Image not found or type unknown

Quoi de neuf pour les transporteurs et les agences depuis la loi sur la consommation ?

publié le **24/04/2014**, vu **6381 fois**, Auteur : Maître Valérie Augros

L'impact de la loi Hamon du 17 mars 2014 relative à la consommation pour les transporteurs et les agences de voyages.

La loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation bouleverse considérablement le droit français de la consommation.

Le présent billet présentera les principales mesures intéressant les transporteurs de passagers ainsi que les voyagistes. Toutefois et bien qu'il s'agisse d'un apport notable de la nouvelle loi, l'action de groupe fera quant à elle l'objet d'un billet ultérieur.

Remboursement de taxes

Deux nouveaux articles ont été introduits dans le code de la consommation portant sur les taxes et redevances aériennes lorsque le titre de transport n'est finalement pas utilisé. Il s'agit des articles L.113-8 et L.113-9. Une obligation de remboursement à la charge selon le cas du transporteur ou du vendeur est ainsi mise en place.
L'existence de ce dispositif devra également figurer dans les conditions générales du transporteur ou du vendeur.

Ces articles disposent comme suit :

Art. L.113-8 : *Les transporteurs aériens et les personnes physiques ou morales commercialisant des titres de transport aérien remboursent les taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre qu'ils ont vendu, dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Ce remboursement intervient au plus tard trente jours à compter de la date de réception de la demande, qui peut être déposée par tout moyen, notamment en ligne.*
Le remboursement ne peut donner lieu à la facturation de frais excédant 20 % du montant remboursé. Il est gratuit lorsque la demande est déposée en ligne.
Les conditions générales de vente ou de transport précisent la possibilité du remboursement et ses modalités.

Art. L.113-9 : *Tout manquement à l'article L.113-8 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale. L'amende est prononcée dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2.*

Vente à distance

La nouvelle loi a remodelé en profondeur l'articulation du code de la consommation relative aux contrats conclus à distance et hors établissement. Ce remodelage apporte plus de cohérence etde clarté.

Mais, le législateur a tempéré le dispositif ainsi mis en place dans certains domaines.

En effet, les dispositions relatives aux contrats conclus à distance et hors établissement ne s'appliquent pas – pour ce qui concerne le secteur du tourisme – aux opérations suivantes, mentionnées au nouvel article L.121-16-1.-I. du code de la consommation :

[…]
5° Les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme ;
6° Les contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange mentionnés aux articles L. 121-60 et L. 121-61 du présent code ; […]
9° Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article L. 121-19-3 ; […]

Il en résulte que, sauf exception, les dispositions des articles L.121-16 et suivants du code de la consommation sont inapplicables aux contrats listés par l'article L.121-16-I, et en particulier aux contrats portant sur un forfait touristique ou sur des services de transports de passagers.

Ainsi, les professionnels du tourisme qui concluent à distance les contrats susmentionnés demeurent simplement soumis aux dispositions générales des articles L.111-1 à L.111-3 du code de la consommation.

Néanmoins, et cela concerne l'exception évoquée plus haut, les contrats conclus à distance portant sur des services de transports de passagers, lorsqu'ils sont passés par voie électronique, font l'objet des dispositions spéciales de l'article L.121-19-3 du code.

Par conséquent, pour ces seuls contrats, le professionnel devra :

• rappeler préalablement à la commande, les informations précontractuelles prévues à l'article L.121-17-I ;
• s'assurer de la reconnaissance expresse par le consommateur de son obligation au paiement et préciser que la commande dont s'agit fera l'objet d'un paiement en mentionnant clairement « *commande avec obligation de paiement* » ou une formule analogue ;
• indiquer dès le début du processus de commande les moyens de paiement admis.

Droit de rétractation

Si le législateur a sensiblement modifié les modalités d'exercice du droit de rétractation en le portant notamment à 14 jours, il convient de noter que ce droit ne peut être exercé :

- pour les forfaits touristiques et les transports de passagers en application de l'article L.121-16-1-I, ainsi que nous venons de le voir ;
- pour les prestations touristiques expressément visées à l'article L.121-21-8, à savoir les contrats :

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Le professionnel du tourisme veillera toutefois à rappeler au consommateur l'absence de tout droit

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

de rétractation lorsqu'il proposera ce type de prestations, dès le début du processus de commande à distance.

VTC

Le législateur a complété de manière significative les dispositions du code du tourisme relatives aux voitures de tourisme avec chauffeur (articles L.231-2 à L.231-7). L'exercice de cette activité est ainsi subordonné à la délivrance d'une carte professionnelle par l'autorité administrative (art. L.231-4).

Une modification des dispositions applicables a également été réalisé dans le code des transports (articles L.3121-11, L.3123-2, L.3123-2-1, L.3124-11) et le code de la route (article L.213-2).

Sanctions administratives

Indiquons enfin que la nouvelle loi a introduit dans le code des transports des sanctions administratives pouvant aller jusqu'à 15.000€ pour les personnes morales en cas de manquements à certaines dispositions européennes en matière de transport de passagers.

Pour plus de précisions :

http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028738036&categorieLien=id#JORF

Initialement publié le 25/03/2014

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés