

Une **action partielle est limitée à une partie du tort moral** invoquée par un consommateur à l'encontre d'un organisateur de voyage avec lequel il a conclu un **voyage à forfait**, comprenant un transfert en voiture avec chauffeur, confié à un prestataire local. Durant ce transfert, qui a lieu en Inde, survient un accident de la circulation qui provoque le décès de l'épouse du demandeur, ainsi que d'importantes lésions corporelles à ce dernier.

Le TF examine en premier lieu la **recevabilité de l'action partielle**. Il rappelle que selon la jurisprudence, l'exigence d'indiquer l'ordre d'examen et/ou l'étendue de chaque prétention est désormais révolue, et qu'il **suffit que le demandeur allègue et motive de manière suffisante qu'une ou plusieurs de ces prétentions excède le montant réclamé** (c. 4.1). Il rappelle que la possibilité d'intenter une action partielle est reconnue par l'art. 86 CPC, mais susceptible de constituer un abus de droit. Il n'y a pas de tel abus lorsque l'action partielle est utilisée pour servir de « procès pilote » dans une affaire posant des problèmes juridiques délicats engendrant un risque procédural. Le défendeur jouit par ailleurs de la possibilité d'intenter reconventionnellement une action négatoire régie par la procédure ordinaire, faculté réservée par la jurisprudence malgré l'art. 242 al. 1 CPC, qui exige que les actions principale et reconventionnelle relèvent de la même procédure (c. 4.2).

Le TF examine ensuite le **fondement de l'action en responsabilité prévue par les art. 14 et 15 LVF**. Il parvient à la conclusion que la LVF ne visait pas à imposer une responsabilité spéciale de l'organisateur, engagée dès la réalisation du risque inhérent au moyen de transport, dispensant l'ayant droit d'établir d'autres violations contractuelles. Dès lors, **il appartient au consommateur d'établir l'existence d'une violation contractuelle**, commise soit par l'organisateur de voyages, soit par ses prestataires de services (c. 5.8.1). Compte tenu du fait que le voyage à forfait est composé des prestations diverses susceptibles de comporter des traits de la vente, du mandat et du contrat d'entreprise, cette particularité rejaillit sur la responsabilité contractuelle, laquelle doit s'apprécier à l'aune de la prestation mise en cause. Lorsqu'il a été convenu, par exemple, d'un séjour dans un hôtel 5 étoiles ou d'une chambre avec vue mer, ou du fait qu'un transfert doit s'effectuer dans une limousine, il ne s'agit pas d'exercer l'activité avec diligence, mais de garantir un résultat, dont l'absence entraîne la responsabilité du voyagiste (c. 5.8.2). Dans le cas d'espèce, il s'agissait d'une prestation de transport de personnes, laquelle est généralement qualifiée de contrat de mandat, dans le cadre duquel le mandataire assume une obligation de diligence, soit une obligation de moyen et non de résultat. Il incombe au mandant de prouver que le mandataire a violé son devoir de diligence. S'inspirant de ce qui précède, **le TF considère qu'au vu des aléas de la circulation routière, la seule survenance d'un accident ne permettait pas de retenir l'existence d'une violation contractuelle**. Comme on ignore le comportement du chauffeur/prestataire de services, le demandeur a échoué à prouver que ce dernier aurait commis un manquement constitutif d'une violation du devoir de diligence, dont l'organisateur de voyages devait répondre.

Auteur : Thierry Sticher, avocat à Genève

Recours en matière civile contre l'arrêt rendu le 27 avril 2018 par la Chambre civile de la Cour de justice du canton de Genève (C/9097/2015; ACJC/663/2018).

Faits :

A.

A.a. En septembre 2009, les époux B.J. et B.E. ont confié l'organisation d'un voyage en Inde à A. (ci-après: l'organisateur de voyage), qui exploitait une agence de voyage à... (GE). Les parties ont convenu

d'un circuit du 14 novembre au 12 décembre 2009 comportant une quinzaine d'escales à travers le pays. Le prix de 4'480 fr. par personne couvrait principalement des prestations d'hébergement dans des hôtels ainsi que des transports en train et en voiture, à l'exclusion des vols d'avion internationaux, que B.J. (ci-après: le voyageur) avait réservés directement.

Après un séjour au Rajasthan et dans la ville d'Agra au nord du pays, les voyageurs devaient prendre l'avion pour gagner la ville de Puri dans l'est du pays. Le vol réservé pour le 3 décembre 2009 à 17 h 30 devait atterrir à 19 h 30. On ignore qui, de l'organisateur de voyage ou du voyageur, a réservé ce vol interne. Le transfert entre l'aéroport et l'hôtel devait se faire en voiture avec chauffeur, prestation dont l'organisateur de voyage avait confié l'exécution à une agence locale.

A.b. Le 3 décembre 2009, l'avion a atterri avec plusieurs heures de retard. Comme convenu, le couple a été pris en charge par un chauffeur.

A 22 h 20, la voiture à bord de laquelle ils circulaient est entrée en collision avec un camion. L'épouse du voyageur est morte des suites de ses blessures le lendemain de l'accident. Le voyageur lui-même a été très grièvement blessé, souffrant notamment d'un traumatisme crânio-cérébral et d'une dissection de l'artère vertébrale gauche, ainsi que de fractures de l'humérus et de la hanche. Rapatrié à Genève, il a été hospitalisé pendant près de trois mois et a subi quatre interventions chirurgicales. Après sa sortie de l'hôpital, il a encore enduré de nouvelles opérations (notamment de la hanche, du visage et de la main) et a dû être suivi par un psychologue. Il n'a jamais pu reprendre son travail, atteignant l'âge légal de la retraite en janvier 2012.

A.c. Une polémique s'est engagée quant à la responsabilité de l'organisateur de voyage. En novembre 2014, celui-ci a déclaré renoncer à se prévaloir de la prescription jusqu'au 31 décembre 2015. Il a refusé de céder sa créance contre son assureur en responsabilité civile.

Le voyageur a touché une indemnité de 94'500 fr. pour atteinte à l'intégrité, au titre de la loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA; RS 832.20).

