

CONCLUSIONS DE L'AVOCAT GÉNÉRAL
M. ANTONIO TIZZANO

présentées le 17 janvier 2002 ¹

1. Par ordonnance du 31 décembre 2000, parvenue au greffe de la Cour le 20 novembre suivant, le Tribunal Judicial da Comarca do Porto (Portugal) a posé à la Cour, en application de l'article 234 CE, deux questions préjudicielles relatives à l'interprétation de la directive 90/314/CEE², dans le cadre d'un litige opposant une agence de voyages à l'un de ses clients qui, à la suite de graves déconvenues subies au cours d'un séjour dans un village touristique, a refusé de payer l'agence pour le service fourni par cette dernière. Le juge de renvoi demande en particulier si la notion de voyage «à forfait», qui délimite le champ d'application de la directive, inclut également les voyages dits «sur mesure» («à la carte»), c'est-à-dire les voyages organisés à la demande et à l'initiative du consommateur ou d'un groupe restreint de consommateurs conformément à leurs spécifications.

I — Le cadre juridique

A — *La directive 90/314*

2. La directive a pour objet de rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les voyages à forfait, les vacances et circuits à forfait, vendus ou offerts à la vente sur le territoire de la Communauté (article 1^{er}).

3. L'article 2 de la directive dispose:

«Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) forfait: la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants,

1 — Langue originale: l'italien.

2 — Directive du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158, p. 59, ci-après la «directive»).

lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée:

a) transport,

b) logement,

c) autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait.

4) consommateur: la personne qui achète ou s'engage à acheter le forfait ('le contractant principal'), ou toute personne au nom de laquelle le contractant principal s'engage à acheter le forfait ('les autres bénéficiaires'), ou toute personne à laquelle le contractant principal ou un des autres bénéficiaires cède le forfait ('le cessionnaire');

5) contrat: l'accord qui lie le consommateur à l'organisateur et/ou au détaillant.»

4. L'article 3 de la directive dispose:

La facturation séparée de divers éléments d'un même forfait ne soustrait pas l'organisateur ou le détaillant aux obligations de la présente directive;

«1. Toute description du forfait communiquée par l'organisateur ou le détaillant au consommateur, son prix et toutes les autres conditions applicables au contrat ne doivent pas contenir d'indications trompeuses.

2) organisateur: la personne qui, de façon non occasionnelle, organise des forfaits et les vend ou offre à la vente directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant;

2. Si une brochure est mise à la disposition du consommateur, elle doit indiquer de manière lisible, claire et précise le prix ainsi que les informations appropriées concernant les éléments suivants:

3) détaillant: la personne qui vend ou offre à la vente le forfait établi par l'organisateur;

a) la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés;

- b) le mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique en vertu de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné;
- Les informations contenues dans la brochure engagent l'organisateur ou le détaillant, à moins que:
- des changements dans ces informations n'aient été clairement communiqués au consommateur avant la conclusion du contrat; la brochure doit en faire état expressément;
- c) les repas fournis;
- d) l'itinéraire;
- des modifications n'interviennent ultérieurement à la suite d'un accord entre les parties au contrat.»
- e) les informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État ou des États membres concernés en matière de passeports et de visas, ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;
5. Aux termes de l'article 4 de la directive:
- «1. a) L'organisateur et/ou le détaillant fournissent, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, au consommateur, avant la conclusion du contrat, les informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État membre ou des États membres concerné(s) en matière de passeports et de visas, et notamment quant aux délais pour leur obtention, ainsi que les informations relatives aux formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;
- f) le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde;
- g) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimal de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation.

- b) L'organisateur et/ou le détaillant doivent fournir au consommateur, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, en temps voulu avant le début du voyage, les informations suivantes:
- i) les horaires et les lieux des escales et correspondances, ainsi que l'indication de la place à occuper par le voyageur, par exemple la cabine ou la couchette s'il s'agit d'un bateau, ou le compartiment couchettes ou le wagon-lit s'il s'agit d'un train;
 - ii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur et/ou du détaillant ou, à défaut, les nom, adresse et numéro de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés.
- iii) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour;
- iv) une information sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par le consommateur ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
2. Les États membres veillent à ce que le contrat respecte les principes suivants:
- a) selon le forfait considéré, le contrat comprend au moins les clauses figurant à l'annexe;
 - b) toutes les clauses du contrat sont consignées par écrit ou sous toute autre forme compréhensible et accessible au consommateur et doivent lui être communiquées préalablement à la conclusion du contrat; le consommateur en reçoit une copie;

Lorsque ces représentations et ces organismes n'existent pas, le consommateur doit disposer en tout état de cause d'un numéro d'appel d'urgence ou de toute autre information lui permettant d'établir le contact avec l'organisateur et/ou le détaillant;

c) les dispositions du point b) ne doivent pas empêcher la conclusion tardive ou 'en dernière minute' de réservations ou de contrats.

ment dans les ports et les aéroports,

— des taux de change appliqués au forfait considéré.

