

# ● Veille

## JOURNAL OFFICIEL

### 17 Incidence de la pandémie de Covid-19 sur les litiges et les contrats de consommation

Source : L. n° 2020-290, 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19

Toutes les mesures légales et réglementaires prises en application de la loi n° 2020- 290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 **cessent d'avoir effet en même temps que prend fin l'état d'urgence sanitaire** (art. 2)

L'état d'urgence sanitaire est déclaré pour une **durée de deux mois** (soit jusqu'au 24 mai 2020) à compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, durée pouvant être **prorogée** par voie législative ou **diminuée** par voie réglementaire (décret pris en conseil des ministres) (art. 4)

La présente loi entrera en vigueur immédiatement et sera exécutée comme loi de l'État (art. 22)

Le tableau ci-dessous, rédigé par **Sabine Bernheim-Desvaux**, est à jour au 17 avril 2020. Il ne prétend pas à l'exhaustivité.

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
<b>Allégations trompeuses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● C. conso, art. L. 121-2 à L. 121-5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Renforcement de la vigilance des agents de la DGCCRF sur les allégations trompeuses liées au Coronavirus :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Une présentation de produits (alimentaires ou non) affirmant protéger ou guérir du coronavirus relève de la pratique commerciale trompeuse</li> <li>– La présentation d'une politique commerciale liée au COVID-19, qui est en réalité la simple résultante d'obligations légales, relève de la pratique commerciale trompeuse</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Concerne tous les contrats de consommation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des professionnels :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Faire vérifier par son conseil ou service juridique les supports publicitaires et allégations directement portées sur les produits</li> <li>– Faire vérifier par son conseil ou service juridique les documents et CGV mentionnant la politique commerciale en période d'état d'urgence sanitaire</li> </ul> </li> <li>● A destination des consommateurs :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Redoubler de vigilance face aux arnaques liées au coronavirus</li> <li>– Se référer aux sites officiels du gouvernement</li> <li>– Consulter la DDPP ou faire un signalement sur le site Signal Conso : <a href="https://signal.conso.gouv.fr/">https://signal.conso.gouv.fr/</a></li> </ul> </li> </ul>
<b>Clauses relatives à l'inexécution du contrat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (art. 4)</li> <li>● Ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020 portant diverses dispositions en matière de délais pour faire face à l'épidémie de covid-19 (art. 4)</li> <li>● Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020 portant diverses dispositions en matière de délais pour faire face à l'épidémie de covid-19</li> </ul>	<p>Sous réserve de la législation sur les clauses abusives et sur le crédit, les clauses pénales, les clauses résolutoires et les clauses de déchéance de terme sont valables dans les contrats de consommation et donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Si la clause devait produire effet entre le 12 mars 2020 et un mois après la cessation de l'état d'urgence parce que l'obligation qui devait être exécutée ne l'a pas été, son effet est paralysé. La clause produira effet à compter de l'expiration d'un délai égal à la durée d'exécution du contrat qui a été impactée par les mesures résultant de l'état d'urgence sanitaire (sauf si le débiteur s'est exécuté entre temps)</li> <li>– Si la clause avait commencé à produire ses effets avant le 12 mars 2020, ses effets sont suspendus pendant la période d'état d'urgence et ils reprendront le lendemain de la cessation de l'état d'urgence</li> <li>– Si la clause sanctionne l'inexécution d'une obligation, autre que de somme d'argent, et qu'elle doit produire effet après la période d'état d'urgence, sa prise d'effet est reportée. Ce report sera calculé, après la fin de la période juridiquement protégée, en fonction de la durée d'exécution du contrat qui a été impactée par les contraintes du confinement.</li> </ul> <p><b>Attention :</b> Ne concerne pas les clauses sanctionnant les obligations de sommes d'argent (V. Rapport au président de la république)</p> <p><b>Concerne tous les contrats de consommation (Mais, attention particulière pour les contrats d'assurance et les contrats de crédit)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Surveiller la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire (décret en conseil des ministres pris sur le rapport du ministre chargé de la santé, art. 2 Loi n° 2020- 290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19)</li> <li>● Se ménager la preuve des contraintes liées au confinement influant sur l'exécution du contrat et des dates précises de ces contraintes</li> <li>● Le dispositif n'est pas impératif, les parties au contrat sont libres d'écarter l'application de cet article par des clauses expresses et peuvent renoncer à se prévaloir de ces dispositions (V. Rapport au président de la république). Mais quid d'une telle renonciation ou d'une telle clause dans un contrat de consommation (incidence de la législation sur les clauses abusives) ?</li> </ul> <p><b>Remarque 1 :</b> Si le débiteur n'a pas exécuté son obligation dans le délai initial qui était prévu pendant le « confinement », il n'encourra aucune pénalité, déchéance ou résolution contractuelle s'il s'exécute jusqu'à l'expiration, après la fin de l'état d'urgence, d'un délai égal à la durée d'exécution du contrat qui a été impactée par les mesures résultant de l'état d'urgence sanitaire.</p> <p><b>Remarque 2 :</b> Ne concerne que les pénalités, déchéances et résolution contractuelles. Quid des pénalités légales, déchéances légales et résolutions de plein droit prévues légalement ?</p> <p><b>Exemple :</b> en cas de résiliation d'une assurance vie, l'assureur a 30 jours pour verser les fonds à l'assuré. Au-delà du délai légal de 30 jours, l'assureur est assujéti au versement de frais, le double du taux légal durant deux mois, puis, à l'expiration de ce délai de deux mois, au triple du taux légal = aucune suspension car pénalité légale</p>