B.

B.a. Par requête de conciliation du 6 mai 2015, le voyageur a assigné l'organisateur de voyage devant le Tribunal de première instance du canton de Genève. La conciliation ayant échoué, il a déposé le 6 janvier 2016 une demande simplifiée concluant d'une part à ce que le Tribunal condamne l'organisateur de voyage à lui verser 30'000 fr. plus intérêts "à titre d'indemnité partielle" pour le tort moral subi du fait de l'accident de la circulation précité, d'autre part à ce que le Tribunal lui "réserv[e] (...) la possibilité de faire valoir le solde de ses droits à l'encontre de [l'organisateur de voyage] dans le cadre d'une deuxième action en justice".

A l'appui de sa demande, le voyageur a fait valoir que le tort moral résultant de ses graves lésions corporelles justifiait un montant de 150'000 fr., dont à déduire l'indemnité LAA de 94'500 fr. Le voyageur chiffrait par ailleurs le tort moral lié au décès de son épouse à 60'000 fr. Au total, il estimait pouvoir prétendre à une indemnité de 115'500 fr. ($[150'000 - 94'500] + 60'000$), mais se limitait à intenter une "action partielle" en paiement de 30'000 fr.

B.b. L'organisateur de voyage a déposé une réponse concluant à ce que l'action soit rejetée et l'instance dénoncée à son assureur. Celui-ci a refusé d'intervenir au procès, ce dont le Tribunal lui a donné acte.

B.c. Par jugement du 2 mai 2017, le Tribunal de première instance a condamné l'organisateur de voyage à verser 30'000 fr. plus intérêts au voyageur, "au titre d'indemnité pour tort moral".

En substance, le Tribunal a jugé que les parties étaient liées par un contrat de voyage à forfait, au sens de l'art. 1 de la loi fédérale sur les voyages à forfait (RS 944.3; ci-après: LVF). En sa qualité d'organisateur de voyage (art. 2 al. 1 LVF), le défendeur répondait de l'accident de la circulation à l'aune de l'art. 14 LVF; aucune des exceptions prévues par l'art. 15 LVF n'était réalisée.

Pour le surplus, le Tribunal a déclaré irrecevable la conclusion visant à obtenir une réserve expresse de la possibilité de faire valoir le solde des prétentions dans une deuxième action en justice. Une telle réserve était en effet sans incidence sur la question de savoir si une action partielle avait été introduite, respectivement sur l'autorité de chose jugée entourant le jugement y relatif (arrêt 4A_401/2011 du 18 janvier 2012 consid. 4). Aussi le Tribunal déniait-il au demandeur un intérêt digne de protection à faire acter une telle réserve.

B.d. L'organisateur de voyage a déféré cette décision à la Cour de justice du canton de Genève. Parallèlement, il a déposé une demande d'interprétation auprès du Tribunal de première instance, ce dont il a informé la Cour de justice. Statuant le 27 avril 2018, cette autorité a rejeté l'appel et confirmé le jugement entrepris.

Les considérants de cet arrêt seront résumés dans la mesure nécessaire à la discussion du litige.

C.

L'organisateur de voyage a saisi le Tribunal fédéral d'un "recours en matière civile subsidiairement de droit constitutionnel" à l'encontre de l'arrêt sur appel. A l'appui du recours ordinaire, il requiert principalement que le voyageur soit débouté de toutes ses conclusions, subsidiairement que l'action partielle soit déclarée irrecevable. Au titre du recours subsidiaire, il conclut à l'annulation de l'arrêt attaqué et au renvoi de la cause à l'autorité précédente.

Le voyageur a conclu au rejet du recours dans la mesure de sa recevabilité.

L'autorité précédente s'est référée à son arrêt.

Sur requête du recourant, la Présidente de la cour de céans a octroyé l'effet suspensif par ordonnance du 29 août 2018.

Considérant en droit :

1.

La valeur litigieuse de cette affaire civile pécuniaire équivaut précisément au seuil de 30'000 fr. fixé par l'art. 74 al. 1 let. b LTF, comme le souligne le recourant. Les autres conditions de recevabilité du recours en matière civile sont réalisées sur le principe, notamment celle afférente au délai de recours (art. 100 al. 1 LTF). Il s'ensuit l'irrecevabilité du recours constitutionnel subsidiaire (art. 113 LTF).

2.

Le Tribunal fédéral applique le droit d'office (art. 106 al. 1 LTF). N'étant limité ni par les arguments soulevés dans le recours, ni par la motivation de l'arrêt attaqué, il peut admettre un recours pour un autre motif que ceux qui ont été invoqués, ou le rejeter en adoptant une analyse différente de celle de l'autorité précédente. Eu égard, toutefois, à l'exigence de motivation contenue à l'art. 42 al. 1 et 2 LTF, dont l'irrespect entraîne l'irrecevabilité (art. 108 al. 1 let. b LTF), le Tribunal fédéral n'examine d'ordinaire que les griefs exprimés, sauf en cas d'erreurs juridiques manifestes. Il n'est pas tenu de traiter toutes les questions juridiques qui se posent, lorsque celles-ci ne sont plus discutées devant lui (ATF 142 III 402 consid. 2.6 p. 413; 140 III 115 consid. 2 p. 116; 135 III 397 consid. 1.4 p. 400).

3.

Le recourant émet deux griefs principaux qui seront examinés successivement: le premier a trait à la recevabilité de l'action partielle (consid. 4 infra), le second aux conditions de la responsabilité de l'organisateur de voyage (consid. 5 infra).

4.

Tout d'abord, le recourant conteste la recevabilité de l'action partielle, pour le double motif que son auteur n'aurait pas suffisamment précisé ses conclusions et qu'il aurait commis un abus de droit en limitant sa réclamation à 30'000 fr.

4.1.

