

N° 7136²**CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2016-2017

PROJET DE LOI**relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées
et portant modification:**

- 1. du Code de la consommation;**
- 2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès
aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi
qu'à certains professions libérales**

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE**sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal
précisant les informations standards à communiquer par le
professionnel conformément aux articles L.225-3 et L.225-17
paragraphe 2 du Code de la consommation**

(13.7.2017)

CONCERNANT LE PROJET DE LOI N° 7136**relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées**

Le projet de loi sous avis a pour objet de transposer dans la législation nationale la directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées¹ (ci-après la „Directive 2015/2302“).

La Directive 2015/2302, dont les dispositions seront applicables au 1^{er} juillet 2018, vise à contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé et uniforme de protection des consommateurs concernant les contrats entre voyageurs et professionnels relatifs aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

Afin d'assurer l'effectivité de cet objectif, le législateur européen a opté pour un niveau d'harmonisation maximum, interdisant ainsi aux Etats membres d'introduire ou de maintenir dans leur législation nationale des dispositions s'écarter de celles fixées par la Directive 2015/2302.

Remarque préliminaire

Comme indiqué précédemment, la Directive 2015/2302, en tant que directive d'harmonisation maximale, offre très peu de marge de manœuvre aux Etats membres dans le cadre de sa transposition.

Le projet de loi sous avis se limite par conséquent à une transposition à la lettre de la Directive 2015/2302.

La Chambre de Commerce soutient généralement dans le cadre de la transposition de directives européennes le principe „*toute la directive, rien que la directive*“, incitant ainsi le législateur national à se tenir au plus près du texte européen.

Toutefois, dans le cadre des commentaires relatifs au présent projet de loi, la Chambre de Commerce devra à son grand regret s'écarter de ce principe.

¹ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil.

En effet, le libellé de la Directive 2015/2302 recourt pour de nombreuses dispositions pourtant essentielles, à des termes et notions particulièrement vagues et subjectifs, susceptibles d'engendrer de nombreuses difficultés pratiques et divergences d'interprétation.

Dans un souci de sécurité juridique tant des consommateurs que des professionnels concernés, la Chambre de Commerce est par conséquent d'avis qu'il est nécessaire que le législateur national apporte un certain nombre de précisions aux concepts parfois totalement abstraits prévus par la Directive 2015/2302.

Résumé synthétique

La Directive 2015/2302 apporte des modifications importantes au régime prévalant actuellement dans le cadre des voyages à forfait.

Ainsi, la notion de „voyage à forfait“ se trouve considérablement élargie afin de coller au mieux aux évolutions du marché. De nouvelles obligations sont également mises à charge des professionnels concernés.

Parallèlement, la notion de „prestations de voyages liées“ est introduite afin d'apporter certaines garanties aux voyageurs dont le contrat n'entre pas dans le cadre des voyages à forfait.

Si le projet de loi sous avis procède à une transposition fidèle du texte de la Directive 2015/2302, la Chambre de Commerce regrette le caractère vague et ambigu du libellé de la Directive 2015/2302 relatif à certains principes pourtant fondamentaux.

En effet, de l'avis de la Chambre de Commerce certains libellés ayant recours à des notions subjectives et susceptibles de nombreuses différences d'interprétation pourraient être source d'insécurité juridique tant pour les professionnels que pour les consommateurs et aller à l'encontre de l'objectif d'harmonisation maximale voulu par la Directive 2015/2302.

Ainsi, concernant les définitions des notions de „forfait“ et de „prestation de voyages liées“, la Chambre de Commerce relève que ces deux définitions font référence à la notion de „service représentant une part significative“ de la valeur de la combinaison de plusieurs services de voyage, sans toutefois donner de plus amples indications quant à l'appréciation pratique de cette notion.

A défaut de critères clairement définis permettant de vérifier si un service représente ou non une part significative d'une combinaison de services de voyages, la Chambre de Commerce est d'avis qu'il ne sera pas aisé pour les différents acteurs de ce secteur de déterminer, sur base de ces définitions, si un service représente ou non une part significative de la valeur combinée de plusieurs services, et donc, par conséquent, si une combinaison de services de voyage constitue un forfait, des prestations de voyage liées ou aucune de ces deux catégories.

De même, l'article L.225-9 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation prévoit que si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier de façon significative une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage, le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

La Chambre de Commerce regrette que tant la Directive 2015/2302 que le projet de loi sous avis n'apportent aucune précision complémentaire sur le fait de savoir ce qui constitue ou non une modification de façon significative des caractéristiques d'un service de voyage.

La même critique vaut également à l'égard de la disposition de l'article L.225-10 projeté du Code de la consommation prévoyant que le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si „des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers ce lieu de destination“, sans apporter de plus amples explications quant à l'appréciation pratique de ces notions.

Il en est également de même concernant le paragraphe 4 de l'article L.225-11 projeté du Code de la consommation disposant que „si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires“, pour lequel la notion de „délai raisonnable“ apparaît bien trop vague et subjective pour permettre une mise en œuvre de cette disposition sans difficultés pour les organisateurs et les voyageurs.

La Chambre de Commerce est par conséquent d'avis qu'afin d'éviter les difficultés pratiques et les divergences d'interprétation, certains principes et définitions du présent projet de loi devraient être davantage précisés.

Finalemt, la Chambre de Commerce souhaiterait encore attirer l'attention des auteurs concernant les possibles difficultés engendrées pour les TPE et les PME par l'obligation pour l'organisateur de voyage à forfait ainsi que pour tout professionnel facilitant les prestations de voyage liées de fournir une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité du professionnel concerné.

En effet, en raison de la définition très vaste de la notion de prestations de voyages liées adoptée par la Directive 2015/2302, de nombreux professionnels du secteur du tourisme tels que les hôtels ou campings seront susceptibles à l'avenir d'être considérés comme proposant des prestations de voyages liées.

Eu égard aux faibles montants parfois concernés, certains professionnels s'inquiètent des difficultés pour trouver une garantie insolvabilité en adéquation avec leur activité.

La Chambre de Commerce s'interroge par conséquent s'il n'aurait pas été préférable pour la mise en œuvre de cette garantie insolvabilité, de constituer un fonds de garantie au niveau national de manière à permettre à l'ensemble des professionnels du secteur touristique de se procurer une garantie insolvabilité adéquate.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce ne peut approuver le projet de loi sous avis que sous réserve de la prise en considération de ses observations.

Appréciation du projet de loi

	<i>Indice</i>
Compétitivité de l'économie luxembourgeoise	n.a.
Impact financier sur les entreprises	- ²
Transposition de directive	+
Simplification administrative	0
Impact sur les finances publiques	0
Développement durable	0

Légende

++	très favorable
+	favorable
0	neutre
-	défavorable
--	très défavorable
n.a.	non applicable

² Les nouvelles obligations mises à charges des professionnels par la Directive 2015/2302 engendreront nécessairement des frais de mise en conformité pour ces derniers. De même, l'introduction de la notion de „prestations de voyages liées“ induira pour de nombreux professionnels du secteur du tourisme l'obligation de fournir une garantie garantissant le remboursement des voyageurs en cas d'insolvabilité du professionnel.

Considérations générales

Dans le domaine des voyages à forfait, la Directive 90/314/CEE³ du Conseil confère actuellement un certain nombre de droits aux consommateurs. La Directive 90/314/CEE met également à charge des professionnels de nombreuses obligations, notamment en matière d'information des consommateurs, et contient des dispositions relatives à la responsabilité des professionnels liée à l'exécution d'un forfait ainsi qu'à la protection conférée au consommateur en cas d'insolvabilité d'un professionnel.

Cependant, à la suite des évolutions du marché et plus particulièrement des nouveaux modes de réservation via internet, il a été jugé nécessaire d'adapter le cadre législatif en vigueur afin de mettre ce dernier en adéquation avec le marché intérieur, de supprimer les ambiguïtés mais aussi de combler certains vides juridiques.