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
<b>Condamnation du professionnel sous astreinte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (art. 4)</li> <li>● Ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020 portant diverses dispositions en matière de délais pour faire face à l'épidémie de covid-19 (art. 4)</li> <li>● Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020 portant diverses dispositions en matière de délais pour faire face à l'épidémie de covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si l'astreinte devait produire effet entre le 12 mars 2020 et un mois après la cessation de l'état d'urgence, son effet est paralysé. Reprise effet à compter de l'expiration d'un délai supplémentaire débutant à la fin de la période protégée et égal au délai de paiement qui a couru pendant la période juridiquement protégée (sauf si le débiteur s'est exécuté entre temps)</li> <li>● Si l'astreinte avait commencé à produire ses effets avant le 12 mars 2020, ses effets sont suspendus pendant la période d'état d'urgence et ils reprendront le lendemain de la cessation de l'état d'urgence</li> </ul> <p><b>Concerne toute personne condamnée sous astreinte, quel que soit le fondement de la condamnation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Demander à bénéficier de l'ordonnance et suspendre le paiement de son astreinte</li> <li>– Surveiller la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire (décret en conseil de ministres pris sur le rapport du ministre chargé de la santé, article 2 de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Contrôles de la DGCCRF</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pratique commerciale trompeuse</li> <li>● Réglementation des prix</li> <li>● Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (art. 3, 6 et 7)</li> <li>● Ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020 portant diverses dispositions en matière de délais pour faire face à l'épidémie de covid-19</li> <li>● Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020 portant diverses dispositions en matière de délais pour faire face à l'épidémie de covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Renforcement des contrôles par les agents de la DGCCRF, notamment sur les sites de e-commerce qui ont toujours l'autorisation légale de fonctionner et qui peuvent donner prises à un contrôle dématérialisé (V. supra allégations trompeuses et <i>infra</i> Prix)</li> <li>● Pour les contrôles en cours : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mesures administratives d'enquête et d'instruction = prorogées de plein droit</li> <li>– Prorogation des délais de réponse du professionnel objet du contrôle</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Concerne tous les professionnels offrant des produits ou des services en BtoC</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les délais des administrations pour solliciter des pièces complémentaires dans le cadre de l'instruction d'une demande sont suspendus jusqu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire.</li> <li>● Surveiller la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire (décret en conseil de ministres pris sur le rapport du ministre chargé de la santé, article 2 de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19)</li> </ul>

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
<p><b>E-commerce – VAD</b></p> <p><i>Exercice du droit de rétractation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● C. consom., art. L. 221-18 à L. 221-28</li> <li>● Ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020 portant diverses dispositions en matière de délais pour faire face à l'épidémie de covid-19 (art. 2)</li> <li>● Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020 portant diverses dispositions en matière de délais pour faire face à l'épidémie de covid-19</li> <li>● Circulaire du 17 avril 2020 de présentation des dispositions du Titre I de l'ordonnance n° 2020-427</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le droit du consommateur de se rétracter est maintenu, mais les modalités de son exercice sont affectées par l'état d'urgence sanitaire :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pas de changement notable pour l'expression de la volonté du consommateur de se rétracter (même si des discussions ont eu lieu sur le point de savoir si le délai de rétractation entrainait ou non dans le champ de l'article 2 de l'ordonnance n° 2020-306, l'ordonnance rectificative du 15 avril 2020 a tranché : le délai de rétractation n'est pas concerné par le report des délais institué par l'ordonnance initiale). Les délais et points de départ de délai (C. consom., art. L. 221-18 et L. 221-19) ne sont donc pas modifiés. Le support utilisé peut être électronique ou manuscrit, l'envoi, électronique ou postal.</li> <li>– Modification des conditions de retour du produit (Poste fermée plusieurs jours par semaine, points relai fermés). Le délai légal de 14 jours pour retourner le produit peut ne pas pouvoir être respecté par le consommateur en raison du confinement. C'est pourquoi l'ordonnance rectificative du 15 avril 2020 précise que les délais pour la restitution des biens sont inclus dans le champ d'application du texte. » = le délai de 14 jours pour retourner le bien est reporté jusqu'à la fin de la période juridiquement protégée</li> <li>– Caractère interprétatif et donc rétroactif de l'article 2 de l'ordonnance</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Concerne tout contrat de vente en ligne entre un professionnel et un consommateur, y compris les sites de e-commerce européens dont le site est dirigé vers la France</b></p> <p><b>Remarque :</b> L'ordonnance rectificative du 15 avril exclut également du champ d'application de l'article 2 de l'ordonnance n° 2020-306 tous les droits de réflexion « <i>Il en est de même des délais de réflexion : ces délais avant l'expiration desquels le destinataire d'une offre contractuelle ne peut manifester son acceptation sont exclus du champ de l'article 2 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020. En effet il ne s'agit pas d'un acte devant être réalisé pendant un certain délai à peine de sanction mais seulement d'un temps imposé au futur contractant pour réfléchir à son engagement</i> ».</p> <p>Cela concerne notamment le crédit à la consommation (C. consom., art. L. 312-19 à L. 312-23) et évite les incidences importantes sur la remise des fonds à l'emprunteur (C. consom., art. L. 312-24 à L. 312-26).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des consommateurs :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>– Anticiper l'exercice du droit de rétractation, notamment en cas d'utilisation de la voie postale (car la Poste est partiellement fermée ce qui provoque des retards dans la distribution du courrier et des colis).</li> <li>– Privilégier l'envoi de la lettre ou formulaire de rétractation par voie électronique (espace client ou mail)</li> <li>– <b>Attention :</b> la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les délais légaux incombe au consommateur (art. L. 221-22)</li> </ul> </li> <li>● A destination des professionnels :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>– Surveiller la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire afin de déterminer à partir de quand le report du délai accordé au consommateur pour retourner le produit prend fin. Cette date est le point de départ du délai de 14 jours pour retourner le produit (décret en conseil des ministres pris sur le rapport du ministre chargé de la santé, article 2 de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19)</li> <li>– Prévoir un message destiné aux consommateurs qui ont exprimé leur volonté de se rétracter sur les délais pour retourner le produit et sur les conditions de conservation en bon état du produit jusqu'au renvoi.</li> <li>– Anticiper les retours produits qui seront plus importants en fin de période d'urgence sanitaire</li> <li>– Droit légal de ne rembourser le consommateur qu'à réception du colis ou qu'à compter de la preuve de l'envoi par le consommateur. Puisque le délai pour restituer le bien est inclus dans le champ d'application de l'ordonnance, le remboursement sera nécessairement différé dans le temps.</li> <li>– Faire attention aux pénalités prévues légalement en cas de non-remboursement dans le délai de 14 jours. En effet, l'ordonnance rectificative du 15 avril 2020 précise que « <i>l'exclusion concerne également les délais prévus pour le remboursement d'une somme d'argent en cas d'exercice du droit de rétractation ou de renonciation</i> ». En d'autres termes, le délai de 14 jours pour rembourser le consommateur est maintenu dans les conditions légales habituelles. Les pénalités contractuelles sont envisagées dans la loi du 23 mars 2020 (art. 11 c)), mais pas dans l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (art. 4) qui ne traite que des pénalités contractuelles → Donc elles sont actuellement dues dans les conditions habituelles</li> </ul> </li> </ul>