4.1.1. Les conclusions doivent être claires, précises et suffisamment déterminées (sur les fondements de ce principe, cf. arrêt 4A_686/2014 du 3 juin 2015 consid. 4.3.1 et BAUMGARTNER ET ALII, Schweizerisches Zivilprozessrecht, 10e éd. 2018, § 33 n. 67). L'action en paiement d'une somme d'argent doit en principe être chiffrée (cf. art. 84 al. 2 CPC).

En matière d'action partielle, on dénote une évolution des exigences concernant la précision des conclusions. Dans un premier temps, le demandeur qui combinait les instruments de l'action partielle (art. 86 CPC) et du cumul objectif d'actions (art. 90 CPC) devait préciser dans sa demande l'ordre d'examen et/ou l'étendue de chacune des prétentions, faute de quoi cela revenait à exercer un cumul alternatif d'actions prohibé (ATF 142 III 683). Il ne saurait être question d'un cumul alternatif d'actions lorsqu'il n'y a qu'un seul objet de litige, soit par exemple lorsque le demandeur intente une action partielle en réparation du dommage et du tort moral découlant des lésions corporelles causées par un accident de la circulation. Dans ce cas, le demandeur peut agir en justice pour une partie seulement de son dommage total sans devoir circonscrire son action à des postes de dommage précis (ATF 143 III 254 consid. 3.6 et 3.7; arrêt 4A_15/2017 du 8 juin 2017 consid. 3.3.1 et 3.3.6).

L'exigence, dans le cas de figure spécifié, d'indiquer l'ordre d'examen et/ou l'étendue de chaque prétention est désormais révolue. Selon un arrêt du 28 août 2018, il suffit que le demandeur allègue et motive de manière suffisante qu'une ou plusieurs de ses prétentions excèdent le montant réclamé (ATF 144 III 452 consid. 2.4; arrêt 4A_342/2018 du 21 novembre 2018 consid. 2.3.2). Cette nouvelle jurisprudence tient notamment compte du fait qu'il est difficile, pour le demandeur, de pronostiquer s'il y a un ou plusieurs objets de litige (ATF 144 III 452 consid. 2.3).

4.1.2. Dans le cas concret, le voyageur a agi contre l'organisateur de voyage en paiement de 30'000 fr. pour le tort moral que celui-ci lui aurait occasionné. Le voyageur a précisé qu'il limitait son action à 30'000 fr., tout en chiffrant les deux postes de son tort moral à 115'500 fr., soit 55'500 fr. pour ses lésions corporelles et 60'000 fr. pour le décès de son épouse. Force est de constater que ce faisant, il satisfait de toute façon aux exigences de la jurisprudence, sans qu'il soit nécessaire de se prononcer sur le nombre d'objet (s) en litige.

4.2. Subsiste le pan de grief relatif à l'abus de droit.

4.2.1. Selon le recourant, la partie adverse commettrait un tel abus en limitant sa demande à 30'000 fr., le privant ainsi de la procédure ordinaire jugée "moins expéditive", et qui lui eût permis d'appeler en cause son assureur (cf. art. 81 al. 3 CPC). Lui-même serait empêché d'exercer à titre reconventionnel une action en constatation de droit négative (action négatoire), car les deux actions ne relèveraient pas de la même procédure (art. 224 al.1 CPC) et l'action principale ne serait pas une action partielle proprement dite. Au demeurant, il serait choquant que le défendeur soit contraint d'agir et d'effectuer une avance de frais conséquente plutôt que de dénoncer l'abus de droit du demandeur.

4.2.2. La faculté d'intenter une action partielle est reconnue à l'art. 86 CPC. Toutefois, l'exercice de celle-ci peut constituer un abus de droit (ATF 142 III 683 consid. 5.2 p. 687). Les cas typiques de l'abus de droit sont l'absence d'intérêt à l'exercice d'un droit, l'utilisation d'une institution de façon contraire à son but, la disproportion évidente des intérêts en présence, l'exercice d'un droit sans ménagement et l'attitude contradictoire. L'abus de droit ne doit être retenu que restrictivement, l'art. 2 al. 2 CC exigeant qu'il soit manifeste. Les circonstances d'espèce sont déterminantes (ATF 137 III 625 consid. 4.3 p. 629; 135 III 162 consid. 3.3.1).

4.2.3. Quoi qu'en dise le recourant, et comme l'ont souligné les juges cantonaux, il avait la possibilité d'intenter une action négatoire et de faire porter le procès - régi par la procédure ordinaire - sur les deux postes du tort moral que la partie adverse chiffrait en tout et pour tout à 115'500 fr. En effet, la jurisprudence concède une telle faculté nonobstant l'art. 224 al. 1 CPC, qui exige que les deux actions (principale et reconventionnelle) relèvent de la même procédure (ATF 143 III 506; cf. aussi arrêt 4A_29/2019 du 10 juillet 2019 consid. 2).

Par ailleurs, l'action partielle a visiblement été utilisée pour servir de "procès pilote" (cf. LAURENT GROBÉTY, *Le cumul objectif d'actions en procédure civile suisse*, 2018, p. 71; FRANÇOIS BOHNET, in *Commentaire romand*, 2019, n° 6 ad art. 86 CPC), dans une affaire posant des problèmes juridiques délicats (cf. consid. 5 infra). Le risque procédural dont l'intimé fait état était bien réel.

Dans les circonstances d'espèce, l'autorité précédente n'a pas enfreint le droit fédéral en refusant de voir un procédé abusif dans le dépôt d'une action limitée à 30'000 fr.

4.3. Le premier grief principal se révèle entièrement infondé.

5.

Le recourant conteste ensuite que sa responsabilité d'organisateur de voyage soit engagée, dénonçant une violation de l'art. 15 al. 1 LVF par l'autorité précédente.

5.1. Les parties ne discutent pas l'applicabilité du droit suisse (cf. arrêt 4A_420/2013 du 22 janvier 2014 consid. 4) et ne nient pas avoir été liées par un contrat de voyage à forfait au sens de l'art. 1 LVF. A juste titre. Les juges genevois ont en effet retenu que A., exploitant une agence de voyage dans le canton de Genève, avait organisé pour B.J. et son épouse - résidant habituellement en Suisse - un voyage de 29 jours en Inde combinant au moins deux prestations touristiques principales (soit l'hébergement en hôtels pour plusieurs nuitées et des transports en train et en voiture), au prix global de 4'480 fr. par personne (cf. art. 1 al. 1 et art. 2 al. 1 LVF; ATF 139 III 217 consid. 2.1.2).