3. Lorsque le consommateur est empêché de participer au forfait, il peut céder sa réservation, après en avoir informé l'organisateur ou le détaillant dans un délai raisonnable avant le départ, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le forfait. La personne qui cède son forfait et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de l'organisateur ou du détaillant partie au contrat, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

b) Au cours des vingt jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne sera pas majoré.

[...]».

4. a) Les prix établis par le contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse, et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations:

— du coût des transports, y compris le coût du carburant,

6. En vertu de l'annexe de la directive, parmi les «éléments à inclure dans le contrat lorsqu'ils s'appliquent au forfait considéré», figurent «les *desiderata* particuliers que le consommateur a fait connaître à l'organisateur ou au détaillant au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés» [lettre j)].

— des redevances et taxes afférentes à certains services, telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarque-

B — La législation nationale

7. Parmi les textes par lesquels la directive a été transposée dans l'ordre juridique portugais figure le décret-loi n° 209/97, du

13 août 1997, qui régleme l'accès et l'exercice des activités des agences de voyages et de tourisme³. L'article 17 de ce décret-loi prévoit que la notion de voyages touristiques couvre non seulement les voyages «à forfait», tels qu'ils sont définis à l'article 2, point 1, de la directive (voir l'article 17, point 2, du décret-loi), mais également les voyages «à la carte», c'est-à-dire les voyages touristiques «préparés à la demande du client pour répondre aux demandes qu'il a lui-même exprimées» (article 17, point 3)⁴.

II — Les faits et les questions préjudicielles

8. M. Lobo Gonçalves Garrido s'est porté acquéreur auprès de la société Club-Tour, Viagens e Turismo SA (ci-après «Club-Tour»), une agence de voyages qui se consacre à l'organisation et à la vente de voyages touristiques, d'un voyage incluant des billets d'avion et le logement, pendant deux semaines en pension complète, dans un village touristique en Grèce dénommé «Club Med de Gregolimano», pour le prix de 1 692 928 PTA dont 1 155 860 PTA pour le logement dans ledit village.

9. Pour le séjour de M. Garrido, Club-Tour a eu recours à l'agence de voyages Club Med Viagens Lda (ci-après le «Club Med»), auprès de laquelle elle a acquis le

séjour de l'intéressé au Club Med de Gregolimano. Ainsi, c'est donc le Club Med qui s'est chargé des réservations nécessaires auprès du village touristique de Gregolimano (logement, repas et transferts) de même que de l'élaboration des programmes de ce service, de sa publication, et en a fixé le prix global, «tout compris».

10. À leur arrivée au village touristique, la famille Garrido a eu la désagréable surprise de trouver ce village infesté par des milliers de guêpes ce qui ne leur a pas permis, durant la durée de leur séjour, de jouir pleinement de leurs vacances. Par ailleurs, la demande immédiate de M. Garrido d'être transféré dans un autre village n'a pu être accueillie par Club-Tour, le Club Med, avec lequel ce dernier s'était mis en contact à ce titre, ayant déclaré ne pas être en mesure de disposer rapidement d'une solution de rechange valable.

11. C'est la raison pour laquelle, à son retour au Portugal, M. Garrido a refusé de payer le prix convenu avec Club-Tour. Cette dernière a par la suite introduit devant le Tribunal Judicial da Comarca do Porto une action en vue d'obtenir la condamnation de M. Garrido au paiement de la somme due. Au soutien de ses prétentions, celle-ci a notamment contesté l'applicabilité de la directive au cas d'espèce au motif que, à son sens, le service offert en l'espèce ne peut être considéré comme une

3 — *Diário da República* I, série A, n° 186, du 13 août 1997, p. 4219.

4 — Traduction libre.

«combinaison préalable» au sens de l'article 2, point 1, de la directive.

III — Analyse juridique

12. Considérant que la directive, ainsi qu'il résulte de son préambule, vise à protéger le consommateur de services touristiques en rendant les opérateurs et les agences de voyages responsables du préjudice causé à ce dernier par suite de l'exécution incorrecte du contrat, et considérant que la loi nationale doit être interprétée et appliquée conformément aux dispositions de la directive, le Tribunal Judicial da Comarca do Porto a posé à la Cour les questions préjudicielles suivantes:

A — Sur la première question préjudicielle

«1) Faut-il considérer que les voyages organisés par une agence, à la demande et à l'initiative du consommateur ou d'un groupe restreint de consommateurs, et conformément à leurs spécifications, relèvent du champ d'application de la notion visée à l'article 2, point 1, de la directive communautaire sur les 'voyages à forfait', lorsque ces voyages incluent le transport et le logement dans une entreprise touristique, à un prix 'tout compris' et pour une période supérieure à 24 h ou incluant une nuitée?