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
<b>E-commerce – VAD</b> <b> Paiement en ligne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principe de précaution visant à assurer la sécurité sanitaire des personnels</li> <li>C. mon. fin., L. 112-6</li> <li>C. consom., art. L. 112-1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sauf les exceptions prévues aux articles L. 112-6 et s., le principe est que le professionnel a le choix du mode de paiement.</li> <li>Il peut donc imposer le paiement en ligne aux consommateurs, quel que soit le mode de retrait, sous réserve d'en informer le consommateur.</li> </ul> <p><b>Concerne tout contrat de vente en ligne entre un professionnel et un consommateur avec distribution en point relai (drive)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A destination des professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>Informer de manière lisible et compréhensible le consommateur, avant la conclusion du contrat, sur les modalités de paiement en ligne du prix</li> <li>Sécuriser son système de paiement en ligne</li> </ul> </li> </ul>
<b>E-commerce – VAD</b> <b> Livraison des biens</b> <b> Modalités de retrait</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (art. 6.II) (Version consolidée au 16 avril 2020)</li> <li>Guide des précautions sanitaires à respecter dans le cadre de la livraison de colis, publié le 19 mars 2020, site economie.gouv.fr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La plupart des professionnels ont suspendu la livraison en point-relais, en magasin ou en bureau de poste. La livraison se fait donc presque exclusivement à domicile.</li> <li>Dans le cas de livraisons à domicile, les chauffeurs, après communication avec le destinataire ou son représentant, doivent laisser les colis devant la porte en mettant en œuvre des méthodes alternatives qui confirment la bonne livraison et ne doivent pas récupérer la signature du destinataire.</li> <li>Il ne peut être exigé de signature d'un document sur quelque support que ce soit par le destinataire ou son représentant. (...)</li> <li>Ces dispositions sont d'ordre public.</li> </ul> <p><b>Concerne tout contrat de vente conclu entre un professionnel et un consommateur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si la livraison se fait habituellement en point relai (mais que les points relais sont fermés), le professionnel n'est pas responsable en raison d'un cas de force majeure : <ul style="list-style-type: none"> <li>Soit il propose une livraison à domicile en remplacement (et elle peut être payante mais 1/3 des sites de e-commerce interrogés par la FEVAD dans son enquête du 30 mars 2020 propose la gratuité ou des coûts très réduits)</li> <li>Soit il propose la résiliation du contrat</li> </ul> </li> <li>Si la livraison se fait à domicile, la preuve de la livraison incombe au professionnel. Or, pas de définition des méthodes alternatives = marge d'appréciation/souplesse ou risques pour l'entreprise ? Par conséquent, pour les professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>Prévoir un suivi régulier des livraisons avec le transporteur</li> <li>S'assurer des mesures alternatives mises en place par le transporteur</li> <li>Se référer au guide des bonnes pratiques à respecter dans le cadre de la livraison de colis, proposé par le gouvernement dès le 19 mars 2020</li> </ul> </li> </ul>
<b>E-commerce – VAD</b> <b> Livraison des biens</b> <b> Colis endommagés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (art. 6.II) (Version consolidée au 16 avril 2020)</li> <li>C. conso, art. L. 216-4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sauf réclamation formée par tout moyen y compris par voie électronique, au plus tard à l'expiration du délai prévu contractuellement ou à défaut de stipulation contractuelle à midi du premier jour ouvrable suivant la remise de la marchandise, la livraison est réputée conforme au contrat.</li> <li>Ces dispositions sont d'ordre public.</li> </ul> <p><b>Concerne tout contrat de vente conclu entre un professionnel et un consommateur, y compris les sites de e-commerce européens dont le site est dirigé vers la France</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le vendeur professionnel est responsable du risque d'endommagement pendant le transport (C. consom., art. L. 216-4), mais c'est au consommateur de faire une réclamation établissant que le bien livré n'est pas conforme au contrat (ne concerne que les défauts de conformité apparents).</li> <li>A destination des consommateurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>Il est possible de prendre des photos de l'emballage endommagé et du contenu</li> <li>Il est obligatoire de faire une réclamation au plus tard à midi du premier jour ouvrable suivant la remise de la marchandise</li> <li>A défaut, il n'est pas possible de demander l'enlèvement du produit endommagé et le renvoi d'une marchandise conforme.</li> </ul> </li> <li>A destination des professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire un suivi régulier avec le transporteur des expéditions et des dates de livraison</li> <li>Mettre en place un suivi des réclamations avec reprise du produit endommagé et renvoi d'une marchandise conforme</li> <li>Prévoir une notice d'information/sensibilisation des consommateurs sur le délai extrêmement court pour faire une réclamation couvrant les défauts apparents.</li> </ul> </li> </ul>

