-mediation-de-plus-en-plus-demandees-4100304>.

I. La médiation du tourisme : un mécanisme à l'allure suffisante

La médiation du tourisme se présente en premier lieu comme un mécanisme suffisant. Elle offre un service au moins aussi qualitatif que le recours judiciaire (A), et elle semble même dépasser le juge par sa capacité à en pallier les limites (B).

A- Un mécanisme de valeur comparable à celle du juge

En matière de litige touristique entre les consommateurs et les professionnels, la médiation de la consommation, aussi imparfaite soit-elle, constitue un recours de valeur au moins comparable à celle du recours judiciaire.

À titre préliminaire, la médiation du tourisme présente bien sûr des défauts. Cependant, ils ne sont pas suffisants pour donner à la médiation une valeur moindre que celle du recours judiciaire. L'un de ces défauts réside dans le caractère inégal des parties. Le touriste, en tant que consommateur, constitue une partie particulièrement protégée, tandis que les obligations ne semblent peser que sur les professionnels. Ces derniers ont notamment l'obligation de garantir aux consommateurs un recours effectif et gratuit à un dispositif de médiation¹⁸. La gratuité de la médiation ne bénéficie qu'aux consommateurs, alors que l'accès au juge est un droit pour tous¹⁹. Toutefois, un procès peut rapidement devenir coûteux en pratique car il y a de nombreux frais à prévoir, au rang desquels les honoraires des avocats. Le caractère seulement unilatéral de la gratuité de la médiation n'est donc pas plus préjudiciable que le coût d'un recours judiciaire. Au surplus, la protection du consommateur contre le professionnel résulte de sa qualité de partie faible²⁰ ; elle semble donc justifiée.

Au-delà de ces défauts, la médiation présente de réels avantages, comparables à ceux du recours judiciaire. D'une part, en vertu de l'article L613-1 du Code de la consommation, le médiateur est soumis à des exigences qualitatives, comme le juge. Il doit exercer ses fonctions « avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable ». En outre, le médiateur doit répondre à une liste de critères, au rang desquels la possession « d'aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ».

¹⁸ Article L.612-1 du Code de la consommation.

¹⁹ Article 6 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'Homme et libertés fondamentales (CESDH).

²⁰ PELLIER J.D., *Droit de la consommation*, Dalloz, 3^e édition, Cours, 2021, p. 1.

D'autre part, le médiateur, comme le juge, est encadré par une procédure obligatoire. Dans ce cadre, l'article L612-2 du Code de la consommation prévoit les conditions de saisine du médiateur. Parmi elles, le consommateur doit préalablement saisir le service interne compétent pour tenter de résoudre le litige directement avec le professionnel.

Enfin, la médiation du tourisme est un mécanisme autonome et indépendant du recours judiciaire, le juge n'étant pas requis pour saisir le médiateur. Elle comporte notamment des caractères propres qui en font un mécanisme unique vis-à-vis du recours judiciaire. Selon l'article L612-3 du Code de la consommation, il s'agit d'une procédure confidentielle, sauf accord contraire des parties²¹. C'est aussi une procédure volontaire et non contraignante, aussi bien pour le consommateur que pour le professionnel²². Par conséquent, si les deux parties sont décidées à se mettre d'accord, la médiation peut conduire à une entente mutuelle. Elle permet donc de participer activement à la recherche de solutions satisfaisantes, de garder le contrôle des décisions à prendre et de parvenir à une entente librement consentie.

La médiation du tourisme présente ici des qualités suffisantes pour lui donner une valeur au moins égale à celle du recours judiciaire. De surcroît, il peut être démontré qu'elle dépasse certaines limites du juge. Elle constituerait alors un mécanisme plus approprié.

B- Un mécanisme palliatif des limites du juge

Les litiges entre touristes-consommateurs et professionnels du tourisme menacent la protection de leurs intérêts. Aussi, la médiation peut intervenir pour résoudre un litige face auquel le juge serait limité. L'article 1.2 de la Charte de la Médiation Tourisme et Voyage, prévoit en ce sens que le médiateur rend ses avis « en équité et en droit ».

