

Commission Juridique
Réunion du 9 mars 2017

LES ENTREPRISES DU VOYAGE

COMMISSION JURIDIQUE

Réunion du 9 mars 2017

Relevé de décisions

Participants

Etaient présents : Mmes ABDOU – AMARANI - BONED – DJATEU – DUBROMEL -
RECH FRANCIS – SELLAMI - SILLAM.

MM. BAUER – EL WARDI - .

Etaient excusés : M. MEYNARD

ORDRE DU JOUR

I - DIRECTIVE VOYAGES A FORFAIT

II - IATA

III - LITIGES COMPAGNIES AERIENNES, AGENCES DE VOYAGES/TO

IV - DIVERS

I- DIRECTIVE VOYAGES A FORFAIT

Concernant l'état d'avancement de la transposition, la DGE a adressé aux EDV une dernière version en date du 24 février.

- Champ d'application :

Les prestations sèches sont désormais à nouveau incluses dans la dernière proposition de la DGE.

- Responsabilité :

Pour le moment, la dernière version de la DGE maintient la rédaction de la directive européenne dans laquelle il n'est pas fait référence à la responsabilité de plein droit

- Voyages d'affaires :

Les services liés à la commercialisation du voyage d'affaires demeurent exclus du champ d'application. Cependant, les Entreprises du Voyage et du SETO sont favorables à ce que les TMC soient immatriculées.

La rédaction actuelle avec une exception qui vise les produits et un champ d'application qui vise les personnes n'est pas très claire, il s'agira de faire un point avec la DGE.

- Statut de l'intermédiaire dans la commercialisation :

Le Code du Tourisme ne prévoit pas aujourd'hui de statut pour les intermédiaires (mandataire, apporteur d'affaires...) pour les activités de mise en relation entre le client et un immatriculé.

Le souhait des professionnels est de suivre l'évolution du marché et donc d'apporter plus de souplesse quant au statut des entités qui mettent en relation un client et un producteur/distributeur de voyages sous condition qu'il n'y ait pas d'encaissement de la part de l'intermédiaire, et pour les voyages à forfait ou les prestations liées uniquement

Les Entreprises du Voyage suggèrent d'apporter une proposition de rédaction qui conduirait à permettre l'intermédiation sans être immatriculé dans la mesure où cet intermédiaire agit au nom et pour le compte d'une entreprise immatriculée.

Le mandat est d'ores et déjà prévu par le code civil et la relation entre l'intermédiaire et son mandant serait prévu dans un contrat entre les deux entités.

Du point de vue du Code du Tourisme, la sécurité du consommateur pour les transactions ainsi effectuées serait assurée puisque la transaction étant effectuée au nom et pour le compte du mandant, le consommateur resterait bénéficiaire de la garantie financière et l'assurance RCP du mandant.

Il est convenu d'après une proposition de rédaction en ce sens de la DGE. Cette rédaction pourrait être un ajout d'un 2^{ème} alinéa au chapitre IV de l'article L 211-1 : *le présent chapitre n'est pas applicable aux personnes qui vendent ou offrent à la vente, au nom et pour le compte des personnes soumises au présent chapitre, des forfaits touristiques et des prestations de voyages liées.*

II - IATA

- Passage au règlement par quinzaine :

La Présidente de la Commission rappelle le contexte : Le passage au règlement du BSP par quinzaine à compter d'avril 2017 imposé par IATA pose un problème pour les agences de voyages et le Président des Entreprises du Voyage souhaite envisager les arguments juridiques qui pourraient être développés pour contrer cette décision de IATA.

La 1^{ère} piste serait l'abus de position dominante, l'entente ; la 2^{ème} serait une action sur la base de la réforme du droit des contrats et notamment sur l'introduction de la notion de fait que dans le cadre de clauses abusives est introduite entre professionnels, dans les contrats d'adhésion.

En effet, les résolutions de IATA concernant le calendrier des règlements sont imposées et introduisent des modifications au contrat d'agrément, qui peut être qualifié de contrat d'adhésion, sans contrepartie pour l'agence de voyages.

La Commission considère qu'une plainte auprès de la concurrence est une action coûteuse et longue et que la piste du droit des contrats est plus cohérente à explorer. Cette étude juridique pourra, par ailleurs, servir à l'ensemble des contrats d'adhésion auxquels les agences de voyages sont partie (SNCF...)

III - LITIGES COMPAGNIES AERIENNES, AGENCES DE VOYAGES/TO

La commission revient sur la position de certaines compagnies aériennes qui veulent régler les litiges après-vente directement avec les clients, sans intervention de l'agence, même en cas de vente de forfaits.

Dans un premier temps, le SETO et les Entreprises du Voyage ont été reçus par le BAR (association qui regroupe les compagnies aériennes étrangères en France). Cela a été l'occasion d'exposer notamment le problème soulevé par cette pratique. Il a été convenu de prendre attache avec la compagnie aérienne Emirates qui est une des principales compagnies qui a adopté cette position de traitement direct des litiges clients.

Un rendez-vous avec le directeur de la compagnie Emirates en France est prévu très prochainement auquel participeront le Président des Entreprises du Voyage, la Présidente de la Commission et Valérie BONED.

IV – POINT D'ACTUALITE

1) La loi pour une république numérique pour la protection des données personnelles

Cette loi a été publiée le 7 octobre 2016 et donne de nouveaux droits pour les personnes concernant la protection de leurs données personnelles.

Les nouveautés portent essentiellement sur la possibilité d'organiser le sort de ses données personnelles après la mort, sur la durée de conservation des données, sur le « droit à l'oubli » spécifique aux mineurs en prévoyant une procédure accélérée pour l'exercice de ce droit.

Il faudra vraisemblablement modifier la clause relative aux données personnelles et au droit d'accès dans les conditions de vente des agences de voyages et TO.

Les Entreprises du Voyage pourront envoyer une version sur une clause « type » aux adhérents, à ce sujet.

2) Personnes à mobilité réduite

Un point est fait sur une demande de l'un des membres, la situation de vente à des personnes à mobilité réduite. La question posée est de savoir dans quel cadre juridique il est possible de refuser une vente à une personne à mobilité réduite.

Il est recommandée d'informer les personnes en situation de handicap si un voyage n'est pas adaptée à cette situation de handicap, mais il n'est pas possible de refuser l'achat du voyage, les situations sont à gérer au cas par cas.

La prochaine commission se tiendra le jeudi 20 avril à 10 h 00 aux Entreprises du Voyage.