La Directive 2015/2302 abroge ainsi la directive 90/314/CEE à compter du 1^{er} juillet 2018, dont les dispositions semblaient ne plus correspondre au marché actuel.

Les principales dispositions de la Directive 2015/2302 sont les suivantes:

A) Le passage de la notion de „consommateur“ à la notion de „voyageur“

Afin d'éviter toute confusion avec la définition du terme „consommateur“ issue d'autres actes législatifs de l'Union européenne tels que la directive 2011/83/UE⁴ du 25 octobre 2011, la Directive 2015/2302 a opté pour la dénomination de „voyageurs“ pour les personnes protégées par l'ensemble de ses dispositions.

Ce choix a des incidences au niveau du champ d'application de la Directive 2015/2302 puisqu'elle ne s'appliquera donc pas uniquement aux „consommateurs“, mais à l'ensemble des „voyageurs“, c'est-à-dire à „toute personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente directive ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu“⁵.

Les nouvelles dispositions s'appliqueront par conséquent également aux voyageurs d'affaires, y compris les membres des professions libérales ou les travailleurs indépendants ou d'autres personnes physiques, lorsque ceux-ci n'organisent pas leurs déplacements en s'appuyant sur une convention générale. Seuls seront donc exclus du champ d'application des nouvelles dispositions, les voyages d'affaires, dès lors qu'ils se déroulent dans le cadre d'un contrat de service commercial entre agence et client d'affaires.

B) Une nouvelle définition du „voyage à forfait“

Depuis 1990, la notion de „forfait“ est classiquement définie comme étant „la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée“⁶.

En son article 3, la Directive 2015/2302 élargit considérablement cette définition.

Le „forfait“ est désormais considéré comme étant: „la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage⁷ aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si:

a) ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu; ou

³ Directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

⁴ Directive 2011/83/UE du parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.

⁵ Article 3 de la Directive 2015/2302.

⁶ Article 2 point 1) de la Directive 90/314/CEE.

⁷ Au sens de l'article 3 point 1) de la Directive 2015/2302 constituent des services de voyages (i) le transport de passagers, (ii) l'hébergement, (iii) la location de voitures et autre véhicule à moteur, ou (iv) tout autre service touristique n'entrant pas dans l'une des trois catégories précédentes.

b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont:

- i) achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n'accepte de payer;
- ii) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total;
- iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de „forfait“ ou sous une dénomination similaire;
- iv) combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage;
- v) achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu avec un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage“.

Suite à l'élargissement du champ de cette définition, seront désormais considérés comme des voyages à forfait, la plupart des voyages réservés en ligne comprenant diverses prestations telles que le transport de personnes, l'hébergement en hôtel ou encore une location de voiture.

La Chambre de Commerce reviendra plus en détail sur cette définition dans les commentaires des articles du projet de loi sous avis.

C) L'introduction de la notion de „prestations de voyage liées“

La Directive 2015/2302 innove par rapport à la Directive 90/314/CEE en introduisant la notion de prestations de voyage liées.

Constitueront donc des prestations de voyage liées „au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite:

- a) à l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs; ou
- b) d'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage“.

Des règles particulières s'appliqueront ainsi pour les prestations de voyages liées, qui bien que ne constituant pas un forfait, devront tout de même apporter un certain nombre de garanties aux voyageurs.

D) De nouveaux droits et obligations pour les parties

La Directive 2015/2302 vient renforcer la protection des voyageurs en établissant de nouvelles obligations à charge des professionnels (organisateur ou détaillant) et en établissant de nouveaux droits pour les voyageurs.