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
<p><b>E-commerce – VAD</b></p> <p><i>Livraison des biens</i></p> <p><b>Retard dans la livraison</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● C. consom., art. L. 216-2 à L. 216-6</li> <li>● C. consom., art. L. 241-4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les livraisons peuvent :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Soit être soumises à des délais allongés du fait des transporteurs qui sont impactés par la pandémie (fermeture partielle de la Poste, réquisition de certains transporteurs routiers pour acheminer les maques et gels, etc.)</li> <li>– Soit être devenues impossibles en l’absence de transporteur pour telle catégorie de biens ou telle région, ou en cas de difficulté/rupture d’approvisionnement</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Concerne tout contrat de vente conclu entre un professionnel et un consommateur, y compris les sites de e-commerce européens dont le site est dirigé vers la France</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si le délai fixé initialement par le professionnel est dépassé en raison des difficultés temporaires d’approvisionnement ou de transport, le professionnel peut proposer un nouveau délai de livraison. Le consommateur reste libre d’accepter ou non ce nouveau délai.</li> <li>● Si le délai fixé initialement par le professionnel est dépassé, ou au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résilier le contrat par LRAR (V. le site de la Poste qui propose des services dématérialisés pour envoyer les LRAR).</li> <li>● Le professionnel doit alors rembourser au consommateur le prix dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé, à défaut de quoi il paiera les indemnités légalement prévues (C. consom., art. L. 241-4) (V. <i>supra</i> Clauses relatives à l’inexécution : l’ordonnance de suspension des pénalités ne s’applique pas aux pénalités légales)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prévoir un suivi précis des retours et renforcer les équipes en charge de la politique des retours</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Fournisseurs d’énergie</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● C. consom., art. L. 224-11</li> <li>● C. consom., art. R. 242-12</li> </ul>	<p>Pour tous les clients mensualisés : impossibilité de respecter les délais de facturation imposés par la loi sur la transition énergétique (14 mois maxi) du fait de la situation de confinement (chômage partiel des prestataires effectuant les relevés de compteur, notamment)</p> <p><b>Concerne les contrats de fourniture d’électricité ou de gaz naturel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Possibilité du fournisseur d’énergie d’invoquer l’article 2 de l’ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d’urgence sanitaire et à l’adaptation des procédures pendant cette même période ?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– En débat car il existe une sanction pénale pour non-respect de la facturation annuelle (art. R. 242-12). Mais, peut-on considérer que l’impossibilité de facturer au-delà de 14 mois est une sanction civile du défaut de remise d’une facture annuelle ?</li> </ul> </li> </ul>

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
<b>Garantie légale de conformité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● C. consom., art. L. 217-4 à L. 217-14</li> <li>● Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période</li> <li>● Décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (art. 6.II) (Version consolidée au 16 avril 2020)</li> </ul>	<p>Les textes adoptés ne modifient pas directement la garantie légale de conformité mais les circonstances rendent les conditions de mise en œuvre de la garantie plus complexes ou différentes.</p> <p><b>Concerne tout contrat de vente conclu entre un professionnel et un consommateur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La garantie légale de conformité ne joue pas pour les défauts apparents, mais le décret du 23 mars 2020 a une incidence sur les modalités de la réclamation pour défauts apparents (V. <i>supra</i> E-commerce. Livraison. Colis endommagés) <ul style="list-style-type: none"> <li>– A destination des consommateurs : il est obligatoire de faire une réclamation au plus tard à midi du premier jour ouvrable suivant la remise de la marchandise. A défaut, il n'est pas possible de demander l'enlèvement du produit endommagé et le renvoi d'une marchandise conforme.</li> <li>– A destination des professionnels : prévoir une notice d'information/sensibilisation des consommateurs sur le délai extrêmement court pour faire une réclamation couvrant les défauts apparents</li> </ul> </li> <li>● Si la garantie légale de conformité arrive à échéance entre le 12 mars 2020 et l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire : prolongation pour un délai qui ne peut excéder, à compter de la fin de cette période, le délai légalement imparti pour agir, dans la limite de deux mois. <ul style="list-style-type: none"> <li>– A destination des professionnels : anticiper les prorogations de garantie</li> </ul> </li> <li>● Les circonstances peuvent empêcher le vendeur de réparer ou remplacer le bien dans le délai maxi d'un mois à compter de la réclamation du consommateur (chômage partiel, fermeture de l'établissement, difficultés postales, etc.) → attention : la résolution du contrat est la sanction prévue par l'article L. 217-10</li> <li>● Les conditions de transport et d'envois postaux peuvent rendre difficile ou impossible le renvoi du bien par l'acheteur <ul style="list-style-type: none"> <li>– A destination des professionnels : accorder des délais supplémentaires</li> <li>– A destination des consommateurs : privilégier la conservation du bien moyennant une réduction de prix</li> </ul> </li> </ul>
<b>Garantie commerciale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● C. consom., art. L. 217-15 à L. 217-16-1</li> </ul>	<p>Les textes adoptés ne modifient pas directement la garantie commerciale mais les circonstances rendent les conditions de mise en œuvre de la garantie plus complexes ou différentes.</p> <p><b>Concerne tout contrat de vente conclu entre un professionnel et un consommateur</b></p>	