Il convient de présenter la genèse de cette loi et les dispositions concernant la responsabilité de l'organisateur de voyage.

5.2. La LVF est issue d'une directive européenne 90/314 du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (*Journal officiel des Communautés européennes* du 23 juin 1990, L 158/59); celle-ci est désormais remplacée par une directive du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées (*Journal officiel de l'Union européenne* du 11 décembre 2015, L 326/1).

L'art. 5 de la directive 90/314 de 1990 énonçait notamment ce qui suit:

"1. Les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat soient responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant de ce contrat, que ces obligations soient à exécuter par eux-mêmes ou par d'autres prestataires de services et ceci sans préjudice du droit de l'organisateur et/ou du détaillant

d'agir contre ces autres prestataires de services.

2. En ce qui concerne les dommages qui résultent pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant soient responsables, à moins que cette inexécution ou mauvaise exécution [version allemande: die mangelhafte Erfüllung] ne soit imputable ni à leur faute ni à celle d'un autre prestataire de services [passage souligné par le Tribunal fédéral] parce que:

- les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur,
- ces manquements sont imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, revêtant un caractère imprévisible ou insurmontable,
- ces manquements sont dus à un cas de force majeure, telle que définie à l'article 4 paragraphe 6 deuxième alinéa sous ii) ou à un événement que l'organisateur et/ou le détaillant ou le prestataire, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvaient pas prévoir ou surmonter. (...) "

Cette réglementation était une solution de compromis dictée par le fait qu'il y avait dans les Etats-membres deux manières différentes d'appréhender la responsabilité de l'organisateur de voyage, soit d'une part une garantie des défauts objective, d'autre part une responsabilité fondée sur la faute. Un standard minimal était imposé, en ce sens que l'organisateur de voyage devait répondre du fait de ses prestataires de services comme du sien propre (art. 5 ch. 1 de la directive); de surcroît, un renversement du fardeau de la preuve était prévu (art. 5 ch. 2). Au surplus, les pays-membres conservaient la latitude d'aménager la responsabilité conformément aux exigences de leurs ordres juridiques respectifs (ALESSANDRO MARTINELLI, Die Haftung bei Pauschalreisen, 1997, p. 60-62; cf. aussi KLAUS TONNER, Reiserecht in Europa, 1992, p. 53, 271-273).

5.3. La directive de 1990 faisait partie de l'acquis communautaire que la Suisse aurait dû intégrer en cas d'adhésion à l'Espace économique européen (EEE). Aussi figurait-elle dans le paquet de lois "Eurolex", sous la forme d'un arrêté fédéral de portée générale soustrait au référendum facultatif (Message II du 15 juin 1992 sur l'adaptation du droit fédéral au droit de l'EEE, FF 1992 V 506, 513 et 735 ss). Nonobstant le refus d'adhésion à l'EEE signifié en décembre 1992, le Conseil fédéral a décidé d'adapter le droit suisse à certaines réglementations européennes. L'arrêté fédéral sur les voyages à forfait a été converti sans changements de fond en loi fédérale, que le Parlement a acceptée sans discussions particulières (Message du 24 février 1993 sur le programme consécutif au rejet de l'Accord EEE, FF 1993 I 758, 786 et 836 ss; BO 1993 CE 200 s. et 587, CN 784 s. et 1458).

La LVF est ainsi issue d'un processus inhabituel dépourvu de consultations préalables, marqué par la hâte et l'absence de discussions sur les particularités du contrat de voyage à forfait (ATF 130 III 182 consid. 5.5.1 p. 190; MARTINELLI, op. cit., p. 16 s.), dont il a simplement été souligné qu'il présentait des traits du mandat et "surtout du contrat d'entreprise" (Message II précité, FF 1992 V 739; cf. aussi BO 1993 CN 784). Le législateur suisse n'entendait reprendre que les garanties minimales prévues par la directive européenne (ATF 130 III 182 consid. 5.5.1 in fine p. 191 et les auteurs cités; Message I du 27 mai 1992 sur l'adaptation du droit fédéral au droit de l'EEE, FF 1992 V 10 et Message II précité, FF 1992 V 740 s.).

5.4. A l'instar de la directive 90/314 dont elle est inspirée, la LVF tend à assurer une meilleure protection du consommateur (NICOLAS ZINGG, La réparation des vacances gâchées en droit suisse, 2012, nos 28 et 42). Elle contient en particulier les dispositions suivantes:

Art. 14 Responsabilité; principe

1 L'organisateur ou le détaillant partie au contrat est responsable envers le consommateur de la bonne exécution du contrat, indépendamment du fait que les prestations dues soient à fournir par lui-même ou par d'autres prestataires de services.

2 L'organisateur et le détaillant peuvent recourir contre les autres prestataires de services.

3 Sont réservées les limitations à la réparation des dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat prévues dans des conventions internationales.

Art. 15 Exceptions

1 L'organisateur et le détaillant ne sont pas responsables envers le consommateur lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable:

a. à des manquements du consommateur;

b. à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;

c. à un cas de force majeure ou à un événement que l'organisateur, le détaillant ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien. (...)"

5.5. La doctrine a souligné la difficulté à qualifier ce régime de responsabilité repris du compromis réalisé dans la directive européenne (MARTINELLI, op. cit., p. 99; SANDRO HANGARTNER, *Das neue Bundesgesetz über Pauschalreisen*, 1997, p. 146; VITO ROBERTO, *Das neue Pauschalreisegesetz, recht* 1994 p. 12 s. et la sous-note 51).