1) Les voyages à forfait

Concernant les voyages à forfait, les principales dispositions de la Directive 2015/2302 sont notamment:

- a) l'obligation pour le professionnel de communiquer les informations liées au voyage par l'intermédiaire d'un formulaire standard, ceci afin que le voyageur y voit plus clair et puisse choisir en connaissance de cause parmi les différents types de modalités de voyage proposés,
- b) lorsque le contrat prévoit d'éventuelles majorations du prix, celles-ci ne sont possibles que si elles sont la conséquence directe de l'évolution:
 - i) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie telles que le carburant; ou

- ii) du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports; ou
- iii) des taux de change en rapport avec le forfait.
- c) si la majoration du prix dépasse 8% du prix total du forfait, le voyageur, qui réagit dans le délai fixé par le professionnel, a le choix entre deux solutions:
 - i) accepter la modification proposée; ou
 - ii) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et accepter un autre forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur.
- d) la possibilité pour le voyageur de céder le contrat à un autre voyageur avant le début du forfait, moyennant le respect d'un préavis raisonnable,
- e) la faculté pour le voyageur de résilier à tout moment le contrat avant le début du forfait en payant des frais de résiliation „*appropriés et justifiables*“, ou en ne payant aucun frais en cas de „*circonstances exceptionnelles et inévitables survenant sur le lieu de destination ou à proximité de celui-ci*“,
- f) la détermination de la responsabilité de l'organisateur dans l'exécution du forfait indépendamment du fait que les différents services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires,
- g) l'obligation pour l'organisateur d'apporter une aide appropriée au voyageur en difficulté.

2) Les prestations de voyage liées

Concernant les prestations de voyage liées, la Directive 2015/2302 prévoit l'obligation pour le professionnel d'informer le voyageur qu'il ne bénéficiera pas des droits applicables exclusivement aux voyages à forfait et que chaque prestataire sera seulement responsable de la bonne exécution de sa prestation.

A défaut, les dispositions applicables aux voyages à forfait concernant la faculté de cession du contrat, la faculté de résiliation du contrat et la responsabilité en matière d'exécution du forfait s'appliqueront.

Commentaire des articles

Concernant l'article L.225-2 projeté du Code de la consommation

L'article L.225-2 projeté du Code de la consommation reprend les définitions prévues à l'article 3 de la Directive 2015/2302.

Si le présent article reprend mot à mot les termes de la Directive 2015/2302, la Chambre de Commerce se doit de relever le caractère particulièrement imprécis de certaines définitions.

Ainsi, concernant les définitions des notions de „forfait“ et de „prestation de voyages liées“, la Chambre de Commerce relève que ces deux définitions font référence à la notion de „service représentant une part significative“ de la valeur de la combinaison de plusieurs services de voyage.

En effet, le point 2 de l'article L.225-2 projeté du Code de la consommation concernant la définition du „forfait“ précise que: „Les combinaisons de services de voyages⁸ dans lesquelles un seul des types de service de voyage visés au point 1) a), b) ou c), est combiné à un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1) d) ne constituent pas un forfait si ces derniers services:

- a) ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique; ou
- b) sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage visé au point 1) a), b) ou c) a commencé“.

Le même libellé est également repris au point 5 de l'article L.225-2 projeté du Code de la consommation pour préciser qu'il n'y a pas de prestation de voyage liée lorsqu'un type de service de voyage

⁸ Pour la définition de la notion de „services de voyage“ cf. infra note 6.

(transport, hébergement, location de véhicule) est combiné à un ou plusieurs services touristiques et lorsque ces derniers „*ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services*“.

La Chambre de Commerce déplore le recours à des termes aussi imprécis pour des définitions pourtant fondamentales alors qu'elles influent fortement sur les obligations à charge des professionnels et les droits des voyageurs.

En pratique, la Chambre de Commerce est d'avis qu'il ne sera pas toujours aisé pour les différents acteurs de ce secteur de déterminer, sur base de ces définitions, si un service représente ou non une part significative de la valeur combinée de plusieurs services, et donc, par conséquent, si une combinaison de services constitue un forfait, des prestations de voyage liées ou aucune de ces deux catégories.

La Chambre de Commerce relève toutefois avec satisfaction que les commentaires des articles concernés font référence au considérant 18 de la Directive 2015/2302 aux termes duquel si les autres services touristiques représentent au moins 25% de la valeur de la combinaison, on devrait considérer qu'ils représentent une part significative de la valeur du forfait ou des prestations de voyage liées. Toutefois, à défaut de reprise de ce seuil dans le projet de loi, la Chambre de Commerce s'interroge quant à la valeur contraignante ou non de celui-ci.

