

# **La protection des passagers aériens : une responsabilité accrue pour les transporteurs**

**Submitted By**

**Dr. Saliha BOUZIANI**

Doctorat en droit des affaires, Université de BOURGOGNE

Dijon –France-

## **Introduction**

Du *Dictionnaire de la Langue française*, il ressort que le passager est une personne physique qui utilise un moyen de transport pour se déplacer. Le voyageur s'embarque en vertu d'un contrat de transport, encore appelé « contrat de passage » avec ou sans billet et sans être en règle<sup>(1)</sup>. Le moyen utilisé pour le transport peut être un véhicule, un navire et ou surtout un avion. Dans ce dernier cas, on parle de passager aérien. En transport aérien, le passager désigne toute personne qui, en dehors de l'équipage, est transportée ou doit être transportée par avion avec un billet<sup>(2)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> Vocabulaire juridique (dir. G. Cornu), 8e éd., 2007, v° «Passager» ; Koffi Mawunyo AGBENOTO, « Le passager, un nouveau consommateur ? », *Petites affiches*, 16 mai 2011 n° 96, P. 5

<sup>(2)</sup> - cf. Voir définition de passager [En ligne], URL : [http://www.swiss.com/web/FR/general/footer\\_links/conditions\\_of\\_carriage/Pages/article\\_01.aspx](http://www.swiss.com/web/FR/general/footer_links/conditions_of_carriage/Pages/article_01.aspx)

Aujourd'hui, la protection des passagers de voyages aériens est de plus en plus prise en compte par les Etats. C'est pourquoi, plusieurs textes ont été internationalement adoptés pour non seulement réglementer l'activité du transport aérien, mais aussi pour protéger le passager à bord. Par les textes recensés, il y a :

- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au Transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 Octobre 1929 « dite » Convention de Varsovie signée par 151 Etats ; laquelle fixe le régime applicable en matière de responsabilité civile des transporteurs aériens à l'égard de certains dommages spécifiques<sup>(3)</sup> ;

- la Convention de Chicago du 7 décembre 1944 signée par 52 Etats portant création de l'organisation de l'aviation civile ;

- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien internationale adoptée à Montréal le 28 mai 1999, signée par 62 Etats<sup>(4)</sup>. Sa spécificité vise à clarifier le régime de la responsabilité dégagé par la convention de Varsovie qui apparaissait comme confuse et inadaptée.

- le règlement n°2027/97 du 9 octobre 1997, relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident ;

- Le règlement CE n°889/2002 adaptant la législation européenne à la Convention de Montréal signé le 13 mai 2002 et est entré en vigueur au sein de la Communauté le 28 juin 2004, date en vigueur de la Convention de Montréal dans la Communauté ;

---

<sup>(3)</sup> La Convention de Varsovie s'applique pour les vols entre deux Etats qui n'ont pas ratifié (ou un seul) la Convention de Montréal, et cela quelle que soit la nationalité de la compagnie.

<sup>(4)</sup> La Convention de Montréal est entrée en vigueur le 28 juin 2004.

- enfin, le règlement européen en date du 26 janvier 2004 est entré en vigueur le 17 février 2005, il renforce la protection des passagers concernant les retards, les refus d'embarquement, les annulations et les réclamations.

Tous ces instruments juridiques révèlent qu'un progrès a été accompli dans le cadre de la protection des passagers aériens. Ils ont permis d'informer les passagers sur leurs droits parmi lesquels il y a le droit d'émettre des plaintes. Toutefois, de nouvelles mesures doivent être encore prises pour renforcer la responsabilité du transporteur aérien.

Bien évidemment, la protection des passagers est au cœur de tous ces textes. Ses manifestations sont variées allant de la simple conservation d'une situation à l'amélioration d'un état existant en passant par des sauvegardes<sup>(5)</sup>. Tantôt la protection apparaît indissociable d'un danger, d'un risque qu'il soit identifié ou non, réel ou potentiel, tantôt l'anticipation semble aussi faire partie intégrante de la protection. Dans le cadre du transport aérien, la protection du passager exige donc de déclencher un mécanisme préalablement créé, soit de manière préventive pour éviter l'apparition d'un risque ou en limiter les conséquences, soit *a posteriori* à titre de réparation comme en témoigne la mise en œuvre des mécanismes de responsabilité. En tout état de cause, la responsabilité du transporteur aérien ne se limite pas seulement à la protection du passager (I), mais elle est aujourd'hui élargie à d'autres intérêts (II).