Tout d'abord, le médiateur peut prendre le relais du juge, qui peut se révéler impuissant pour garantir le droit à un procès équitable. En effet, les juridictions étatiques font face à une « lenteur excessive » de leurs procédures, pouvant être considérée comme contraire à l'exigence de délai raisonnable, prévue à l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'Homme²³. En particulier, la crise de Covid-19 a davantage entravé l'accès au juge²⁴. Ainsi, lorsque le médiateur est saisi, il peut exercer un rôle similaire d'application du droit pour résoudre les

²¹ Civ. 2^e, 9 juin 2022, n°19-21798 ; Publié au bulletin.

²² Article R612-4 du Code de la consommation.

²³ <https://www.vie-publique.fr/fiches/38062-la-justice-est-elle-trop-lente>.

²⁴ BOYER T. & GRISET J., « Réflexions sur une justice sans accès au juge », JCP éd. G 2020, n°23, 686.

litiges. À titre d'illustration, dans une affaire relative à la reconduction tacite d'un abonnement, le médiateur du tourisme s'est fondé sur le droit des contrats et le droit de la consommation pour trancher le litige²⁵. De même, les dossiers de l'organisme Médiation Tourisme et Voyage font l'objet d'un délai de traitement de « 128 jours »²⁶, soit environ 4,2 mois. C'est certainement plus raisonnable que les délais de 6,2 mois à 2 ans proposés par les juges²⁷.

En outre, le médiateur permet d'éviter un encombrement inutile des juridictions étatiques. Il offre aux parties une meilleure compréhension du droit, par la publication notamment de recommandations ainsi qu'une mission de conseil et d'information²⁸. Cela lui permet de prévenir les litiges.

Par ailleurs, le médiateur peut assouplir la rigidité des règles de droit, lorsque ces dernières empêcheraient une résolution juste du litige pour les parties. En effet, l'objectif de la médiation est avant tout d'obtenir une « résolution amiable » du litige²⁹, ce que le droit ne permet pas toujours. Ce fut le cas lors de la crise sanitaire par exemple. En raison des confinements, certaines réservations de tourisme (vols, hôtels, etc.) n'ont pu être consommées. Cependant, il a été jugé que les obligations contractuelles avaient été respectées par chacune des parties. La force majeure n'a donc pas pu être invoquée par les consommateurs pour obtenir le remboursement de ces réservations³⁰. Pour dépasser cette limite, le médiateur a recouru à l'équité pour résoudre le litige³¹. En droit positif, l'équité se traduit par la prévalence de « l'égalité dans les rapports d'échange » ou l'écart à « la règle applicable à l'espèce »³².

Il ressort de ces observations que la médiation du tourisme semble autosuffisante, contre un recours judiciaire impuissant face à la mission de Justice qui lui est confiée. Cependant, il serait erroné de conclure immédiatement à un remplacement du recours judiciaire par la médiation du

²⁵ La Médiation Tourisme et Voyage, *Rapport annuel 2021*, 2021, 38 pages, accessible à l'adresse suivante : <https://www.mtv.travel/rapports-annuels/>, p. 23.

²⁶ La Médiation Tourisme et Voyage, *Rapport annuel 2021*, 2021, 38 pages, accessible à l'adresse suivante : <https://www.mtv.travel/rapports-annuels/>, p. 16.

²⁷ <https://www.vie-publique.fr/fiches/38062-la-justice-est-elle-trop-lente>.

²⁸ La Médiation Tourisme et Voyage, *Rapport annuel 2021*, 2021, 38 pages, accessible à l'adresse suivante : <https://www.mtv.travel/rapports-annuels/>, p. 5.

²⁹ Article 21 de la loi n°95-125 du 8 fév. 1995, sur renvoi de l'article L.611-1 du Code de la consommation.

³⁰ Civ. 1^{er}, 25 nov 2020, n°19-21060 ; Publié au bulletin.

³¹ La Médiation Tourisme et Voyage, *Rapport annuel 2021*, 2021, 38 pages, accessible à l'adresse suivante : <https://www.mtv.travel/rapports-annuels/>, p. 5.

³² GUINCHARD S. & DEBARD T., *Lexique des termes juridiques 2022-2023*, Dalloz, Lexiques, 30^e édition, 2019 (actualisation : 2022), p. 453.

tourisme. En effet, cette dernière connaît également des limites, que le juge lui-même est en mesure de pallier.