Concernant l'article L.225-9 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation

L'article L.225-9 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation dispose que:

„Si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage visées à l'article L.225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8% conformément à l'article L.225-8, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur:

- a) accepter la modification proposée; ou*
- b) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.*

Si le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il peut accepter un autre forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur.“

La Chambre de Commerce s'interroge sur le fait de savoir ce qui constitue une modification de façon significative des caractéristiques d'un service de voyage.

En effet, étant donné que les caractéristiques principales des services de voyages sont assez nombreuses, la Chambre de Commerce redoute qu'en raison du libellé extrêmement vague de cette disposition, toute modification portant sur une de ces caractéristiques ne soit à l'avenir considérée comme tombant dans le champ d'application de cette disposition et susceptible de justifier une résiliation sans frais de la part du voyageur.

Or, l'esprit de cette disposition n'est certainement pas celui-ci puisque la modification doit en principe être „*significative*“. Pour s'en convaincre, il suffit d'ailleurs de se référer au considérant 33 de la Directive 2015/2302 donnant quelques éclaircissements quant à cette disposition. Le caractère significatif d'une modification est cependant une notion fortement subjective pouvant donner lieu à de nombreuses divergences d'interprétation.

Afin d'éviter les résiliations intempestives et les incertitudes entourant le libellé de cette disposition, la Chambre de Commerce suggère par conséquent, en reprenant certaines précisions figurant au considérant 33 de la Directive 2015/2302 quant à la notion de modification „*significative*“, de compléter l'article L.225-9 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation comme suit:

„(2) Si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative c'est-à-dire lorsque ces modifications causent aux voyageurs des désagréments importants ou des frais supplémentaires ou les obligent à prendre de nouvelles dispositions en termes de transport ou d'hébergement, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage visées à l'article L.225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article L.225-5, paragraphe 2, lettre a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8% conformément à l'article L.225-8, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur:

- a) accepter la modification proposée; ou*

b) *résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.*

Si le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il peut accepter un autre forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur."

Concernant l'article L.225-9 paragraphe 5 projeté du Code de la consommation

La Chambre de Commerce relève une erreur matérielle au paragraphe 5 de l'article L.225-9 projeté du Code de la consommation, transposant l'article 11 de la Directive 2015/2302. En effet, la dernière phrase du paragraphe 5 de cet article renvoie aux dispositions de l'article L.225.11 projeté du Code de la consommation.

Or, par analogie avec les articles correspondants au sein de la Directive 2015/2302, il s'avère que ce paragraphe devrait plutôt renvoyer aux dispositions de l'article L.225-12 projeté du Code de la consommation, transposant l'article 14 de la Directive 2015/2302 relatives aux réductions de prix et aux dédommagements que peut demander le voyageur.

De même, la transposition de la disposition faisant référence au paragraphe 6 de l'article 14 de la Directive 2015/2302 relatif au délai minimum de prescription pour l'introduction des réclamations est totalement inutile alors que cette disposition n'a pas été transposée par le présent projet de loi en raison du renvoi aux dispositions de droit commun sur la prescription.

Par conséquent, la Chambre de Commerce propose de modifier le libellé de la dernière phrase du paragraphe 5 de l'article L.225-9 projeté du Code de la consommation comme suit: „*L'article L.225-~~11~~12, paragraphes 2, 3, 4 et 5 et ~~6~~, s'applique*“.

Concernant l'article L.225-10 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation

L'article L.225-10 projeté du Code de la consommation prévoit que „*le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers ce lieu de destination*“.

La Chambre de Commerce regrette une nouvelle fois le caractère vague et imprécis du libellé de cette disposition.

En effet, la Chambre de Commerce est d'avis que pour éviter le recours intempestif à cette disposition permettant au voyageur de résilier sans avoir à payer de frais de résiliation, un certain nombre de précisions auraient dû être apportées.

