



COMMISSION JURIDIQUE



Réunion du 10 mars 2016
Relevé de décisions

Participants

Etaient présents : Mmes RECH FRANCIS – SELLAMI – TURPIN - VIARD.
MM. MICHEL – REYNAUD.

Etaient excusés : MM. ELMASSIAN – MEYNARD.
Mmes AMRANI - GIRARDI – VANDESMET.

ORDRE DU JOUR

- 1. TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPEENNE**
- 2. POINT SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

1. QUESTIONS D'ACTUALITE

Un tour de table est fait pour recueillir les questions d'actualité.

Un des membres de la Commission soulève le fait qu'il est compliqué de récupérer les taxes d'aéroport à la demande des clients pour les vols non volés concernant les compagnies étrangères.

En effet, cette obligation de rembourser renforcée par la Loi Hamon en 2015 est difficile à faire appliquer aux compagnies aériennes étrangères.

Un autre membre de la Commission fait référence à la défaillance d'Air Med et à la difficulté à laquelle l'agence est confrontée pour obtenir le remboursement de la valeur des billets non volés pour le compte de leur client.

Le SNAV a communiqué une procédure pour ce faire en indiquant l'adresse mail d'un contact chez Air Med. Il est convenu que le SNAV sera vigilant sur l'effectivité de la procédure.

Un point d'actualité soulevé par une autre agence, à savoir qu'il y a de plus en plus de réclamations de clients d'hôtels qui se plaignent d'avoir été victimes de vols d'effets personnels sans effraction.

Etant donné qu'il n'y a pas d'effraction, les assurances refusent bien évidemment la prise en charge. Ces clients se tournent alors vers le professionnel tour-operator en réclamant l'application de la réglementation en la matière de responsabilité des hôteliers (plafond à 100 fois la nuit d'hôtel).

La Commission juridique est interrogée sur la suite à donner à ce type de demande.

L'ensemble des membres de la Commission s'accorde à dire que si il n'y a pas d'effraction, il n'y a pas lieu à indemnisation.

Un autre point d'actualité abordé par un membre concerne l'épidémie Zika qui commence à donner lieu à des annulations de la part des clients sur des destinations telles que Costa Rica, le Mexique, le Brésil, les Antilles. Cette situation pose la question de la responsabilité de l'agence et la réponse à apporter aux clients qui souhaitent annuler.

Il est, en effet, constaté que l'alerte émise par la Ministre de la Santé, Marisol Touraine, indiquant qu'il est déconseillé pour les femmes enceintes, de se rendre vers ces destinations, a été suivie d'une vague d'affolements de la part des clients.

Il est convenu de se référer aux recommandations du Quai d'Orsay, comme d'habitude, pour savoir si ces voyages doivent être maintenus ou non.

2. TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPEENNE

Il est fait part aux membres de la Commission de la démarche de transposition qui vient d'être entamée.

C'est la DGE qui tient la plume en la matière et qui organise la coordination du groupe de travail constitué de professionnels concernés, qui dans un premier temps doivent donner leurs compréhensions et attentes concernant le texte.

Quatre réunions sont prévues sur des thèmes abordés dans l'ordre chronologique de la Directive :

- le préambule et le champ de la Directive pour la 1^{ère} réunion
- l'information préalable et le contrat
- la responsabilité
- la garantie financière.

Il est rappelé que la transposition se fera à maxima. La marge de transposition s'avère donc limitée et offre peu de latitude. Il s'agira donc d'éclaircir les termes qui le nécessitent en y intégrant l'esprit du préambule.

La question est de savoir quelle est la méthode de la DGE quand la transposition reste pendante. On ne sait pour le moment, s'ils préféreront celle du Code du Tourisme pour l'intégrer ou si le texte de référence sera la Directive avant tout.

Il reste à trancher la question de la responsabilité, notamment de savoir qui est responsable, l'organisateur (ce que prévoit la Directive à priori) ou bien l'organisateur et le détaillant (option que permet la Directive dans la transposition).

3. POINT SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La question de la « Data protection » se pose de façon plus précise au regard de l'actualité, suite notamment à l'annulation du Safe harbor.

Commission Juridique
Réunion du 10 mars 2016

Aux Etats Unis, la norme Safe Harbor garantissait que les entreprises suivaient les règles de protection des données requises par l'union européenne. La nouveauté c'est que l'Europe ne reconnaît plus le Safe Harbor suite à une décision de la CUIJ qui a notamment déclaré que cela n'empêchait pas les autorités américaines d'avoir un accès massif aux données européennes.

Les sociétés pour ces transferts peuvent utiliser les clauses types adoptées par l'Union Européenne. Cependant, les clauses types ne prémunissent pas contre l'accès massif aux données. Le Shield (bouclier) du 2 février aboutit donc à la négociation d'un nouveau Safe Harbor. Certains sont réservés quant à l'efficacité de ce nouveau dispositif.

En l'occurrence, pour le moment, il convient de continuer à utiliser les clauses types ou les BCR (sorte, ce qui constitue le règlement intérieur de l'entreprise), la CNIL est très présente et demande désormais à valider les accords de transfert.

Par ailleurs, un nouveau règlement européen sur la protection des données est en cours de discussion au parlement européen.

La prochaine réunion aura lieu le 24 mai à 16 h 00 au SNAV, 5^{ème} étage.