Plusieurs auteurs y voient une responsabilité causale atténuée semblable à celle de l'employeur (art. 55 CO), du détenteur d'animal (art. 56 CO) ou du chef de famille (art. 333 CC), qui présuppose la violation d'un devoir de diligence (MARTINELLI, op. cit., p. 101 s. et 263 s.; HANGARTNER, op. cit., p. 147; cf. aussi RICHARD FRANK, *Bundesgesetz über Pauschalreisen*, 1994, nos 23 s. ad art. 14 LVF, tous cités dans l'ATF 130 III 182 consid. 4). L'employeur peut se libérer en démontrant qu'il a choisi, instruit et surveillé l'employé avec la diligence requise (*cura in eligendo, instruendo et custodiendo*; art. 55 al. 1 CO); quant à l'organisateur de voyage, il peut s'exculper aux conditions de l'art. 15 al. 1 LVF (HANGARTNER, *ibidem*). Il doit établir qu'il a montré toute la diligence requise - devoir qui est mentionné à l'art. 15 al. 1 let. c LVF - et qu'il n'était pas possible de prévoir ou surmonter l'événement ou le manquement de tiers qui a perturbé la bonne marche du contrat (MARTINELLI, *ibidem*). Un parallèle est aussi tracé avec la responsabilité du voiturier (art. 447 CO; TERCIER ET ALII, *Les contrats spéciaux*, 5e éd. 2016, nos 5785 et 5938). D'autres auteurs sont d'avis qu'il s'agit d'une responsabilité pour faute proche de celle instituée aux art. 97 ss CO (ZINGG, op. cit., nos 175 et 186 ss; VITO ROBERTO, in *Basler Kommentar, Obligationenrecht I*, 6e éd. 2015, n° 5 ad art. 14/15 LVF). Une controverse du même ordre entoure du reste la notion de responsabilité causale atténuée et les dispositions réputées instituer une telle responsabilité (HEINZ REY, *Ausservertragliches Haftpflichtrecht*, 3e éd. 2003, nos 880 ss [cité dans l'ATF 130 III 182 consid. 4] et 5e éd. 2018 [REY/WILDHABER], nos 1043 ss; concernant la responsabilité du voiturier, cf. TERCIER ET ALII, op. cit., n° 5785; MICHAEL HOCHSTRASSER, *Der Beförderungsvertrag*, 2015, nos 905 s.).

La portée de cette divergence est cependant relativisée (ZINGG, op. cit., nos 187 s.; ANDREAS WIEDE, *Reiserecht*, 2014, n° 1024; HANGARTNER, op. cit., p. 156; à propos de l'art. 56 CO, cf. ATF 131 III 115 consid. 2.1). Au passage, on relèvera que certains auteurs optant pour une responsabilité causale atténuée s'appuient sur le fait que les art. 14 s. LVF ne mentionnent pas la faute de l'organisateur et

du prestataire de services, contrairement à l'art. 5 ch. 2 de la directive européenne de 1990 (passage souligné cité au consid. 5.2 supra). L'argument ne paraît cependant pas déterminant (dans ce sens aussi ZINGG, op. cit., n° 178). En effet, dans son Message du 15 juin 1992, le Conseil fédéral a tout d'abord présenté la directive en paraphrasant fidèlement son art. 5 al. 2, puis a indiqué que le projet d'arrêté reprenait en principe la réglementation de la directive, sauf dans deux exceptions concernant l'art. 3 de la directive (Message II précité, FF 1992 V 738 et 740 s.).

Cela étant, la doctrine s'accorde à dire que le système inspiré par la directive européenne institue une responsabilité de l'organisateur de voyage "pour le fait d'autrui", à savoir ses prestataires de services. Pour reprendre les termes d'un auteur, "toute personne à laquelle le voyageur fait appel pour fournir une prestation de service comprise dans le forfait doit donc être considérée comme son auxiliaire au sens de l'art. 101 CO, dont les actes ou omissions lui sont imputables, sans autre exception que celles de l'art. 15 al. 1 LVF" (SYLVAIN MARCHAND, De l'helvético-compatibilité de la loi fédérale du 18 juin 1993 sur les voyages à forfait, PJA 1994 735; MARTINELLI, op. cit., p. 90; HANGARTNER, op. cit., p. 149; FRANK, op. cit., nos 25 s. ad art. 14 LVF; cf. aussi ANDREAS GIRSBERGER, Der Reisevertrag, RDS 1986 II 50; BERND STAUDER, Le contrat de voyage, RDS 1986 II 426 s. [cité ci-après: STAUDER, RDS 1986]). Cette solution est plus sévère que celle qui découlerait d'une application analogique de l'art. 399 al. 2 CO, permettant de s'exculper par la preuve de la cura in eligendo et instruendo (MARCHAND, op. cit., p. 735 et la sous-note 111). Les possibilités de limiter conventionnellement la responsabilité (art. 14 al. 3 et art. 16 LVF) sont plus strictes que celles prévues à l'art. 101 al. 2 et 3 CO (BERND STAUDER, in Commentaire romand, Droit de la consommation, 2003, n° 4 ad art. 14 LVF).

5.6. En 2003, la cour de céans a dû trancher un litige concernant la perte d'une valise au cours d'un voyage à forfait (croisière), dans le cadre duquel l'organisateur assumait l'obligation accessoire de transporter les bagages jusqu'au bateau. Un manquement au sens de l'art. 15 al. 1 let. a LVF a été reproché à la propriétaire de la valise dès lors qu'elle n'avait pas prévenu l'organisateur de la valeur particulièrement élevée du contenu de la valise (cf. art. 447 al. 2 CO). Il s'agissait toutefois d'une simple faute concomitante qui n'excluait pas la responsabilité de l'organisateur, mais la réduisait; or, la réglementation spéciale de la LVF ne s'opposait pas à ce que soit pris en compte un motif de réduction (ATF 130 III 182 consid. 5). Dans ce contexte, la cour de céans a relevé, en se référant aux auteurs précités (consid. 5.5 supra), que l'art. 14 LVF déroge à la responsabilité contractuelle générale de l'art. 97 CO dès lors qu'il ne permet pas à l'organisateur d'échapper à toute responsabilité en prouvant qu'il n'a commis aucune faute. L'art. 15 LVF prévoit cependant divers motifs d'exonération, dans le cadre desquels l'organisateur peut rapporter la preuve de la diligence requise. Cette responsabilité peut ainsi être qualifiée de responsabilité causale atténuée, dans laquelle la violation d'un devoir de diligence est présumée (ATF 130 III 182 consid. 4 et les auteurs cités).