---

<sup>(5)</sup> THERON Sophie, « Réflexion sur les rapports entre protection et règle de droit » in *Petites affiches* n°30, 11 février 2009, p. 447-456.

## **I/ Une responsabilité fondée sur la protection des passagers**

La protection se rapporte généralement à l'action de défendre quelqu'un ou de veiller à ce qu'il ne lui arrive point de mal. Dans le domaine aérien, la protection oblige le transporteur à prendre des mesures *a priori* (A) et indemniser *a posteriori* ou cas où accident survient (B).

### **A. La protection *a priori* : la prévention**

La prévention est l'une des premières obligations qui pèsent sur la compagnie en général quant à la réussite du voyage. Elle vise à prendre des mesures consistant de prime à informer le passager de ses droits et obligations pour que sa protection soit assurée. En ce sens, la Convention de Varsovie énonce que le transporteur est tenu de délivrer un billet de passage qui doit contenir certaines mentions telles que :

- le lieu et la date de l'émission;
- les points de départ et de destination;
- les arrêts prévus, sous réserve de la faculté pour le transporteur de stipuler qu'il pourra les modifier en cas de nécessité et sans que cette modification puisse faire perdre au transport son caractère international;
- le nom et l'adresse du ou des transporteurs;
- l'indication que le transport est soumis au régime de la responsabilité établi par la présente Convention<sup>(6)</sup>.

---

<sup>(6)</sup> cf. Article 3 de la Convention de Varsovie.

Ensuite, le transporteur est tenu de délivrer un bulletin de bagages qui prouve l'engagement de la responsabilité à transporter les bagages du passager<sup>(7)</sup>.

Pour que les voyageurs puissent choisir un vol en étant mieux informés sur le transporteur aérien effectif, il faut qu'ils puissent savoir, au moment de la réservation, par quel transporteur le vol sera assuré. Le transporteur contractant est en effet tenu d'informer les passagers de l'identité du ou des transporteurs aériens au moment de la réservation, et ce quelque soit le moyen utilisé pour effectuer celle-ci. Le passager doit également être tenu informé de tout changement de transporteur effectif, à l'enregistrement ou au plus tard lors de l'embarquement.

En droit aérien, la seule information prévue était relative à « *l'indication que le transport est soumis au régime de la responsabilité établi* » par la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929, devenue avec le protocole de La Haye du 28 septembre 1955, un « avis » précisant que la responsabilité du transporteur est alors limitée.

Selon certains auteurs à l'instar de M.G. FOLLIOT, l'accord de Montréal du 28 mai 1999 a tiré leçon d'une décision des juridictions américaines selon laquelle l'avis imprimé en caractères non apparents ne pouvait produire effet pour imposer au transporteur de remettre à chaque passager un long avis imprimé au moins en caractères modernes<sup>(8)</sup>. Désormais, deux obligations d'information sont mises à la charge des professionnels qui vendent des services de transports : l'une, générale ; l'autre, particulière. L'obligation

---

<sup>(7)</sup> cf. Article 4 de la Convention de Varsovie.

<sup>(8)</sup> Michel G.FOLLIOT, « De Varsovie (1929) à Montréal (2004) : le nouveau régime de la responsabilité aérienne », *Petites affiches*, 27 juillet 2005 n° 148, p. 5 et s.

générale d'information consiste en un résumé des différents cas et règles de responsabilité du transporteur. L'obligation particulière porte sur les limites de la responsabilité indiquée « par écrit à chaque passager », même au passager illettré<sup>(9)</sup>.

Les compagnies aériennes doivent informer leurs passagers par voie d'affichage dans la zone d'enregistrement et par la remise d'une notice écrite en cas de désagréments sur tout ce qui concerne le vol par exemple les horaires, les annulations, les retards etc.

En ce qui concerne les personnes atteintes de cécité ou malvoyantes, d'autres moyens d'information doivent être mis à leur disposition. Les compagnies aériennes doivent également indiquer l'identité du transporteur qui assurera le vol. Celle-ci doit être confirmée par écrit lors de la commande du billet. En cas de modification du transporteur initialement prévu par la compagnie aérienne, l'information doit être donnée au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement.