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
<p><b>Prix</b></p> <p><i>Encadrement des prix</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Décret n° 2020-197 du 5 mars 2020 relatif aux prix de vente des gels hydroalcooliques</li> <li>● Décret n° 2020-396 du 4 avril 2020 relatif au régime du contrôle des prix de vente des gels hydroalcooliques dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire</li> <li>● Arrêté du 4 avril 2020 relatif au prix maximum de vente des produits hydroalcooliques préparés par les pharmacies d'officine et les pharmacies à usage intérieur</li> <li>● Arrêté du 10 avril 2020 relatif au prix maximum de vente des gels hydroalcooliques destinés à l'hygiène corporelle conditionnés dans des contenants spéciaux à destination de personnes morales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Réglementation des prix de vente en gros à des revendeurs et des prix de vente au détail des gels hydro-alcooliques jusqu'au 31 mai 2020</li> </ul> <p><b>Concerne tout contrat de vente de gels hydro-alcooliques destinés à l'hygiène corporelle, quelle que soit leur dénomination commerciale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A l'égard du consommateur : modification des étiquetages liée au respect de la réglementation</li> <li>● En tant que distributeur : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Possibilité éventuelle de renégocier le contrat d'approvisionnement auprès du grossiste ou fabricant en invoquant la théorie de l'imprévision (art. 1195 du Code civil)</li> <li>– Difficulté du prix de revente imposé qui peut conduire à la qualification de revente à perte (V. <i>infra</i> fixation des prix)</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Prix</b></p> <p><i>Fixation des prix</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● C. com., art. L. 410-2 Code du commerce</li> <li>● C. com., art. L. 420-2 C. com., art. L. 442-5 CSP, art. L. 3131-15, 8° issu de l'article 2 de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le Gouvernement peut prendre des mesures temporaires de contrôle des prix de certains produits rendues nécessaires pour prévenir ou corriger les tensions constatées sur le marché de certains produits ; le Conseil national de la consommation est informé des mesures prises en ce sens (V. <i>supra</i> Prix-Encadrement des prix)</li> <li>● En dehors de ces cas, et sous réserve des art. du Code de commerce relatifs à la revente à perte (art. L. 442-5) et au prix abusivement bas (art. L. 420-5), la fixation du prix par le professionnel est libre (art. L. 410-2).</li> <li>● Une augmentation du prix d'un produit en raison de l'augmentation de la demande, des difficultés d'approvisionnement, d'une augmentation du coût d'acheminement, ou de sa rareté est licite.</li> </ul> <p><b>Concerne tout contrat de vente ou de prestation de service</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vérifier que le prix du produit ou du service n'est pas temporairement réglementé</li> <li>– Si le prix est faible en vue de favoriser l'écoulement des stocks, ou parce que, dans le cas de prix réglementé, le prix d'achat était très supérieur au prix de revente, il se peut qu'il y ait revente à perte au sens du code de commerce et donc sanction → Pour échapper aux sanctions de la revente à perte : utiliser la JP de la CJUE, Ord., 7 mars 2013, aff. C-343/12 selon laquelle l'interdiction générale de la revente à perte est contraire à la directive sur les pratiques commerciales déloyales</li> <li>– Si le prix est augmenté en raison de la situation économique, penser à l'incidence de ces mesures sur les relations commerciales à plus long terme et l'e-réputation, lorsque l'état d'urgence sanitaire sera levé</li> </ul> </li> </ul>

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
<b>Médiation de la consommation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● C. consom, art. L. 611-1 à L. 616-3</li> <li>● C. consom, art. R. 612-1 à R. 616-2</li> <li>● Communiqué de presse de la ministre de la Justice N. Beloubet du 15 mars 2020</li> <li>● Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (art. 2 et 3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Incidence par ricochet de la fermeture des tribunaux à compter du lundi 16 mars 2020 et pour une durée indéterminée : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recours plus fréquent au médiateur de la consommation ;</li> <li>– Augmentation du nombre de saisines de médiateurs et de la durée de traitement des demandes par le médiateur saisi</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Concerne tous les litiges de consommation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des consommateurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Saisine recommandée du médiateur de la consommation</li> <li>– Faire attention au délai de réponse du médiateur déclarant la saisine recevable (qui peut être augmenté si les saisines augmentent considérablement). En effet, par application de l'article 2238 du code civil, la suspension de la prescription débute à compter de la notification aux parties de la recevabilité de la saisine.</li> </ul> </li> <li>● A destination des professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Renforcer le service client qui peut être fourni à distance (et donc compatible avec le confinement), afin d'éviter des allers/retours inutiles avec le consommateur et le médiateur</li> <li>– Vérifier que le nom et les coordonnées du médiateur de la consommation ont bien été renseignés dans les documents contractuels</li> </ul> </li> <li>● A destination des médiateurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Faire attention aux délais en cas d'augmentation importante du nombre de saisines et par conséquent : organiser un traitement administratif de la recevabilité des saisines adaptées au nombre de saisines</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Remarque :</b> aucune incidence en principe de l'Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période car la médiation conventionnelle de la consommation n'entre pas dans le champ des articles 2 et 3</p>
<b>Ouverture des points de vente ou ateliers de services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (Version consolidée au 16 avril 2020)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Jusqu'au 11 mai 2020, interdiction d'ouverture généralisée des points de vente ou de service « physiques »</li> <li>● Ont, à titre dérogatoire, la possibilité d'ouvrir au public, la liste des activités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Entretien et réparation de véhicules automobiles, de véhicules, engins et matériels agricoles.</li> <li>– Commerce d'équipements automobiles.</li> <li>– Commerce et réparation de motocycles et cycles.</li> <li>– Fourniture nécessaire aux exploitations agricoles.</li> <li>– Commerce de détail de produits surgelés.</li> <li>– Commerce d'alimentation générale.</li> <li>– Supérettes.</li> <li>– Supermarchés.</li> <li>– Magasins multi-commerces.</li> <li>– Hypermarchés.</li> <li>– Commerce de détail de fruits et légumes en magasin spécialisé.</li> <li>– Commerce de détail de viandes et de produits à base de viande en magasin spécialisé.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Concerne tous les points de vente et de service physiques, jusqu'au 11 mai 2020</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Obligation de mettre en place un dispositif sanitaire garantissant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation sociale, dites « barrières », définies au niveau national.</li> <li>● Possibilité de restreindre les horaires d'ouverture en fonction, d'une part de la demande et, d'autre part, de la présence du personnel et des conditions d'approvisionnement.</li> <li>● A l'égard du personnel : voir avec la DIRECCTE les conditions du chômage partiel</li> </ul>