Ultérieurement, la cour de céans a dû se prononcer sur une action partielle en réparation du tort moral intentée par un voyageur gravement blessé dans un accident de parapente, au cours d'un voyage à forfait prévoyant des essais de parapente. Après avoir rappelé que l'organisateur assumait une responsabilité causale atténuée, la cour de céans a évoqué une possible violation du devoir d'information quant aux particularités du parapente mis à disposition, mais a jugé exemptes d'arbitraires les constatations ayant conduit à exclure un rapport de causalité hypothétique entre l'éventuelle violation contractuelle et le dommage (arrêt précité 4A_420/2013).

5.7. En l'occurrence, la Cour de justice genevoise a retenu que l'accident de la circulation était survenu au cours de l'exécution d'une prestation touristique (soit un transfert en voiture entre l'aéroport et l'hôtel) proposée par l'organisateur de voyage et exécutée par l'un de ses prestataires de services. Dans la mesure où l'organisateur de voyage répondait du fait de ses auxiliaires "même sans faute de leur part", les conditions de la violation d'une obligation et du dommage étaient réunies; sa responsabilité était engagée au sens de l'art. 14 al. 1 LVF. Par ailleurs, l'organisateur de voyage avait

échoué à établir que l'un ou l'autre motif d'exculpation prévus par l'art. 15 al. 1 LVF était réalisé.

5.8. La confrontation des éléments exposés ci-dessus (consid. 5.2-5.6) au cas concret appelle les commentaires suivants.

5.8.1. La responsabilité des art. 14 s. LVF a ceci de commun avec l'art. 101 CO qu'une personne répond du fait d'un tiers. Conformément au principe de l'art. 101 CO, le comportement de l'auxiliaire (le prestataire de services) est imputé au débiteur (l'organisateur de voyage) pour autant qu'il soit en rapport de causalité fonctionnelle avec l'exécution du contrat (ATF 98 II 288 consid. 4 p. 292; ROBERTO, in Basler Kommentar, op. cit., n° 8 ad art. 14/15 LVF); en d'autres termes, l'acte (ou l'omission) dommageable de l'auxiliaire doit constituer une inexécution ou une mauvaise exécution de l'obligation contractée par le débiteur envers le lésé (le voyageur) (ATF 92 II 15 consid. 3 p. 18; 90 II 15 consid. 2 p. 17). A l'instar de l'art. 101 CO, et contrairement à l'art. 55 CO, l'organisateur de voyage ne peut pas s'exculper en démontrant qu'il a choisi, instruit et surveillé le prestataire de services avec toute la diligence requise (ZINGG, op. cit., n° 190; FRANZ WERRO, in Commentaire romand, op. cit., n° 32 s. ad art. 55 CO; concernant l'art. 101 CO, cf. le tempérament introduit par la jurisprudence: ATF 130 III 591 consid. 5.5.4 p. 605; 92 II 15 consid. 3 p. 19). Il peut cependant apporter la preuve d'un motif d'exonération prévu par l'art. 15 al. 1 LVF.

Les art. 14 s. LVF présupposent clairement la violation d'une obligation contractuelle - qui peut être commise par l'organisateur de voyage ou ses prestataires de services (MARCHAND, op. cit., p. 734 s.). Dans ces règles comme dans le titre de la section 8 qui les abrite, il est en effet question d'"inexécution" et d'"exécution imparfaite du contrat". Il s'agit dès lors de définir le contenu de ces obligations.

5.8.2. La doctrine a constaté la difficulté à qualifier le contrat d'organisation de voyage, qui comprend des traits de la vente, du mandat et du contrat d'entreprise (ZINGG, op. cit., nos 46 ss; STAUDER, RDS 1986 II 418-421). Cela tient à la diversité des prestations que doit fournir l'organisateur de voyage, personnellement et par ses prestataires de services. Cette particularité rejaille sur la responsabilité contractuelle, qui doit s'apprécier à l'aune de la prestation mise en cause. La genèse de la loi, découlant d'un compromis européen tenant compte des deux manières d'appréhender la responsabilité de l'organisateur (cf. consid. 5.2 supra), autorise une telle conclusion.

Le voyage doit présenter certaines qualités que l'organisateur s'est engagé à fournir. Selon ce qui a été convenu, ce dernier doit par exemple garantir un séjour dans un hôtel cinq étoiles, une chambre avec vue sur mer, un transfert de l'aéroport à l'hôtel en limousine (ZINGG, op. cit., n° 52). Il ne s'agit pas ici d'exercer une certaine activité avec diligence, mais bien de garantir un résultat (ZINGG, *ibidem*; STAUDER, RDS 1986 II 419). Or, l'absence de résultat entraîne la responsabilité du débiteur, sauf si celui-ci démontre que l'inexécution est due à une cause étrangère (ZINGG, op. cit., nos 168 s.). Si les prestations fournies ne correspondent pas, qualitativement et quantitativement, aux qualités attendues, il y a un "défaut" dont l'organisateur répond (HANGARTNER, op. cit., p. 102). Dans ce sens, l'organisateur de voyage assume une forme de garantie pour les défauts, comparable à celles existant dans les contrats de vente, d'entreprise et de bail (TERCIER ET ALII, op. cit., n° 5925). L'art. 12 al. 1 LVF prévoit ainsi que lorsque le consommateur constate sur place une "défaillance dans l'exécution du contrat" ("[einen] Mangel bei der Erfüllung des Vertrages", "[una] mancanza nell'esecuzione del contratto"), il doit la signaler dans les plus brefs délais au prestataire de services concerné ainsi qu'à l'organisateur.