Un passager peut se retrouver coincé dans un aéroport, souvent ignorant de ses droits. Qu'est ce qu'un passager vulnérable peut faire pendant qu'il est isolé et assujéti du personnel de la compagnie. Lorsqu'il se trouve à l'étranger, sa vulnérabilité s'accroît, car il est dans un pays dont il ne parle pas forcément la langue, loin de sa famille et de son environnement habituel, quelquefois il ne possède aucuns moyens de communication.

Enfin, les passagers, confrontés à ce désagréable type de situation, sont souvent démunis et ne savent pas toujours

comment procéder pour que leur problème soit pris en compte<sup>(10)</sup>. Ils ne connaissent pas forcément le cadre juridique en vigueur, lequel permet à tout passager aérien intéressé d'obtenir des précisions quant aux droits qui sont les siens. Pour information, l'Aéroport de Paris a lancé, dans ses terminaux, une campagne d'affichage pour informer de leurs droits les usagers des transports aériens, droits qui figurent également dans la « Charte des droits des passagers aériens », consultable au moment de la délivrance de la carte d'embarquement.

### **B. La protection *a posteriori* : l'indemnisation**

La Convention de Varsovie énonce que « *le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de mort, blessure ou toute autre lésion corporelle subie par un voyageur lorsque l'accident qui a causé le dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement et de débarquement* »<sup>(11)</sup>. De cette disposition, la responsabilité du transporteur ne peut être engagée que lorsqu'il y a accident et que cet accident ait produit de dommage corporel. La Convention fixe le plafond d'indemnisation en énonçant que : « *Dans le transport des personnes, la responsabilité du transporteur envers chaque voyageur est limitée à la somme de cent vingt cinq mille francs. Dans le cas où, d'après la loi du tribunal saisi, l'indemnité peut être fixée sous forme de rente, le capital de la rente ne peut dépasser cette limite. Toutefois par une convention spéciale avec le*

---

<sup>(10)</sup> Aline TENENBAUM, « b) Le règlement des difficultés rencontrées par les passagers de transport aérien en cas de transport transcommunautaire : solutions judiciaires et extrajudiciaires », *Revue des contrats*, 01 janvier 2010 n° 1, P. 206

<sup>(11)</sup> Article 17 de la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au Transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 Octobre 1929 (Convention de Varsovie)

*transporteur, le voyageur pourra fixer une limite de responsabilité plus élevée »<sup>(12)</sup>.*

Il est bon de préciser qu'il ne s'agit pas d'indemnités forfaitaires, mais de plafonds de responsabilité. Ainsi, deux cas se présentent. D'un côté, si le montant du dommage est inférieur à ces plafonds, le passager ne pourra prétendre qu'au remboursement du montant des dommages. De l'autre côté, si le montant des dommages prouvés est supérieur au plafond de responsabilité, le passager ne pourra prétendre qu'à une indemnisation égale à ce plafond.

Un autre cas est à aborder, celui où le passager ne serait pas d'accord sur l'estimation du dommage : les deux Conventions prévoient que qu'il a la possibilité d'estimer que la valeur de son bagage est supérieure au plafond applicable. Pour ce faire, il lui sera demandé, contre un supplément à payer, de remplir une « *déclaration spéciale d'intérêt* », soit une « *déclaration de valeur* » dont l'objet est d'augmenter le plafond de responsabilité d'un montant déterminé. Mais, attention, cela doit être fait avant l'enregistrement.

Il est fortement recommandé au passager de conserver sur lui et non pas dans ses bagages tous les justificatifs de la valeur de ses bagages et de leur contenu. En effet, en cas de dommage constaté lors de leur retrait, il devra déclarer, par écrit, le dommage auprès de transporteur, au plus tard dans un délai de sept jours, à compter de la restitution du bagage.

Dans le cadre de l'Union Européenne, la responsabilité civile des transporteurs aériens applicable se divise comme suit :

---

<sup>(12)</sup> Article 22 de la Convention de Varsovie.



- **En cas de blessure ou de décès**, il y a la Responsabilité objective de plein droit du transporteur aérien, c'est-à-dire sans qu'il soit nécessaire de prouver une faute du transporteur aérien, à concurrence d'environ 117 000 €, sauf si une faute de la victime est rapportée<sup>(13)</sup>.