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commerce de détail de poissons, crustacés et mollusques en magasin spécialisé.</li> <li>- Commerce de détail de pain, pâtisserie et confiserie en magasin spécialisé.</li> <li>- Commerce de détail de boissons en magasin spécialisé.</li> <li>- Autres commerces de détail alimentaires en magasin spécialisé.</li> <li>- Les distributions alimentaires assurées par des associations caritatives.</li> <li>- Commerce de détail de carburants en magasin spécialisé.</li> <li>- Commerce de détail d'équipements de l'information et de la communication en magasin spécialisé.</li> <li>- Commerce de détail d'ordinateurs, d'unités périphériques et de logiciels en magasin spécialisé.</li> <li>- Commerce de détail de matériels de télécommunication en magasin spécialisé.</li> <li>- Commerce de détail de matériaux de construction, quincaillerie, peintures et verres en magasin spécialisé.</li> <li>- Commerce de détail de journaux et papeterie en magasin spécialisé.</li> <li>- Commerce de détail de produits pharmaceutiques en magasin spécialisé.</li> <li>- Commerce de détail d'articles médicaux et orthopédiques en magasin spécialisé.</li> <li>- Commerces de détail d'optique.</li> <li>- Commerce de détail d'aliments et fournitures pour les animaux de compagnie.</li> <li>- Commerce de détail alimentaire sur éventaires sous réserve, lorsqu'ils sont installés sur un marché, des dispositions du III de l'article 8.</li> <li>- Commerce de détail de produits à base de tabac, cigarettes électroniques, matériels et dispositifs de vapotage en magasin spécialisé.</li> <li>- Vente par automates et autres commerces de détail hors magasin, éventaires ou marchés n. c. a.</li> <li>- Hôtels et hébergement similaire.</li> <li>- Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée lorsqu'il constitue pour les personnes qui y vivent un domicile régulier.</li> <li>- Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs lorsqu'ils constituent pour les personnes qui y vivent un domicile régulier.</li> <li>- Location et location-bail de véhicules automobiles.</li> <li>- Location et location-bail d'autres machines, équipements et biens.</li> <li>- Location et location-bail de machines et équipements agricoles.</li> <li>- Location et location-bail de machines et équipements pour la construction.</li> <li>- Activités des agences de placement de main-d'œuvre.</li> <li>- Activités des agences de travail temporaire.</li> </ul>	

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques.</li> <li>- Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication.</li> <li>- Réparation d'ordinateurs et d'équipements périphériques.</li> <li>- Réparation d'équipements de communication.</li> <li>- Blanchisserie-teinturerie.</li> <li>- Blanchisserie-teinturerie de gros.</li> <li>- Blanchisserie-teinturerie de détail.</li> <li>- Services funéraires.</li> <li>- Activités financières et d'assurance.</li> </ul>	
<b>Prescription</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (art. 2)</li> <li>● C. civ., art. 2224</li> <li>● C. consom., art. L. 218-2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prorogation du terme des délais échus entre le 12 mars 2020 et un mois après la cessation de l'état d'urgence</li> <li>● Si la prescription est acquise pendant cette période, l'action en justice sera réputée avoir été faite à temps si elle a été effectuée dans un délai qui ne peut excéder, à compter de la fin de cette période, le délai légalement imparti pour agir, dans la limite de deux mois</li> </ul> <p><b>Concerne tous les litiges de consommation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des professionnels : Surveiller la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire (décret en conseil des ministres pris sur le rapport du ministre chargé de la santé, article 2 de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19), l'action en paiement du professionnel contre le consommateur devant être introduite dans les deux mois qui la suivent</li> <li>● A destination des consommateurs : Surveiller la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire (décret en conseil des ministres pris sur le rapport du ministre chargé de la santé, art. 2 Loi n° 2020- 290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19), l'action du consommateur contre le professionnel devant être introduite dans les deux mois qui la suivent</li> </ul>

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
<p><b>Prestations de services sous forme d'abonnements</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● C. civ., art. 1218</li> <li>● Décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (Version consolidée au 16 avril 2020)</li> <li>● C. consom., art. R. 212-1, 7° à 11°</li> <li>● C. consom., art. R. 212-2 8°</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prestations devenues impossibles du fait des circonstances : abonnement à une revue, un magazine ou un journal qui ne peut plus être édité ; abonnement à une salle de sport, une piscine ou à une salle de spectacle alors que l'établissement est fermé ; carte de transport (transport urbain, SNCF, Vélip, télépéage) alors que les transports sont interdits ou fortement réduits ; etc.</li> <li>● Prestations devenues plus onéreuses du fait des circonstances exceptionnelles : livraison périodique de plats cuisinés à domicile ; etc.</li> </ul> <p><b>Concerne les abonnements des consommateurs à des services proposés par un professionnel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si le professionnel ne peut pas proposer la prestation de service en raison du confinement (ce qui est le cas pour les établissements fermés par application du décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 dans sa version consolidée au 27 mars), l'article 1218 du Code civil sur la force majeure a vocation à s'appliquer :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Si l'empêchement est temporaire, l'obligation du professionnel est suspendue. L'obligation de payer du consommateur est également suspendue et il lui est possible de demander la suspension des prélèvements pendant toute la période de confinement. Le professionnel ne peut donc pas imposer au client un avoir ou un prolongement de la durée du contrat.</li> <li>– Si le retard rend le service inutile pour le consommateur, ce dernier peut obtenir la résolution du contrat.</li> <li>– Dans tous les cas, le consommateur ne peut pas demander une indemnité pour le préjudice causé par cet empêchement du professionnel.</li> </ul> </li> <li>● Si le professionnel propose toujours le service mais dans des conditions plus difficiles ou plus onéreuses (ex : les services de transport qui continuent de fonctionner, au moins partiellement) ou que le professionnel propose toujours le service mais que c'est le consommateur qui ne peut plus l'utiliser du fait de son confinement, l'abonné doit se référer aux CGU ou CGV du service :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Si la possibilité pour le consommateur de suspendre ou de résilier l'abonnement sans motif est prévue, il suffit de suivre la procédure indiquée.</li> <li>– Si les CGU ou CGV ne permettent la suspension ou la résiliation de l'abonnement que pour certains motifs, le consommateur doit s'adresser au service clients pour négocier une suspension des prélèvements ou obtenir la résiliation du contrat. Le résultat dépendra d'une part du respect de la législation sur les clauses abusives, d'autre part de la politique commerciale du professionnel.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Reconduction tacite des contrats</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (art. 5)</li> <li>● C. consom. art. L. 215-1 (contrats de prestations de services)</li> <li>● Livre I, titre I, chap. III Code assurances (contrats d'assurance)</li> <li>● Livre II, titre II, chap. I Code mutualité (contrats de mutuelle)</li> <li>● Livre 9, titre 3, chap. 2 Code sécurité sociale (contrats de prévoyance)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si la convention ne peut être résiliée que durant une période déterminée ou qu'elle est renouvelée en l'absence de dénonciation dans un délai déterminé, cette période ou ce délai sont prolongés, s'ils expirent entre le 12 mars 2020 et un mois après la cessation de l'état d'urgence, de deux mois après la fin de cette période</li> </ul> <p><b>Concerne les contrats de prestations de services, les contrats d'assurance, les contrats de mutuelle et les contrats de prévoyance</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Surveiller la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire (décret en conseil des ministres pris sur le rapport du ministre chargé de la santé, article 2 de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19) car le consommateur a un délai de deux mois pour indiquer qu'il ne souhaite pas renouveler le contrat ou qu'il le résilie (dans les conditions des textes visées)</li> <li>● Au-delà de ce délai de deux mois, toute résiliation ou tout refus de renouvellement ne produira pas d'effet et un nouveau contrat sera conclu.</li> </ul>