Il faut toutefois garder à l'esprit la diversité des prestations dues par l'organisateur de voyage et examiner quelle prestation est mise en cause. En l'occurrence, il s'agit d'une prestation de transport de personnes par route, plus précisément un transfert entre l'aéroport et l'hôtel des voyageurs.

Le contrat de transport de personnes est généralement qualifié de mandat (ATF 126 III 113 consid.

2a/bb p. 115; 115 II 108 consid. 4a p. 110; WALTER FELLMANN, Berner Kommentar, 1992, n° 84 ad art. 394 CO; TERCIER ET ALII, op. cit., n° 5836, pour qui l'on est proche d'une obligation de résultat; cf. toutefois HOCHSTRASSER, op. cit., nos 252 ss et 260, plaidant pour un contrat sui generis). Lorsqu'aucune loi spéciale ne trouve application, la responsabilité du transporteur de personnes ressortit aux art. 97 al. 1 et art. 398 al. 2 CO (HOCHSTRASSER, op. cit., nos 262 et 960-962). Tel est en principe le cas pour le transporteur routier privé, respectivement le professionnel non concessionné effectuant des transports privés (TERCIER ET ALII, op. cit., nos 5828 s. et 5836). Le mandataire assume une obligation de diligence, qui est une obligation de moyen et non de résultat. S'il accomplit la prestation avec toute la diligence requise et fait tout ce qui était possible en vue d'obtenir le résultat escompté, le mandataire a satisfait à ses obligations contractuelles, quand bien même le résultat n'est pas atteint (FELLMANN, op. cit., nos 97 ss ad art. 394 CO). Il incombe au mandant de prouver que le mandataire a violé son devoir de diligence (FELLMANN, op. cit., nos 444 s. ad art. 398 CO). Le transporteur doit ainsi transporter la personne avec diligence et prendre toutes les mesures de protection utiles pour protéger sa vie et son intégrité corporelle, respectivement faire en sorte que le passager parvienne à destination sans être blessé (HOCHSTRASSER, op. cit., nos 461-463, 539 et 564 s.).

Ces principes sont pertinents pour définir l'obligation de l'organisateur de voyage (respectivement de son prestataire de services) en lien avec le transfert convenu. Encore une fois, le législateur n'entendait reprendre que les garanties minimales de la directive européenne - qui laissait une latitude dans l'aménagement de la responsabilité en fonction de l'ordre juridique concerné. On ne voit pas que le régime des art. 14 s. LVF visait à imposer une responsabilité spéciale de l'organisateur engagée dès la réalisation du risque inhérent au moyen de transport, ce qui dispenserait l'ayant droit d'établir d'autre violation contractuelle.

5.8.3. Dans le cas concret, cela signifie que pour le transfert des voyageurs entre l'aéroport et l'hôtel, l'organisateur de voyage - respectivement son prestataire de services - devait prendre toutes les précautions possibles pour amener les voyageurs sains et saufs à leur hôtel. Pour autant, il ne garantissait pas un tel résultat, assumant tout au plus une obligation de moyen. Dès lors, et vu les aléas de la circulation routière, la survenance d'un accident avec le moyen de transport prévu, dans l'exécution de la prestation convenue, n'était pas automatiquement synonyme d'une violation contractuelle. Encore fallait-il que le chauffeur/prestataire de services ait enfreint la diligence requise, preuve qu'il incombait au voyageur lésé de rapporter. Rien n'indique qu'il y aurait en l'occurrence des difficultés particulières à rapporter une telle preuve.

En l'occurrence, le voyageur a fait les allégations suivantes: le chauffeur qui les attendait à l'aéroport "était dans tous ses états", vraisemblablement à cause du retard de leur vol; il conduisait "bien trop vite et en multipliant les manoeuvres hasardeuses, notamment les dépassements dangereux"; le voyageur avait vainement tenté de le faire ralentir; l'accident était survenu alors que le chauffeur entreprenait un dépassement hasardeux; circulant à une vitesse excessive, leur jeep avait percuté frontalement un camion venant en sens inverse (demande, p. 5). Or, ces allégations n'ont pas été retenues. Selon les premiers juges, les pièces versées à la procédure ne permettent pas d'établir les responsabilités respectives des deux conducteurs impliqués dans l'accident (jgt de Ire instance, p. 12). En appel, les parties ont continué de s'affronter sur les circonstances de l'accident, plus particulièrement sur les responsabilités des deux conducteurs concernés; le voyageur soutenait que l'accident avait été provoqué par la conduite imprudente de leur chauffeur, qui roulait trop vite et ne respectait pas les consignes de sécurité (arrêt attaqué, p. 5). La Cour de justice n'a pas examiné ce point précis, adoptant la prémisse que l'organisateur devait s'exculper et démontrer un comportement imprévisible et insurmontable du conducteur du camion, ce qu'il n'avait pas fait. Dans ses déterminations sur recours, le voyageur n'a pas dénoncé l'absence de constatations factuelles quant au comportement imprudent et dangereux de leur chauffeur, alors même que le recourant contestait sa responsabilité d'organisateur en plaidant notamment que le chauffeur/prestataire de services avait

été acquitté de toute charge (recours p. 13). Le voyageur ayant renoncé à se prévaloir de ce moyen de fait (cf. arrêt 4A_215/2017 du 15 janvier 2019 consid. 7 et les arrêts cités), on ignore définitivement quel est le comportement du chauffeur/prestataire de services ayant véhiculé le voyageur et son épouse. Celui-ci a ainsi échoué à prouver que le prestataire de services avait commis un manquement constitutif d'une violation contractuelle (violation du devoir de diligence) dont l'organisateur de voyage devrait répondre.