La responsabilité du transporteur est automatiquement engagée pour un dommage à hauteur d'environ 117 000 €, en deçà de ce montant le transporteur ne peut pas contester les demandes d'indemnisation sauf à prouver la faute de la victime<sup>(14)</sup>. En revanche au-delà de ce montant il peut se défendre en rapportant la preuve qu'il n'a pas commis de faute ou de négligence. En conséquence, si le transporteur ne parvient pas à démontrer qu'il n'a pas commis de faute ou de négligence, il devra indemniser à hauteur du préjudice subi. La faute du transporteur est présumée, mais il peut rapporter la preuve contraire.

- **En cas de retard des passagers ou des bagages**, en principe il n'existe pas d'indemnisation pour les retards mais une exception est prévue dès lors que le retard a occasionné un préjudice direct au passager : chambre d'hôtel payée, journée de travail perdue... Il est ainsi prévu que le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il rapporte la preuve qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour les éviter ou qu'il était impossible de prendre de telles mesures.

---

<sup>(13)</sup> Le règlement CE n°889/2002 adaptant la législation européenne à la Convention de Montréal signé le 13 mai 2002 et est entré en vigueur au sein de la Communauté le 28 juin 2004, date en vigueur de la Convention de Montréal dans la Communauté.

<sup>(14)</sup> le règlement européen en date du 26 janvier 2004 est entré en vigueur le 17 février 2005, il renforce la protection des passagers concernant les retards, les refus d'embarquement, les annulations et les réclamations.

La compagnie aérienne doit indemniser des passagers victimes de retard de vol : un retard de trois heures (ou plus) justifie que le passager aérien qui en est victime puisse obtenir une indemnité de la compagnie aérienne

Les voyageurs subissant un retard étaient difficilement indemnisés, car une perte de temps, même de nombreuses heures, n'engendre pas toujours des frais. Les passagers subissaient bien un préjudice, mais avaient des difficultés à en être indemnisés.

Le seul moyen pour une compagnie aérienne d'échapper à l'obligation d'indemnisation est de démontrer que le retard a été causé par des « *circonstances extraordinaires* ».

Les compagnies aériennes sont parfois tentées d'évoquer des difficultés techniques pour écarter leur responsabilité. Aline TENENBAUM rappelle que ces causes de retard ne les empêchent pas d'indemniser les passagers, à moins de prouver qu'elles revêtaient des caractéristiques précises permettant de les qualifier de circonstances extraordinaires<sup>(15)</sup>. En cas d'annulation d'un vol, les passagers auront droit à une compensation financière similaire à celle prévue en cas de refus d'embarquement, sous réserve que la responsabilité du transporteur aérien soit effectivement engagée dans l'annulation du vol.

Par ailleurs, la responsabilité est plafonnée financièrement. **D'une part, en cas de perte, de détérioration ou de destruction des bagages,** le transporteur aérien est responsable même si aucune faute ne lui est imputable lorsque les bagages ont été enregistrés, mais sa responsabilité est plafonnée en fonction du

---

<sup>(15)</sup> Aline TENENBAUM, « Le règlement des difficultés rencontrées par les passagers de transport aérien en cas de transport transcommunautaire : solutions judiciaires et extrajudiciaires », *Revue des contrats*, 01 janvier 2010 n° 1, p. 206 et s.

poids du bagage<sup>(16)</sup>. Néanmoins les passagers peuvent bénéficier d'une limite de responsabilité supérieure au plafond de principe dès lors qu'ils vont faire une déclaration spéciale et en s'acquittant d'une redevance supplémentaire. **D'autre part, en cas de refus d'embarquement**, la responsabilité du transporteur aérien peut être engagée dès lors que le refus d'embarquer est réalisé contre la volonté du passager

En tout cas, l'indemnisation est forfaitaire suivant les kilomètres du voyage. C'est le même système pour les annulations, sauf si le passager a été prévenu 15 jours avant ou lorsqu'elles sont dues à des circonstances extraordinaires.

Le règlement confère également aux passagers le droit au remboursement ou au réacheminement si un transporteur aérien avec lequel un vol est déjà réservé est inscrit entre-temps sur la liste noire, le vol concerné ayant été annulé<sup>(17)</sup>.