II. La médiation du tourisme : un mécanisme complété par le recours judiciaire

Comme le recours judiciaire, la médiation du tourisme présente des limites. La solution est alors de trouver un autre recours pour résoudre le litige et le juge semble tout à fait légitime pour tenir ce rôle. Tout d'abord, le champ de compétence du médiateur étant limité, le recours judiciaire s'avère utile lorsque ce dernier n'a pas le pouvoir de résoudre le litige (**A**). De plus, le succès de la médiation dépend en partie de la bonne volonté des parties ; en cas d'échec, le juge pourra intervenir (**B**).

A. Le recours judiciaire en cas d'incompétence du médiateur

En cas de litige entre un touriste-consommateur et un professionnel du tourisme, la médiation peut constituer la première étape de règlement du conflit. Aussi, le juge et le médiateur représentent deux modes de résolution des conflits. Bien qu'il soit préférable de régler les litiges à l'amiable, ce n'est pas toujours possible. Dans ce cas, il faudra faire appel aux tribunaux et il appartiendra aux juges de trancher les litiges qui leur sont soumis. Cette complémentarité est nécessaire, particulièrement lorsque le médiateur se révèle incompétent. Le champ d'application de la médiation du tourisme est en effet limité.

D'une part, la compétence du médiateur est encadrée par des exigences procédurales, et leur non-respect rend impossible la médiation du litige. Ainsi, le médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine pour vérifier la recevabilité de la réclamation au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du Code de la consommation. L'article dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque « le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ». Le litige ne peut pas non plus être examiné lorsque « la demande est manifestement infondée ou abusive », lorsque « le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal », ou encore lorsque « le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an, à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ». Plus spécifiquement, la saisine de l'organisme Médiation Tourisme et Voyage n'est recevable que si le professionnel du tourisme est « membre de l'une des organisations signataires ou adhérent directement » à la Charte de la

Médiation Tourisme et Voyage³³. *A contrario*, le juge pourra constituer un second recours utile pour trancher le litige.

D'autre part, la compétence du médiateur est restreinte concernant le litige en cause. Le dernier critère de l'article L612-2 exclut en effet la compétence du médiateur lorsque « le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation ». En vertu de l'article L611-2 du Code de la consommation, la médiation est ouverte à tout « litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel ». L'article L611-3, quant à lui, exclut cinq types de litiges du champ d'application de la médiation de la consommation, dont les litiges entre professionnels. S'agissant plus particulièrement de l'organisme Médiation Tourisme et Voyage, la Charte précise le champ d'application du médiateur en matière de litiges touristiques. À cet effet, l'article 2.1 prévoit que la médiation s'applique à « tous les litiges opposant un fournisseur de services liés aux transport, hébergement, voyage, loisir et tourisme (...) à l'un de ses Clients, (...) découlant de contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur. » En outre, le tourisme est un domaine particulièrement investi par l'autorité publique. Les prestataires de services touristiques, au rang desquels les « agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours », sont donc soumis à une réglementation spéciale pour l'exercice de leur activité³⁴. Aussi les litiges relatifs à ce régime juridique, qui n'engagent pas la responsabilité contractuelle des professionnels du tourisme, sont exclus du champ d'application de la médiation.

En conséquence, si la réclamation n'est pas recevable, le consommateur sera informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation³⁵. Il pourra donc être approprié de s'adresser au juge pour trancher le litige.

Le droit au juge est une liberté fondamentale consacrée depuis plus d'un demi-siècle par les conventions internationales. Aussi, cet accès au juge paraît nécessaire afin de résoudre les litiges lorsque le médiateur du tourisme se montre incompetent. Plus encore, la médiation est faillible en-deçà de son champ de compétence, tout comme le juge. Ce dernier se révèle donc utile pour résoudre le litige en cas d'échec de la médiation.

³³ Article 2.1 de la Charte Médiation Tourisme et Voyage.

³⁴ BRETON J.-M., op. cit., p. 327.

³⁵ Article L612-2 du Code de la consommation.

B. Le recours judiciaire en cas d'échec de la médiation

La médiation dans le cadre du tourisme a le mérite d'être efficace mais elle n'a vocation qu'à proposer une solution suffisamment équitable pour mettre fin à un différend entre un touriste et un professionnel du tourisme. L'échec du médiateur à trouver un accord entre les parties n'est pas inenvisageable, et le recours au juge apparaît comme un recours approprié pour résoudre le conflit. Aussi, en vertu de l'article R631-3 du Code de la consommation, « le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable ».