13. Par la première question préjudicielle, le juge a quo demande en substance si la notion de «forfait», prévue à l'article 2, point 1, de la directive inclut également les voyages à forfait «sur mesure» («à la carte»), c'est-à-dire les services touristiques qui se caractérisent par le fait qu'ils sont organisés à la demande et à l'initiative du consommateur ou d'un groupe restreint de consommateurs, et conformément à leurs spécifications et qui ne sont pas donc définis de manière unilatérale par les agences de voyages.

14. Il importe tout d'abord de relever que toutes les parties qui ont présenté des observations au cours de l'instance, en l'occurrence les gouvernements portugais, autrichien, belge, espagnol et français, de même que la Commission, ont toutes conclu dans le même sens et proposé de répondre par l'affirmative à la question posée; ces suggestions reposent sur les arguments que nous nous proposons maintenant d'exposer et que, nous le précisons d'ores et déjà, nous partageons totalement.

2) La notion de 'combinaison préalable' employée dans cette disposition peut-elle être interprétée comme se référant au moment où le contrat est conclu entre l'agence et le client?»

15. En premier lieu, il a été observé que cette réponse découle d'une interprétation littérale du texte, lequel contient une défi-

notion large de la notion de «forfait», notion de laquelle rien ne permet d'exclure implicitement les voyages «sur mesure» ou de déduire pour le moins un régime pour ces voyages différent du régime général au sens de l'article 2, point 1, de la directive. Pour qu'un service puisse être qualifié de «forfait», il suffit en effet, d'une part, que la combinaison des services touristiques vendue par une agence de voyages à un prix forfaitaire comprenne deux des trois prestations qui, au sens de la même disposition, caractérisent ces services (à savoir: transport, logement et autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le «forfait»), et, d'autre part, que cette prestation dépasse 24 heures ou inclue une nuitée. En revanche, la directive n'exige pas que le service soit le fruit d'une proposition faite au client de la part de l'agence ni qu'il corresponde, sauf en ce qui concerne certains éléments indiqués, à un schéma rigide du service en cause; d'éventuelles adaptations de ce schéma à la demande d'un consommateur isolé ne semblent donc pas en soi à même d'affecter les caractéristiques indiquées qui commandent la qualification de la notion en question.

16. Pour corroborer ce qui précède, différents gouvernements et la Commission ont à juste titre rappelé que, dans l'arrêt *Rechberger e.a.*⁵, la Cour a confirmé que, «selon l'article 2, point 1, de la directive, il suffit, pour être en présence d'un forfait, qu'il existe une combinaison préalable d'au moins deux des trois éléments qui y sont cités, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris» (point 29), de

même qu'elle a précisé que le fait que la contrepartie due par le consommateur ne corresponde qu'à un seul élément du voyage ne s'oppose pas à l'application de la directive. De plus, la Cour a ajouté que «limiter le champ d'application de la directive aux voyages à forfait offerts à un nombre potentiellement illimité de consommateurs ne trouve aucun fondement dans le texte de la directive et serait contraire à l'objectif de cette dernière. En effet, il suffit, pour que la directive s'applique, d'une part, que les voyages soient vendus ou offerts à la vente sur le territoire de la Communauté à un prix forfaitaire et, d'autre part, que le forfait comprenne au moins deux des éléments mentionnés à l'article 2, point 1, de la directive» (point 31).

17. Dans le même sens, il convient également, ainsi que l'ont souligné différents gouvernements, de mentionner l'arrêt *AFS Intercultural Programs Finland*⁶ dans lequel la Cour s'est prononcée sur un service pour lequel était discutée l'applicabilité de l'article 2, point 1, de la directive, considérant que le séjour prévu était de longue durée et fourni à titre gratuit (il s'agissait en effet d'un voyage réalisé dans le cadre d'un programme d'échange scolaire). À cette occasion, et après avoir de nouveau rappelé que la notion de forfait ne requiert pas la présence de tous les éléments précisés dans l'article 2, point 1, de la directive, la Cour a précisé, d'une part, que le fait que le service fasse l'objet d'une prestation à titre onéreux «ne constitue pas un élément indispensable» de la notion (point 26); d'autre part, même si «le logement compris dans un voyage à forfait

⁵ — Arrêt du 15 juin 1999 (C-140/97, Rec. p. I-3499).