**Concernant les personnes à mobilité réduite**, les transporteurs aériens ne peuvent pas refuser la réservation de ces personnes sauf pour des raisons de sécurité qui doivent être motivées.

En définitive, les Etats doivent déterminer dans leur ordre interne les sanctions applicables en cas de non respect, elles doivent être efficaces, proportionnées et dissuasives. Ainsi la responsabilité des transporteurs aériens s'est accrue au fil des années, elle est même devenue, dans certains cas, automatique.

---

<sup>(16)</sup> Ghislain POISSONNIER, « Perte de bagages par une compagnie aérienne : des précisions sur l'indemnisation du passager », *Petites affiches*, 06 janvier 2011 n° 4, p. 13 et s.

<sup>(17)</sup> le règlement européen en date du 26 janvier 2004 est entré en vigueur le 17 février 2005, il renforce la protection des passagers concernant les retards, les refus d'embarquement, les annulations et les réclamations.

## **II/ Une responsabilité fondée sur des obligations accrues des transporteurs**

Connaître les différentes obligations auxquelles sont assujetties les transporteurs aériens peut se révéler complexe, d'autant que certaines sont nouvelles qui viennent agrandir les anciennes obligations.

### **A/ Une obligation résultat, un engagement classique**

Selon le langage juridique courant, l'obligation de résultat est un engagement pris par un débiteur à fournir un résultat déterminé<sup>(18)</sup>. Dans un tel cas, la responsabilité du débiteur pourra être engagée dès lors que le résultat promis n'est pas obtenu. En l'espèce, le transporteur aérien est tenu d'une obligation de sécurité de résultat vis-à-vis de ses passagers en ce qui concerne, outre le vol proprement dit, les opérations d'embarquement et de débarquement. La Cour de cassation estime qu'il est tenu à l'égard des passagers « *d'une obligation de sécurité de moyens dans l'exécution du contrat le liant à ses client* »<sup>(19)</sup>.

Cette responsabilité est un particularisme en transport aérien dans la mesure où le transporteur doit amener les voyageurs sains et saufs dans les délais convenus. Il ne peut se libérer de cette obligation que dans le cas de force majeure, mais il peut parfois limiter sa responsabilité par convention.

En effet, la faute du transporteur est démontrée par le seul fait que le résultat attendu n'a pas été atteint. La faute contractuelle du transporteur est alors présumée du fait de l'inexécution de l'obligation. Il appartient alors au passager de

---

<sup>(18)</sup> cf. *Petite Encyclopédie juridique*, [En ligne] URL : <http://www.lawperationnel.com/EncyclopedieJur/Obligationderesultat.html>

<sup>(19)</sup> Cass.civ.1, 15 juillet 1999.

combattre cette présomption. Les moyens dont dispose le passager varient selon les types de résultats : intégrité corporelle du passager, ses bagages à la soute, ses bagages à main...

En principe, le transporteur ne peut s'exonérer qu'en prouvant l'absence de faute. Dans cette perspective, on dit que l'obligation est une obligation de résultat « *allégée ou atténuée* ». <sup>(20)</sup> Dans d'autres cas, le transporteur ne peut s'exonérer que par la preuve d'une situation de force majeure. C'est ainsi qu'on parle alors d'obligation de résultat « *aggravée* » <sup>(21)</sup>.

En définitive, comme le stipule la Convention de Montréal, « *dans le cas où il fait la preuve que la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits a causé le dommage ou y a contribué, le transporteur est exonéré en tout ou en partie de sa responsabilité à l'égard de cette personne, dans la mesure où cette négligence ou cet autre acte ou omission préjudiciable a causé le dommage ou y a contribué. Lorsqu'une demande en réparation est introduite par une personne autre que le passager, en raison de la mort ou d'une lésion subie par ce dernier, le transporteur est également exonéré en tout ou en partie de sa responsabilité dans la mesure où il prouve que la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable de ce passager a causé le dommage ou y a contribué* » <sup>(22)</sup>.

Alors, il ne suffit pas de qualifier l'obligation du prestataire de résultat. Il ne peut y avoir d'obligation de résultat que pour le ou

---

<sup>(20)</sup> H. ZOGHBI, La responsabilité aggravée du transporteur aérien, *LGDJ*, 1962, p. 67, no 161

<sup>(21)</sup> *idem*

<sup>(22)</sup> Article 20 de la Convention de Montréal.

les résultats sont clairement définis. Il convient également de s'accorder sur des critères objectifs, quantifiables pour apprécier les résultats.