Ainsi, la Chambre de Commerce est d'avis qu'il est important de préciser que ces circonstances exceptionnelles et inévitables doivent survenir après la conclusion du contrat, de manière à ne pas permettre au voyageur ayant conclu en pleine connaissance de cause de se rétracter de manière abusive.

De même, à la lumière des exemples cités au considérant 31 de la Directive 2015/2302, on peut constater que cette disposition concerne uniquement les hypothèses faisant planer un risque sur la sécurité ou la santé du voyageur telles que le déclenchement d'une guerre, la perpétration d'un acte de terrorisme, l'apparition d'une maladie grave ou bien encore la survenance d'une catastrophe naturelle.

Au vu de ces éléments, et dans l'optique de renforcer la sécurité juridique de l'ensemble des personnes concernées, la Chambre de Commerce est d'avis que le libellé du paragraphe 2 de l'article L.225-10 projeté du Code de la consommation devrait être complété comme suit: „(2) *Nonobstant le paragraphe 1^{er}, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, **survenues** au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci **après la conclusion du contrat**, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination **et que ces circonstances sont susceptibles d'avoir des répercussions graves sur la sécurité ou la santé des voyageurs.***“

Concernant l'article L.225-11 paragraphe 4 projeté du Code de la consommation

L'article L.225-11 projeté du Code de la consommation prévoit que l'organisateur est seul responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait.

En cas de non-conformité, le voyageur devra donc en avvertir rapidement l'organisateur, lequel devra remédier à cette non-conformité. La Chambre de Commerce constate à ce titre que les auteurs n'ont pas opté pour la possibilité offerte aux Etats membres par l'article 13 paragraphe 1 de la Directive 2015/2302 de prévoir, le cas échéant, que le détaillant sera également responsable de l'exécution du forfait.

Le paragraphe 4 de l'article L.225-11 projeté du Code de la consommation dispose que „*si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires*“.

La Chambre de Commerce estime que la notion de „*délai raisonnable*“ est bien trop vague et subjective pour permettre une mise en œuvre de cette disposition sans difficultés pour les organisateurs et les voyageurs. En effet, il convient de s'interroger sur les critères (lieu du séjour, jour de la dénonciation du défaut de conformité, nature du défaut,..) qu'il faudra prendre en compte pour apprécier le caractère raisonnable ou non d'un délai. De même, que se passera-t-il alors lorsque, après expiration du délai qu'il aura imparti à l'organisateur, le voyageur sollicitera le remboursement des frais qu'il aura avancés, et que ce délai se trouve par la suite déclaré comme n'étant pas raisonnable?

Eu égard à toutes ces interrogations, la Chambre de Commerce est d'avis que, dans un souci de sécurité juridique, il aurait été préférable de déterminer un délai fixe dans lequel l'organisateur devra remédier à la non-conformité.

Concernant l'article L.225-12 projeté du Code de la consommation

L'article L.225-12 projeté du Code de la consommation transpose l'article 14 de la Directive 2015/2302 dont le paragraphe 6 dispose que „*le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre du présent article ne peut être inférieur à deux ans.*“

Les auteurs du présent projet de loi n'ont pas transposé cette disposition, préférant renvoyer aux dispositions de droit commun sur la prescription.

Or, la Chambre de Commerce relève qu'à défaut de dispositions spéciales prévoyant un délai plus bref, le délai actuel de prescription de droit commun pour qu'un consommateur agisse à l'encontre d'un professionnel est de 30 ans, générant ainsi une insécurité dans les relations économiques ne se justifiant plus à l'heure actuelle.

La Chambre de Commerce souhaiterait ainsi profiter de l'occasion du présent avis pour souligner le caractère anormalement long de ce délai de prescription et son caractère archaïque et désuet par rapport aux législations nationales des Etats voisins qui ont tous revus à la baisse leurs délais de prescription au cours des dernières décennies.

Ainsi, la France a réduit son délai trentenaire de droit commun à 5 ans⁹ en 2008, alors que l'Allemagne a, par la loi du 11 octobre 2001 portant réforme des obligations et modifiant le Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) réduit le délai de prescription de droit commun de trente ans à trois ans¹⁰, tant en matière contractuelle que délictuelle. Toutefois, certains délais plus longs restent prévus à titre dérogatoire.

