

Aéroport de Zurich



Schweizerischer Reisebüro-Verband
Fédération Suisse des Agences de Voyages
Federazione Svizzera delle Agenzie di Viaggi
Swiss Federation of Travel Agencies

vous souhaitent la bienvenue

Le droit de voyage et Internet

Orateur Rolf Metz, avocat


**L'histoire de l'agence de voyages
"TravelVoyages" et de
M. Untel, l'homme malchanceux.**

**L'agence de voyages
"TravelVoyages" découvre
Internet et publie un site.**

Agence de voyages "TravelVoyages"

Nos spécialités:

- ⇒ Villas sur l'île de Majorque à partir de CHF 300/jour
- ⇒ Voyages en Australie à partir de CHF 1'999.99

Envoyez-nous un mail 

Quel désastre!

- Mentions légales
- Déclaration de traitement de données
- L'ordonnance sur l'indication des prix (OIP)

Mentions légales

L'adresse de l'organisation responsable du site Internet.

Déclaration de traitement de données

- Quelles sont les données collectées
- Comment sont-elles élaborées
- Et comment les données sont-elles utilisées

- Le Préposé fédérale à la protection des données et à la transparence (PFPDT)
www.edoeb.admin.ch

Publicité avec des prix

- L'ordonnance sur l'indication des prix est applicable à toute publicité avec des prix.
- L'offre doit être spécifiée.

- www.seco.admin.ch

M. Untel voit le site et commande par e-mail une offre pour une villa sur l'île de Majorque.

L'agence de voyages "TravelVoyages" inscrit immédiatement M. Untel sur sa liste de mailings et lui envoie chaque jour de la publicité par mail.

Qu'en pensez-vous?

SPAM

- L'agence n'a pas le droit d'envoyer des mailings de masse sans le consentement du destinataire.
- ⇒ Violation de l'art. 3 lettre o LCD
- ⇒ Problèmes avec la loi sur la protection des données

L'agence de voyages "TravelVoyages" trouve une belle villa sur le site de „Agencia de viajes Engaño“.

**L'agence de voyages
"TravelVoyages" propose cette
villa à M. Untel au prix de CHF
3000 par jour.**

Monsieur Untel est d'accord avec cette offre.

**L'agence de voyages
"TravelVoyages" réserve la
villa en son propre nom et
verse un acompte de €20'000.**

**Mais l'agence de voyages
"TravelVoyages" ne reçoit pas de bon
de confirmation.**

Fantasia se met immédiatement à la recherche
d'Engaño.

**Résultat de ses investigations:
l'agence de voyages „Engaño“
n'existe plus ou n'a jamais existé.**

Selon les recherches menées par la
deuxième chaîne de télévision allemande,
les escroqueries avec des objets touristiques
sont en forte et rapide augmentation.

**L'Agencia de viajes „Engaño“
proposait de louer la villa de
Boris Becker (!)**

**Après ce fiasco, M. Untel décide
de se rendre en Australie.**

L'agence de voyages "TravelVoyages" réserve en son propre nom un arrangement auprès „Australia Incoming“, organise le vol Genève – Australie et propose un prix global.

M. Untel réserve ce voyage.

Quelques jours avant le départ, M. Untel tombe malade. Il doit annuler le voyage et se refuse à payer des frais d'annulation.

L'agence de voyages avait oublié de les inclure dans le contrat.

L'agence de voyages "TravelVoyages" prend l'affaire à la légère. Elle pense: „ Australia Incoming“ est tellement loin d'ici.

Quelle n'est pas sa surprise lorsqu'elle est convoquée par le Tribunal de Lausanne.

„Incoming Australia“ a intenté une action en justice.

La deuxième et la troisième surprises suivent immédiatement.

- Le tribunal à Lausanne est compétent.
- ***Le tribunal applique le droit australien!***

Le droit australien

- Les contrats internationaux sont soumis à la loi (suisse) sur le droit international privé.
- Selon cette loi, les contrats sont soumis au droit du pays dans lequel le cocontractant qui fournit les prestations caractéristiques a son établissement.
- Sont réservées les clauses relatives à „l'élection de droit“.

Totalement désespérée, l'agence "TravelVoyages" décide de prospecter le marché français via son site Internet.

En prenant cette option, Fantasia court définitivement à sa perte. – Pourquoi?

La Convention de Lugano

- La Convention de Lugano règle les fors pour les litiges parmi les cocontractants européens.
- Cette convention protège les consommateurs.

Contrats conclus avec des consommateurs

- Le consommateur peut intenter une action en justice contre l'agence de voyages dans son propre pays ou en Suisse.
- L'agence doit intenter l'action en justice contre le consommateur dans son pays.
- Il est exclu d'élire le for au préalable.

La plainte en Suisse

- Si le consommateur intente une action en justice contre l'agence de voyages ici en Suisse, le juge suisse applique le droit du pays du consommateur
⇒ protection du consommateur.
- Ces explications sont uniquement valables lorsque l'agence prospecte le marché du pays dans lequel réside le consommateur et que ce dernier réserve les prestations depuis son pays.

Conclusion

- Internet est un outil simple du point de vue technique.
- Internet est un outil extrêmement compliqué sur le plan juridique.

Au revoir

- Fédération Suisse des Agences de Voyages, halle A, stand A325
- Aéroport de Zurich, halle B, stand B431
- Orateur: Rolf Metz, 6614 Brissago, www.reisebuerorecht.ch. Possibilité de s'abonner gratuitement au „Travel ius“.

Conditions d'utilisation

- Les informations de cette présentation ont été élaborées soigneusement.
- Vous utilisez ces informations à vos propres risques et périls. Ni l'orateur, ni l'organisateur, ni la Fédération Suisse des Agences de Voyages, ni l'Aéroport de Zurich ne peuvent être tenus pour responsables des conséquences résultant de l'utilisation de ces informations.
