

Commission Juridique
Réunion du 4 juillet 2016

LES ENTREPRISES DU VOYAGE

COMMISSION JURIDIQUE

Réunion du 4 juillet 2016

Relevé de décisions

Participants

Etaient présents : Mmes AMRANI - RECH FRANCIS – SILLAM.
MM. BEURDELEY – MICHEL – EL WARDI.

ORDRE DU JOUR

- 1. TRANSPOSITION DIRECTIVE VOYAGES A FORFAIT, POINT SUR L'AVANCEE**
- 2. INFORMATION DE L'ECTAA SUR LES DOSSIERS EN COURS**
- 3. DEMANDE DU CGEDD (CONSEIL GENERAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE) D'UNE ETUDE SUR LA MISE EN PLACE EN FRANCE DU REGLEMENT EUROPEEN SUR LES PASSAGERS HANDICAPES ET A MOBILITE REDUITE DANS LE TRANSPORT AERIEN. (VOIR PJ)**
- 4. MISE EN PLACE DE LA DIRECTIVE DU REGLEMENT DES LITIGES EN LIGNE : POINT SUR LES NOUVELLES OBLIGATIONS, INTERVENTION DE KHALID EL WARDI DE LA MTV**

1. TRANSPOSITION DIRECTIVE VOYAGES A FORFAIT, POINT SUR L'AVANCEE

Un point est fait sur le travail de transposition de la Directive voyages à forfait mené au sein du groupe de travail à la DGE.

Les documents adressés par les services de la DGE sont remis en séance. Ils constituent un projet de rédaction des derniers articles liés notamment à la responsabilité et à la garantie financière.

IL est clair que le mode de transposition choisi est de modifier le texte existant dans le code du Tourisme.

Deux sujets principaux se posent lors de cette transposition et doivent être examinés au sein de la Commission afin le cas échéant de donner un avis au Conseil d'Administration des Entreprises du Voyage.

1) Le premier point concerne le champ d'application nouvellement rédigé à l'article L211-1.

La nouvelle rédaction propose un champ d'application de l'article 211-1 qui correspond à celui de la Directive voyages à forfait ? Ce champ est celui du forfait et des prestations de voyages assistées. La vente de prestations dites « sèches » telles que le transport, l'hébergement ou des billets pour des attractions touristiques seraient exclu du champ. Si ce texte devait s'appliquer en l'état, il ne serait plus nécessaire d'être immatriculé au registre d'Atout France pour commercialiser autre chose que du forfait.

Un tour de table est effectué pour envisager les avantages et inconvénients du champ proposé à la discussion.

L'approche de l'administration constitue un pas dans la dérèglementation de notre métier. Il est vrai que certaines centrales hôtelières se sont déjà affranchies des règles actuelles, car situées à l'étranger mais commercialisant en France, elles ne sont pas immatriculées.

D'un autre côté, la protection du consommateur voudrait que les prestations sèches, hors le transport, restent, comme à ce jour dans le champ de l'immatriculation. Par ailleurs il est probable que cette nouvelle réglementation générerait une abondante jurisprudence pour savoir si telle ou telle vente constituait ou non un forfait. Il appartiendra au conseil d'administration des Entreprises du Voyages de débattre sur ce sujet et d'adopter une position.

2) Le deuxième sujet concerne la responsabilité : des éléments ont été transmis à la DGE pour argumenter la nécessité de faire disparaître les mentions « de plein droit » à l'article L211-16. La nouvelle rédaction a pris en compte cette demande. Cependant, il ne s'agit que d'un projet.

Le combat reste d'actualité sachant que la Chancellerie a, d'ores et déjà, réagit en exprimant de voir son souhait de réintégrer cette mention dans le texte.

La prochaine réunion aura lieu début octobre avec la DGE.

2. UN POINT SUPPLEMENTAIRE EST AJOUTE A L'ORDRE DU JOUR

En effet, nous avons été destinataire du projet d'arrêté lié au cadre juridique relatif à l'information sur les parties communes à l'ensemble des services réguliers de transport.

Ce projet est adressé par la DGCCRF afin de recueillir nos réactions éventuelles.

Un tour de table est effectué pour avoir un avis, l'ensemble des membres considère que ces informations sont déjà communiquées aux clients, à savoir un prix tout frais compris, à l'exception de certains opérateurs online pour qui cela demandera des développements technologiques qui risquent de prendre un peu de temps et d'être assez coûteux.

Cet arrêté devrait prendre effet au 1^{er} janvier 2017.

3. INFORMATION DE L'ECTAA SUR LES DOSSIERS EN COURS

Pour information, un résumé des dossiers en cours à l'ECTAA est transmis aux membres de la Commission.

4. DEMANDE DU CGEDD (CONSEIL GENERAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE) D'UNE ETUDE SUR LA MISE EN PLACE EN FRANCE DU REGLEMENT EUROPEEN SUR LES PASSAGERS HANDICAPES ET A MOBILITE REDUITE DANS LE TRANSPORT AERIEN.

Il est transmis aux membres de la Commission une note de commande adressée par le Conseil Général de l'Environnement et du Développement Durable, pour évaluer la prise en compte par les compagnies aériennes du règlement européen concernant les droits des personnes à mobilité réduite.

Il s'agit d'évaluer le niveau d'information transmis aux passagers à mobilité réduite lors de la commercialisation. Pour ce qui nous concerne, en tant qu'intermédiaire, le sujet le plus délicat concerne les cas où il n'y a pas de handicap visible à la vente soit, parce que la vente se réalise à distance, soit parce qu'il n'est pas visible directement.

Il s'agit donc pour les agences de ne pas établir évidemment de discrimination à la vente tout en donnant les informations aux clients qui sont transmises par les compagnies aériennes.

L'enjeu est donc que les compagnies aériennes proposent un mode d'emploi sur le plan opérationnel qui pourrait revêtir la forme d'un guide pratique et que les agences pourraient relayer.

En effet, certains cas ont été compliqués à gérer.

5. MISE EN PLACE DE LA DIRECTIVE DU REGLEMENT DES LITIGES EN LIGNE : POINT SUR LES NOUVELLES OBLIGATIONS

Concernant la Médiation, Khalid El Wardi, représentant la Médiation du Tourisme et du Voyage, informe de la mise en place d'une plateforme européenne pour la résolution des litiges en ligne.

Il s'agira d'informer obligatoirement le client de l'existence de cette plateforme et, pour les opérateurs en ligne, de s'enregistrer sur cette plateforme afin de la rendre accessible pour ses clients.

Les Entreprises du Voyage proposeront une fiche pratique sur le sujet à tous ses adhérents.

La prochaine réunion Entreprises du Voyages/SETO aura lieu le vendredi 16 septembre à 15 h 00 aux Entreprises du voyage, (5^{ème} étage).