### **B/ Une obligation de garantir les intérêts de la compagnie, un renforcement de responsabilité**

En 1929, le transport aérien est au début de sa croissance et a besoin de protection, d'aide et d'encouragement pour pouvoir s'accroître et se développer malgré les dangers, les aléas, et pour faire connaissance avec le milieu nouveau et inconnu dans lequel il doit s'exercer. Afin d'éviter toute déconvenue qui gâcherait le voyage, il est nécessaire de connaître les droits et devoirs des compagnies aériennes et des consommateurs-voyageurs. Le transport aérien, avec 1,6 milliard de passagers et des quantités impressionnantes de fret par an, constitue un domaine économique et technologique important. Mais les aéronefs sont des moyens de transports pouvant s'avérer particulièrement dangereux par rapport aux risques humains, techniques ou terroristes.

On compte donc sur la législation internationale pour régir les droits des passagers, mais également sur des engagements volontaires du secteur des transports aériens visant à améliorer la qualité du service. Pour obtenir un juste équilibre entre la législation et les actions des compagnies, il est important de mettre en balance le traitement global dont bénéficie un voyageur lors d'un vol et les avantages qu'il retire de la politique internationale en matière de transport aérien.

Dans ces conditions, des engagements fermes et concrets de la part des compagnies aériennes et des aéroports à améliorer leurs services permettraient d'assouplir la législation dans certains domaines.

Alors, il ne suffit pas de légiférer et d'élaborer des codes volontaires pour garantir la qualité du service. Il faut également fournir aux usagers des comparaisons à jour sur les performances des compagnies aériennes pour leur permettre de choisir en connaissance de cause entre plusieurs réclamations et les difficultés rencontrées pour régler les litiges. Ce sont les points essentiels sur lesquels cette communication insiste.

### **Conclusion**

La protection juridique des usagers des transports aériens constitue donc logiquement une nécessité de réglementation aussi bien sur le plan interne qu'international. Malgré la croissance des transports aériens, sous l'impulsion du marché unique, les critiques se font de plus en plus vives à l'égard de la qualité du service. Cette situation est d'autant plus préoccupante que des mesures tant internationales que régionales voire nationale ont été élaborées pour protéger les intérêts des passagers aériens et portant l'indemnisation des passagers refusés à l'embarquement, la responsabilité en cas d'accident, les systèmes informatisés de réservation et les voyages à forfait. Le problème provient en partie de ce que les voyageurs ignorent leurs droits et, partant, n'insistent pas pour les faire respecter. Cet article lance donc une campagne visant à sensibiliser les usagers aux droits que leur confère déjà la législation internationale en commençant par la publication et l'affichage d'une charte dans les aéroports.

Ce n'est là toutefois qu'une première étape et les raisons de protéger davantage les intérêts des passagers aériens ne manquent. C'est pourquoi, cet article se propose de renforcer la réglementation relative à l'indemnisation des passagers refusés à l'embarquement en cas de surréservation. A la suite de cette

communication, nous espérons que des solutions seront envisagées pour résoudre le problème de protection des intérêts des passagers aériens. Car comme l'a si bien affirmé André SUARES, « **Le voyageur est encore ce qui importe le plus dans un voyage** ».

#### **BIBLIOGRAPHIE SELECTIVE**

- 1- AGBENOTO. K M ., « Le passager, un nouveau consommateur ? », *Petites affiches*, 16 mai 2011 n° 96, P. 5 et s.
- 2- FOLLIOT. Michel, « De Varsovie (1929) à Montréal (2004) : le nouveau régime de la
- 3- POISSONNIER .G, « Perte de bagages par une compagnie aérienne : des précisions sur l'indemnisation du passager », *Petites affiches*, 06 janvier 2011 n° 4, P. 13 et s.
- 4- TENENBAUM. Aline, « b) Le règlement des difficultés rencontrées par les passagers de transport aérien en cas de transport transcommunautaire : solutions judiciaires et extrajudiciaires », *Revue des contrats*, 01 janvier 2010 n° 1, P. 206 et s.
- 5- ZOGHBI. H., La responsabilité aggravée du transporteur aérien, LGDJ 1962, p. 67, no 161