⁶ — Arrêt du 11 février 1999 (C-237/97, Rec. p. I-825).

est habituellement d'une durée relativement courte», cette durée «ne peut être considérée comme un élément déterminant», considérant que la directive s'applique à «tous les voyages dépassant 24 heures» et qu'«aucune durée plafond n'est prévue» (point 27).

18. Au soutien de l'interprétation suggérée, certains gouvernements, de même que la Commission, évoquent également les travaux préparatoires de la directive et les modifications qui ont été apportées au cours de ces travaux à l'article 2, point 1, afin précisément d'élargir la notion de service ou de voyage à forfait tout compris par rapport à la proposition initiale de la Commission du 23 mars 1988⁷. En effet, alors que dans la proposition initiale la notion de forfait couvrait seulement «la combinaison préalable et l'offre à un prix forfaitaire d'au moins deux des éléments suivants», la notion de voyage à forfait comprend maintenant, ainsi qu'il a été indiqué, «la combinaison préalable d'au moins deux des éléments mentionnés, *vendue ou offerte* à la vente à un prix tout compris»⁸. Cela confirme en substance que le législateur communautaire a intentionnellement décidé de passer d'une notion de service conçue et offerte à la vente sans aucune intervention de la part du consommateur à une notion qui ne permet pas d'exclure le voyage «sur mesure», c'est-à-dire le voyage qui a été vendu en répondant aux desiderata particuliers d'un consommateur donné. Il convient en outre d'ajouter que, dans la même proposition initiale de la Commission, l'«organisateur» est défini comme étant «la personne qui,

dans le cadre de son activité commerciale, organise le forfait et le propose au public au moyen de brochures ou de toute autre forme de publicité», ce qui laisse clairement entendre que le forfait correspondait à des modèles préétablis, décrits et proposés au public dans des brochures. En revanche, dans le texte final et à la suite des préoccupations exprimées par le Parlement européen et par le Comité économique et social qui considéraient que la définition du champ d'application de la directive était trop restrictive, l'«organisateur» est défini comme étant «la personne qui, de façon non occasionnelle, organise des forfaits et les *vend ou offre à la vente* directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant»⁹.

19. Eu égard précisément aux amendements apportés à la directive au cours des travaux préparatoires, la Commission a notamment souligné, dans un rapport de 1999 sur la mise en œuvre de la directive¹⁰, rapport également évoqué à plusieurs reprises par les parties, que l'on pouvait déjà déduire que, alors même que la lettre de l'article 2, point 1, de la directive n'est pas explicite en ce sens, il serait difficile de soutenir que cette disposition ne couvre pas également les voyages à forfait organisés sur mesure, considérant que la nécessité de protéger les consommateurs est la même pour les voyages à la carte que pour les voyages qui sont établis préalablement par l'organisateur.

9 — Article 2, point 2, de la directive (souligné par nous).

10 — Rapport de mise en œuvre de la directive 93/214/CEE concernant les voyages, les vacances et circuits à forfait dans la législation nationale des États membres de l'UE, [SEC(1999) 1800 final; voir paragraphe 1.2.1).

7 — COM(88) 41 final (JO 1988 C 96, p. 5).

8 — Souligné par nous.

20. Dans le même sens, la Commission fait également observer qu'une telle interprétation découle de l'économie générale de la directive. En effet, au sens de l'article 4, paragraphe 2, sous a), «selon le forfait considéré, le contrat comprend au moins les clauses figurant à l'annexe» de la directive. Or, sous j), il est précisé que, parmi les éléments à inclure dans le contrat, figurent les «*desiderata particuliers* que le consommateur a fait connaître à l'organisateur ou au détaillant *au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés*»¹¹. Ainsi, avant la conclusion du contrat, le consommateur peut formuler à l'agence de voyages ou à l'opérateur des *desiderata particuliers* ou des exigences spécifiques et, partant, le consommateur n'est pas tenu d'accepter seulement les conditions qui lui sont présentées à cet égard. Au demeurant, le gouvernement autrichien ajoute que, d'ores et déjà, bon nombre d'organisateur de voyages disposent de modules de services touristiques qui peuvent être combinés, de temps à autre, avec précisément les exigences de la clientèle, de même qu'il arrive également très souvent que dans le cadre de forfaits offerts sous la forme d'un paquet global certaines prestations, au moment de la réservation de la part d'un client déterminé, puissent faire l'objet de modifications en raison toujours des besoins particuliers exprimés par le consommateur.