En Belgique, depuis la loi du 10 juin 1998, le code civil distingue quant à lui selon la nature de l'action concernée par la prescription. S'il s'agit d'une action réelle, le délai de prescription est de trente ans; il est en revanche de dix ans pour les actions personnelles¹¹, les actions en réparation d'un dommage fondé sur une responsabilité extracontractuelle se prescrivant, quant à elles, par cinq ans.

La Chambre de Commerce est donc d'avis qu'une réflexion approfondie quant à une modernisation de la législation nationale applicable en matière de prescription est nécessaire.

Concernant les articles L.225-15 et L.225-17 projetés du Code de la consommation

Ces articles prévoient l'obligation pour l'organisateur de voyage à forfait ainsi que pour tout professionnel facilitant les prestations de voyage liées de fournir une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où les services concernés

⁹ Article 2224 du code civil français issu de la loi n° 2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile.

¹⁰ Article 195 du BGB.

¹¹ Article 2262 et 2262bis du Code civil belge.

ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité du professionnel concerné. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait ou si le professionnel facilitant des prestations de voyage liées est en charge du transport des passagers, l'organisateur ou le professionnel facilitant des prestations de voyage liées doivent également fournir une garantie pour le rapatriement des voyageurs.

La Chambre de Commerce souhaiterait attirer l'attention des auteurs sur les difficultés pratiques que pourraient rencontrer certains professionnels dans l'exécution de cette obligation, et notamment les TPE et les PME.

En effet, suite à la définition très vaste de la notion de prestations de voyages liées adoptée par la Directive 2015/2302, de nombreux professionnels du secteur du tourisme tels que les hôtels ou campings seront susceptibles à l'avenir d'être considérés comme proposant des prestations de voyages liées.

Or, la Chambre de Commerce a été informée par certains de ses ressortissants des difficultés pour ces professionnels, ayant parfois un chiffre d'affaire en relation directe avec des prestations de voyages liées relativement limité, de trouver un assureur leur proposant une garantie insolvabilité adaptée.

La Chambre de Commerce s'interroge par conséquent s'il n'aurait pas été préférable pour la mise en œuvre de cette garantie insolvabilité, de constituer un fonds de garantie au niveau national de manière à permettre à l'ensemble des professionnels du secteur touristique de se procurer une garantie insolvabilité adéquate.

En outre, d'un point de vue purement légistique, la Chambre de Commerce s'interroge si l'article L.225-17 projeté du Code de la consommation, inséré dans une sous-section 3 intitulée „*protection contre l'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées*“, n'aurait pas dû faire l'objet d'une section propre dédiée aux prestations de voyages liées.

En effet, ledit article est le seul article spécifiquement dédié aux prestations de voyages liées, et pour des raisons de visibilité et de lisibilité du texte proposé, la Chambre de Commerce estime qu'il aurait été préférable que l'article L.225-17 projeté du Code de la consommation fasse l'objet d'une section dédiée. La Chambre de Commerce relève d'ailleurs que c'est cette approche qui avait été adoptée par la Directive 2015/2302 qui contient un chapitre consacré aux prestations de voyages liées.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce ne peut approuver le projet de loi sous avis que sous réserve de la prise en considération de ses observations.

*

**CONCERNANT LE PROJET DE REGLEMENT
GRAND-DUCAL
précisant les informations standards à communiquer par
le professionnel conformément aux articles L.225-3 et
L.225-17 paragraphe 2 du Code de la consommation**

Le projet de règlement grand-ducal sous avis a pour objet de transposer dans la partie réglementaire du Code de la consommation les annexes I et II de la Directive 2015/2302 contenant les différents types de formulaires d'information standards à remettre par les professionnels au voyageur.

La Chambre de Commerce n'a pas de commentaires à formuler, le projet de règlement grand-ducal sous avis procédant à une transposition fidèle des annexes de la Directive 2015/2302.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce est en mesure d'approuver le projet de règlement grand-ducal sous avis.