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
Tourisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Article 11 de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19</li> <li>● Ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure</li> <li>● C. Tourisme, art. L. 211-4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Modifications des conséquences de la résolution du contrat notifiée par le professionnel ou le consommateur entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020 : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dérogation au droit au remboursement du client prévu à l'article L. 211-4</li> <li>– Possibilité de proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir que le client pourra utiliser</li> <li>– L'avoir doit se reporter sur une nouvelle prestation qui fait l'objet d'un nouveau contrat (prestation identique ou équivalente, prix identique)</li> <li>– L'avoir doit être proposé dans le délai de trois mois à compter de la notification de la résolution</li> </ul> </li> </ul> <p>= Priorité donnée aux remèdes en nature, remède en valeur envisagée qu'en second temps</p> <p><b>Concerne les contrats de vente de voyages et de séjours par des professionnels du tourisme et les contrats de voyage conclus avec des associations accueillant des mineurs (type colonies de vacances)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des professionnels du tourisme = obligation d'information à destination du client dans un délai de trente jours à compter de la résolution du contrat ou, si la résolution a déjà été faite à la date de publication de l'ordonnance (26 mars 2020), à compter de la date d'entrée en vigueur de l'ordonnance : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prévoir un support durable</li> <li>– Indiquer le montant de l'avoir</li> <li>– Indiquer les conditions de délai et de durée de validité</li> <li>– Faire attention aux sanctions en cas de non-respect car elles ne sont pas prévues dans l'ordonnance. On pourrait alors envisager qu'à défaut d'information, le voyageur retrouve le droit au remboursement immédiat.</li> </ul> </li> <li>● Possibilité de s'opposer aux clients qui demandent le remboursement intégral des sommes versées, sauf si l'avoir n'est pas utilisé dans le délai de 18 mois à compter de son émission, prévoir un courrier type explicatif</li> <li>● Provisionner les sommes correspondant aux avoirs des clients car en cas de non-utilisation de tout ou partie de l'avoir dans le délai de 18 mois à compter de son émission, obligation de remboursement de toutes les sommes restant dues</li> <li>● Prévoir une garantie pour l'avoir dans les conditions de l'article L. 211-18 du Code du tourisme (doit résulter de l'engagement d'un organisme de garantie collective, d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurance établis sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou d'une société de financement). Pour rappel, la garantie ne bénéficie qu'au consommateur, non au comité d'entreprise (V. Civ. 1<sup>re</sup>, 22 janv. 2020, n° 18-21.155)</li> <li>● Négocier avec les prestataires habituels ou nouveaux, de nouvelles prestations à proposer aux clients en remplacement du contrat de voyages ou de séjours initial = attention délai de trois mois à compter de la notification de la résolution pour proposer un nouveau voyage au client est très court</li> </ul>

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
<p><b>Tourisme</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Art. 11 Loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19</li> <li>● Ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure</li> <li>● Art. L. 211-2 Code du tourisme</li> <li>● Art. 1218 et 1229 Code civil</li> </ul>	<p>● Modifications des conséquences de la résolution du contrat notifiée par le professionnel ou le consommateur entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dérogation au droit au remboursement du client prévu par le droit commun des contrats</li> <li>– Possibilité de proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir que le client pourra utiliser</li> <li>– L'avoir doit se reporter sur une nouvelle prestation qui fait l'objet d'un nouveau contrat (prestation identique ou équivalente, prix identique)</li> <li>– L'avoir doit être proposé dans le délai de trois mois à compter de la notification de la résolution</li> </ul> <p>= Priorité donnée aux remèdes en nature, remède en valeur envisagée qu'en second temps</p> <p><b>Concerne les contrats de services de voyage (hébergement, location de voiture ou toute prestation touristique) par les professionnels du tourisme et les contrats de voyage conclus avec des associations accueillant des mineurs (type colonies de vacances)</b></p> <p><b>Conséquence : les hébergements type Air Bnb ne sont a priori pas concernés (V. cpt la politique commerciale mise en place par la plateforme pour les réservations faites avant le 14 mars, pour un départ prévu entre le 14 mars et le 31 mai 2020 : remboursement intégral des voyageurs, sans frais ou crédit voyage, c'est-à-dire un avoir)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des professionnels du tourisme = obligation d'information du client dans un délai de trente jours à compter de la résolution du contrat ou, si la résolution a déjà été faite à la date de publication de l'ordonnance (26 mars 2020), à compter de la date d'entrée en vigueur de l'ordonnance (27 mars 2020) : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prévoir un support durable</li> <li>– Indiquer le montant de l'avoir</li> <li>– Indiquer les conditions de délai et de durée de validité</li> <li>– Faire attention aux sanctions en cas de non-respect car elles ne sont pas prévues dans l'ordonnance. On pourrait alors envisager qu'à défaut d'information, le voyageur retrouve le droit au remboursement immédiat.</li> </ul> </li> <li>● Possibilité de s'opposer aux clients qui demandent le remboursement intégral des sommes versées, sauf si l'avoir n'est pas utilisé dans le délai de 18 mois à compter de son émission, prévoir un courrier type explicatif</li> <li>● Provisionner les sommes correspondant aux avoirs des clients car en cas de non-utilisation de tout ou partie de l'avoir dans le délai de 18 mois à compter de son émission, obligation de remboursement de toutes les sommes restant dues</li> <li>● Prévoir une garantie pour l'avoir dans les conditions de l'article L. 211-18 du Code du tourisme (doit résulter de l'engagement d'un organisme de garantie collective, d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurance établis sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou d'une société de financement). Pour rappel, la garantie ne bénéficie qu'au consommateur, non au comité d'entreprise (V. Civ. 1<sup>re</sup>, 22 janv. 2020, n° 18-21.155)</li> <li>● Négocier avec les prestataires habituels ou nouveaux de nouvelles prestations à proposer aux clients en remplacement du contrat de services initial = attention délai de trois mois à compter de la notification de la résolution pour proposer un nouveau voyage au client est très court</li> </ul>
<p><b>Transport aérien de personnes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Communication de la Commission européenne n° C (2020) 1830 final du 18 mars 2020 = lignes directrices interprétatives du règlement (CE) n° 261/2004</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mise en avant des cas de remboursement des billets car les solutions de remplacement ne sont souvent pas possibles dans le contexte actuel : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Si le passager choisit le remboursement en cas d'annulation du vol par la compagnie aérienne, le remboursement concerne l'aller et le retour si achat conjoint (art. 5)</li> <li>– Si le passager choisit le report du vol, il doit être spécifiquement informé des incertitudes relatives à la reprise du trafic aérien (art. 5)</li> <li>– Si l'annulation du vol est faite pour un passager qui est loin de son domicile, il a le droit au repas, hébergement et prestation de transport pour rentrer (art. 9), mais sans droit à indemnité car l'annulation est liée à un cas de force majeure (art. 5.3)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Concerne les contrats de transport aérien soumis au règlement CE n° 261/2004</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des compagnies aériennes : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Création d'une obligation d'information spécifique des voyageurs sur les conditions du report de leur vol</li> <li>– Quid des sanctions ?</li> </ul> </li> </ul>