21. Outre ces considérations qui sont à elles seules déterminantes à notre sens, les parties ont toutes souligné que le doute,

résultant le cas échéant des travaux préparatoires et de la lettre de cette disposition quant à l'interprétation à en donner, ne saurait subsister étant donné que l'interprétation de la directive en question doit non pas procéder d'une approche restrictive mais tendre au contraire à assurer au consommateur la protection la plus large possible. Les motifs des arrêts AFS Intercultural Programs Finland et Rechberger e.a., précités, me semblent tout à fait aller en ce sens et qu'il nous soit permis à cet égard de rappeler que nous nous sommes également prononcé récemment en ce sens dans nos conclusions présentées dans l'affaire Leitner¹², dans lesquelles nous avons précisé que ce critère d'interprétation résulte non seulement de l'analyse systématique du texte et des objectifs de la directive, mais aussi du fait qu'elle a été adoptée sur la base de l'article 100 A du traité CE (devenu, après modification, article 95 CE), dont le paragraphe 3 exige que les mesures adoptées en matière de protection du consommateur prennent pour base un niveau de protection élevé¹³. Or, une interprétation de l'article 2, point 1, de la directive qui déboucherait sur un résultat opposé à celui ici suggéré pourrait précisément conduire à diminuer le niveau de la protection du consommateur en ce qui concerne des voyages «à la carte».

22. Ainsi que nous l'avons déjà précisé, les observations des parties qui sont intervenues à l'instance nous paraissent tout à

11 — Souligné par nous.

12 — Conclusions présentées le 20 septembre 2001 dans l'affaire Leitner (C-168/00, arrêt du 12 mars 2002, Rec. p. I-2631, p. I-2633).

13 — Point 26, où nous rappelons notamment les conclusions dans le même sens de l'avocat général Saggio présentées dans l'affaire Rechberger e.a., au point 17.

fait fondées. Par conséquent, nous proposons à la Cour de répondre par l'affirmative à la première question préjudicielle.

B — *Sur la seconde question préjudicielle*

23. Par la seconde question préjudicielle, la juridiction de renvoi demande si l'expression «combinaison préalable» employée dans l'article 2, point 1, de la directive peut être interprétée comme se référant au moment où le contrat est conclu entre l'agence et le client.

24. Compte tenu de la réponse suggérée à la première question préjudicielle, à savoir que la notion de forfait inclut les voyages organisés «sur mesure», toutes les parties s'accordent pour retenir une réponse affirmative à la question posée, sous la réserve, relevée par le gouvernement espagnol, des services qui sont convenus sur le lieu de la prestation ou de la destination touristique.

25. Nous partageons également sur ce point les observations des parties. En effet, considérant que parmi les services touristiques qui relèvent du champ d'application de la

directive figurent également ceux qui ont été établis à la suite d'une organisation «concertée» entre l'agence de voyages et le client et que cette «concertation» peut se prolonger jusqu'au moment auquel les parties parviennent à l'accord et donc jusqu'à la conclusion du contrat, on ne peut qu'attribuer à l'expression «combinaison préalable» le sens indiqué dans la question posée. Par ailleurs, un service touristique ne cesse pas d'être un voyage à forfait au sens de la directive du seul fait que le consommateur fait connaître à l'organisateur ses desiderata particuliers «au moment de la réservation» [voir annexe de la directive, sous j)].

26. Du reste, le gouvernement français ainsi que la Commission ont rappelé que, dans le rapport précité de 1999, cette dernière avait suggéré la suppression du terme «préalable», le considérant comme ambigu et source d'incertitude. En effet, si l'on admet, ainsi que nous le préconisons, que la directive couvre également les voyages organisés sur mesure, c'est-à-dire ceux dont les détails peuvent être finalisés peu avant ou à l'occasion de la conclusion du contrat de voyage, ce terme semble effectivement bien superflu.

27. En conclusion, nous sommes d'avis que la seconde question préjudicielle doit recevoir une réponse affirmative.

IV — Conclusions

28. Eu égard à l'ensemble des considérations qui précèdent, nous proposons à la Cour de juger que:

- «1) Les voyages organisés par une agence, à la demande et à l'initiative du consommateur ou d'un groupe restreint de consommateurs et conformément à leurs spécifications, incluant le transport et le logement dans une entreprise touristique, à un prix 'tout compris' et pour une période supérieure de 24 heures ou incluant une nuitée, relèvent du champ d'application de l'article 2, point 1, de la directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

- 2) La notion de 'combinaison préalable' prévue par l'article 2, point 1, de la directive 90/314 peut être interprétée comme se référant au moment où le contrat est conclu entre l'agence et le client.»