L'autorité précédente s'est ainsi satisfaite à tort de la preuve de l'accident de la circulation. Dans l'ATF 130 III 182, il est certes dit que les art. 14 s. LVF instituent une responsabilité causale atténuée avec présomption d'une violation du devoir de diligence, dans la foulée de la doctrine qui tire un parallèle avec l'art. 55 CO. Cela ne signifie pas que le voyageur est dispensé d'établir une violation contractuelle. D'ailleurs, le lésé qui recherche l'employeur en vertu de l'art. 55 CO doit aussi établir un acte illicite du travailleur ou autre auxiliaire; sauf exceptions, il ne peut pas se borner à prouver que la cause du dommage réside dans le domaine d'activité de l'employeur (cf. WERRO, op. cit., n° 13 ad art. 55 CO). L'employeur peut s'exculper aux conditions de l'art. 55 al. 1 CO, l'organisateur de voyage à celles de l'art. 15 al. 1 LVF. Dans l'ATF 130, le litige portait sur l'obligation accessoire de transporter un bagage, type de prestation pour laquelle la perte du bien est en principe imputable au voiturier, à moins qu'il ne parvienne à s'exculper aux conditions prévues par l'art. 447 al. 1 CO (TERCIER ET ALII, op. cit., nos 5785, 5790 et 5794 ss); le juge était fondé à s'inspirer de cette réglementation (ATF 130 III 182 consid. 5.5.2 p. 191).

En bref, le contrat de voyage à forfait entraîne pour l'organisateur des obligations diverses, comprenant des obligations de moyen et des obligations de résultat. On retrouve dès lors les questions habituelles du droit des obligations, soit en particulier le double aspect de la diligence, conçue à la fois comme une obligation contractuelle et comme un aspect de la faute, ce qui revêt une incidence au niveau de la présomption de faute (cf. par ex. FELLMANN, op. cit., nos 351 ss ad art. 398 CO; concernant les conséquences pour la présomption de faute posée par l'art. 97 CO, cf. par ex. ZINGG, op. cit., nos 161 ss et nos 192 s.; LUC THÉVENOZ, in Commentaire romand, 2e éd. 2012, nos 54 ss ad art. 97 CO).

5.9. Il reste à examiner si une autre obligation contractuelle a été violée.

En recherchant si l'une ou l'autre exception prévue par l'art. 15 al. 1 LVF était réalisée, la Cour de justice a relevé qu'en Inde, il était contre-indiqué de circuler en voiture de nuit, ce que l'organisateur savait; or, il n'avait pas prévenu le voyageur, ni insisté pour qu'il prenne un vol plus tôt dans la journée. En acceptant de fournir une prestation de transfert entre l'aéroport et l'hôtel dans de telles conditions, il s'était accommodé d'un risque. Se pose ainsi la question d'une potentielle violation du devoir d'information.

L'organisateur objecte que le voyageur, de son propre aveu, connaissait le risque des trajets de nuit. A l'appui de sa demande (p. 4-5), le voyageur a allégué ce qui suit:

(...) il est notoire que les transports constituent un risque léthal majeur dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, dont l'Inde. (...) Les spécialistes du voyage savent, en effet, que les transports constituent un risque majeur pour les voyageurs en Inde, raison pour laquelle les gouvernements occidentaux attirent l'attention de leurs ressortissants sur ce danger, car, en Inde, la plupart des routes et des véhicules sont en mauvais états [sic] et leurs usagers ont un comportement imprévisible, dangereux et ne respectant pas le code de la route. C'est la raison pour laquelle il est recommandé de ne pas conduire soi-même, mais de louer une voiture avec chauffeur, tout en évitant de circuler de nuit sur les routes (...). Les époux B. avaient suivi la recommandation de ne pas conduire soi-même, mais de louer une voiture avec chauffeur. (...) Encore fallait-il que le chauffeur soit fiable, ce qui s'est révélé ne pas être le cas."

Force est de constater que le voyageur a au moins reconnu la notoriété du risque inhérent aux transports dans les pays à revenu faible ou intermédiaire tels que l'Inde. Il a en outre admis avoir suivi la recommandation de ne pas conduire lui-même et de prendre un chauffeur. Une personne disposant de ces informations peut inférer d'elle-même que les risques de la circulation s'accroissent après la tombée de la nuit. De surcroît, le voyageur se trouvait en Inde depuis plus de 15 jours lorsque l'accident s'est produit, et avait pu constater sur place les risques inhérents à la circulation routière. De toute façon, l'on ignore tout des circonstances du tragique accident, en particulier l'état de la route, la visibilité ou autres facteurs liés à la nuit ayant pu influencer sur celui-ci. Dans ce contexte, l'organisateur de voyage ne saurait répondre du fait qu'il n'a pas spécifié l'existence d'un risque à circuler de nuit en Inde.

5.10. Il découle de ce qui précède que les conditions de la responsabilité contractuelle de l'organisateur de voyage prévues par les art. 14 s. L VF ne sont pas réalisées. La partie intimée ne plaide pas que sa prétention pourrait trouver un autre fondement, ce qui suffit à clore la discussion.

Cette conclusion prive d'objet les autres griefs du recourant, relatifs aux moyens de preuve destinés à établir que l'accident était dû au conducteur du camion.

6.

En définitive, le recours en matière civile doit être admis et l'arrêt attaqué réformé, en ce sens que la demande partielle est rejetée dans la mesure où elle est recevable (sur ce dernier point, cf. let. B.c supra).

Le recourant obtient gain de cause, de sorte que l'intimé supportera les frais de la présente procédure ainsi que les dépens de son adverse partie (art. 66 al. 1, art. 68 al. 1 et 2 LTF).

Enfin, la cause sera renvoyée à l'autorité précédente pour qu'elle rende une nouvelle décision sur les frais et dépens de la procédure cantonale.

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce :

1.

Le recours constitutionnel subsidiaire est irrecevable.

2.

Le recours en matière civile est admis. L'arrêt attaqué est réformé en ce sens que la demande partielle est rejetée dans la mesure de sa recevabilité.

3.

Les frais judiciaires, arrêtés à 2'000 fr., sont mis à la charge de l'intimé.

4.

L'intimé versera au recourant une indemnité de 2'500 fr. à titre de dépens.

5.

La cause est renvoyée à l'autorité précédente pour qu'elle rende une nouvelle décision sur les frais et dépens de la procédure cantonale.

6.

Le présent arrêt est communiqué aux mandataires des parties et à la Chambre civile de la Cour de justice du canton de Genève.