Thématique	Fondement juridique	Modifications	Préconisations
<b>Transport ferroviaire de personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Communication de la Commission européenne n° C (2020) 1830 final du 18 mars 2020 = lignes directrices interprétatives du règlement (CE) n° 1371/2007</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mise en avant des cas de remboursement des billets car les solutions de remplacement ne sont souvent pas possibles dans le contexte actuel : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Si le passager choisit le remboursement en cas d'annulation du train par la compagnie ferroviaire, le remboursement concerne l'aller et le retour si achat conjoint (art. 16)</li> <li>– Si le passager choisit le report du voyage, il doit être spécifiquement informé des incertitudes relatives à la reprise du trafic ferroviaire (art. 16)</li> <li>– En outre, il a droit à une indemnité d'un montant équivalent à 50 % du billet en cas de retard de plus de 120 minutes et en cas d'annulation (art. 17)</li> <li>– Si l'annulation du train est faite pour un passager qui est loin de son domicile, il a le droit au repas, hébergement et prestation de transport pour rentrer (art. 18)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Concerne les contrats de transport ferroviaire soumis au règlement CE n° 1371/2007</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des compagnies ferroviaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Création d'une obligation d'information spécifique des voyageurs sur les conditions du report de leur voyage. Quid des sanctions ?</li> <li>– Maintien de l'obligation d'indemnisation spécifique en cas d'annulation ou de retard supérieur à 120 minutes</li> </ul> </li> </ul>
<b>Transport par bateau de passagers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Communication de la Commission européenne n° C (2020) 1830 final du 18 mars 2020 = lignes directrices interprétatives du règlement (UE) n° 1177/2010</li> <li>● Décret n° 2020-370 du 30 mars 2020 complétant le décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, JORF n° 0078 du 31 mars 2020 (version consolidée au 16 avril 2020)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● En France : <ul style="list-style-type: none"> <li>– La vente à bord de titres de transport par un agent de l'entreprise est suspendue.</li> <li>– Des barrières sanitaires doivent être organisées par le transporteur maritime ou fluvial.</li> <li>– L'entreprise informe les voyageurs des moyens par lesquels ils peuvent se procurer un titre de transport.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Concerne les contrats de transport maritime et fluvial entre le 31 mars 2020 et le 11 mai 2020</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mise en place d'une information spécifique à destination des voyageurs sur les conditions d'achat d'un titre de transport et sur les barrières sanitaires mises en place</li> </ul> </li> </ul>
<b>Transport routier de personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (art. 6) (Version consolidée au 16 avril 2020)</li> <li>● Communication de la Commission européenne n° C (2020) 1830 final du 18 mars 2020 = lignes directrices interprétatives du règlement (UE) n° 181/2011 relatif aux passagers de bus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● En France : <ul style="list-style-type: none"> <li>– La vente à bord de titres de transport par un agent de l'entreprise est suspendue.</li> <li>– L'entreprise informe les voyageurs des moyens par lesquels ils peuvent se procurer un titre de transport.</li> </ul> </li> <li>● A l'échelle européenne : <ul style="list-style-type: none"> <li>– En cas d'annulation du transport, le passager de bus a droit, soit au remplacement, soit au remboursement du voyage (art. 19). Sanction en cas de non-respect de cette option = droit à indemnisation du passager (art. 19.2)</li> <li>– Si le passager choisit le remplacement, il doit être spécifiquement informé des incertitudes relatives à la reprise du trafic (art. 19)</li> <li>– En cas de retard supérieur à 90 minutes, le passager a droit à un repas, voire un hébergement (art. 21)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Concerne les contrats de transport en bus internes à la France et les contrats de transport en bus soumis au règlement CE n° 181/2011</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A destination des professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>– En France : mise en place d'une information spécifique à destination des voyageurs sur les conditions d'achat d'un titre de transport</li> <li>– A l'échelle de l'union européenne : <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Remarque 1 :</b> Création d'une obligation d'information spécifique des voyageurs sur les conditions du report de leur voyage. Quid des sanctions ?</li> <li><b>Remarque 2 :</b> Option entre remboursement et remplacement, assortie d'une sanction d'indemnisation si l'option n'est pas proposée</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>