Il n'est cependant pas nécessaire d'attendre l'avis du médiateur pour ester en justice. En effet, l'article 4.2 alinéa 2 de la Charte Médiation Tourisme et Voyage, dispose que « toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre partie, en cours de médiation met fin à celle-ci » .

D'autre part, si la médiation apporte des avantages non négligeables, notamment pour l'économie d'un procès et la rapidité du processus, l'« obligation » d'une médiation préalable à l'introduction d'une action en justice n'en devient pas pour autant automatique. La Cour de Justice de l'Union européenne (ci-après « CJUE ») s'est prononcée à ce sujet dans son arrêt C-75/16 du 14 juin 2017. En effet, cette obligation ne doit pas aller à l'encontre du droit d'accès à la justice, « le droit au juge », qui est un droit fondamental reconnu par la Déclaration universelle des droits de l'Homme et la Convention européenne des droits de l'Homme. Imposer une médiation préalable paraît alors compliqué, mais la CJUE a identifié des conditions à remplir pour rendre possible cette obligation. Ainsi, l'obligation de médiation préalable est possible si « cette procédure n'aboutit pas à une décision contraignante pour les parties, n'entraîne pas de retard substantiel pour l'introduction d'un recours juridictionnel, suspend la prescription des droits concernés et ne génère pas de frais, ou des frais peu importants, pour les parties »³⁶.

Enfin, le juge est aussi compétent pour apporter des précisions quant au déroulement d'une médiation. C'est ainsi que dans le cadre d'un pourvoi formé à l'encontre d'une décision rendue par le tribunal d'instance de Marseille, la Cour de cassation en sa 2^e chambre civile, a rendu un

³⁶ <https://actu.dalloz-etudiant.fr/a-la-une/article/la-mediation-obligatoire-prealable-a-tout-recours-juridictionnel-oui-sous-conditions/h/92b89a9be62c35173149618687b3ce92.html>.

arrêt le 9 juin 2022 sur le principe de confidentialité. Les juges de la haute cour ont estimé que « l'atteinte à l'obligation de confidentialité de la médiation impose que les pièces produites sans l'accord de la partie adverse, soient, au besoin d'office, écartées des débats par le juge » .

Le juge demeure donc un acteur important concernant les litiges nés dans le cadre du droit de la consommation, irradiant ainsi le droit du tourisme. D'une part, il constitue un second recours approprié pour le règlement des conflits entre les touristes consommateurs et les professionnels du tourisme. D'autre part, le juge peut intervenir dans le cadre d'un désaccord concernant le déroulement de la médiation pour en préciser les conditions.

La médiation n'est pas infaillible. Selon le rapport du médiateur du tourisme et du voyage, Jean-Pierre TEYSSIER, présenté aux associations de consommateurs et à l'Institut National de la Consommation le 16 mars 2022, 39% des demandes d'accès à la médiation ont été déclarées irrecevables en 2021. Au cours de la même année, 98% des propositions émises par les médiateurs ont été approuvées par chacune des parties³⁷. Bien que très satisfaisant, ce pourcentage laisse quand même apparaître un taux d'insatisfaction des parties. Si certaines demandes de médiation demeurent irrecevables et d'autres ont été un échec, la saisine du juge constitue un second recours possible.

CONCLUSION

Aucun système n'est parfait ; le principal est de choisir le recours le plus approprié, en fonction du cas d'espèce. Il ne faut pas attendre de la médiation ce qu'elle ne peut pas offrir. Elle n'a pas été créée pour régler tous les problèmes. Il ressort donc de cette étude une intercomplémentarité entre la médiation et le recours judiciaire : chacun est en mesure de pallier les carences de l'autre. C'est ce qui permet la coexistence de deux mécanismes tout aussi importants et imparfaits l'un que l'autre. L'objectif de la médiation n'est donc pas de remplacer le juge.

23521 caractères (en-deçà d'une marge de 10% vis-à-vis de la consigne de 25000 caractères)

³⁷ <https://www.inc-conso.fr/content/le-mediateur-du-tourisme-et-du-voyage-presente-le-rapport-dactivite-2021>.