

Communication aux passagers aériens

Communication sur la législation pertinente de l'UE en matière de protection des consommateurs, de commercialisation et de protection des données applicable aux activités des agences de réclamation en ce qui concerne le règlement (CE) n° 261/2004 sur les droits des passagers aériens

La présente communication a pour objet de fournir aux passagers des informations sur le cadre juridique de l'UE qui s'applique aux activités des agences de réclamation dans le domaine des droits des passagers aériens.

Aux fins de la présente communication, on entend par «agence de réclamation» une société qui propose au grand public des services de gestion des demandes d'indemnisation au titre du règlement (CE) n° 261/2004¹ (le «règlement»). Les avoués/avocats agissant en qualité d'agence de réclamation sont également couverts par la présente communication.

Les passagers devraient toujours s'adresser en premier lieu au transporteur aérien effectif avant d'envisager d'autres voies de recours. Il leur est rappelé qu'en vertu de l'article 16 du règlement, les organismes nationaux chargés de l'application sont, en qualité d'autorités publiques, compétents pour veiller au respect général du règlement, et que les procédures de «règlement extrajudiciaire des litiges»² (REL) peuvent aussi permettre de trouver une solution mutuellement satisfaisante en cas de litige de droit privé entre un passager et un transporteur aérien effectif. Ces deux types de procédures sont consacrés dans la législation de l'UE en vigueur et les passagers peuvent y recourir pour faire respecter leurs droits et obtenir l'indemnisation à laquelle ils peuvent prétendre.

Comme indiqué à la section 7.1. des orientations interprétatives de la Commission relatives au règlement (CE) n° 261/2004³, tout passager a le droit de décider s'il souhaite être représenté par une autre personne ou entité. Cependant, la Commission a eu connaissance de plusieurs

¹ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1).

² Les passagers résidant dans l'UE peuvent soumettre à un REL leur litige contractuel avec un transporteur aérien opérant sur le territoire de l'UE et participant à un mécanisme de REL. Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

³ COMMUNICATION DE LA COMMISSION - Orientations interprétatives relatives au règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et au règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident, tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil (2016/C 214/04), 15.6.2016. ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52016XC0615\(01\)&qid=1542817424197](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52016XC0615(01)&qid=1542817424197))

allégations de pratiques incorrectes et de comportements répréhensibles du fait de certaines agences de réclamation.

En premier lieu, les éventuelles infractions à ces règles doivent être appréciées au cas par cas par les autorités nationales compétentes, compte tenu de toutes les circonstances pertinentes. Il incombe à la Commission de superviser les activités des parties concernées, y compris des agences de réclamation, afin de contrôler qu'elles se déroulent conformément aux règles de l'UE applicables en matière de protection des consommateurs, de commercialisation et de protection des données⁴.

Afin de protéger les passagers et de les aider à prendre une décision en toute connaissance de cause quant à la poursuite de leur demande d'indemnisation en application du règlement, la Commission tient, dans la note ci-annexée, à attirer l'attention des passagers sur plusieurs obligations juridiques essentielles des agences de réclamation auxquelles ils doivent être tout particulièrement attentifs.

La présente communication est sans préjudice des autres obligations qui incombent aux agences de réclamation en vertu du droit national.

1 - Les agences de réclamation doivent afficher clairement le prix de leurs services, c'est-à-dire indiquer sur leur site internet un prix initial incluant tous les frais applicables.

En vertu de la législation de l'UE en matière de consommation et de commercialisation, les professionnels peuvent fixer librement les prix qu'ils facturent pour leurs produits tant qu'ils informent correctement les consommateurs des coûts totaux et du mode de calcul de ces coûts.

Les informations sur les prix devraient être affichées de manière parfaitement visible, la durée du contrat et des obligations qui incombent au consommateur doit être communiquée de manière claire et parfaitement visible, et non de manière trompeuse, les professionnels devant indiquer clairement le prix total (ou final) (taxes comprises). La violation de ces règles peut

⁴ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

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 (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

Directive 2006/114/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative (version codifiée) (JO L 376 du 27.12.2006, p. 21), directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (JO L 281 du 23.11.1995, p. 31), directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (JO L 201 du 31.7.2002, p. 37) et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

être considérée comme déloyale en droit de l'Union, si les pratiques en cause sont susceptibles d'amener le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Dans le cas de la publicité entre entreprises, telles que des agences de réclamation faisant la promotion de leurs services auprès d'entreprises (des passagers voyageant pour des raisons professionnelles), est interdite toute publicité qui est, d'une manière quelconque, y compris par sa présentation, de nature à induire en erreur les personnes auxquelles elle s'adresse, à les amener à prendre une décision commerciale qu'elles n'auraient pas prise autrement ou, en conséquence, à porter atteinte aux intérêts de concurrents.

2 - Les agences de réclamation doivent être en mesure de produire un mandat clair.

À titre de principe général du droit, tout passager a le droit de décider s'il souhaite être représenté par une autre personne ou entité en justice ou dans la phase préalable au procès civil conformément à la législation nationale applicable. Si cela est exigé, les agences de réclamation devraient produire un mandat signé ainsi qu'une copie de la carte d'identité ou du passeport (pour vérification de la signature).

3 - Les agences de réclamation ne devraient pas recourir au démarchage téléphonique répété et non sollicité.

En ce qui concerne le démarchage téléphonique répété et non sollicité, une des 31 pratiques figurant sur la liste noire de la directive sur les pratiques commerciales déloyales peut être pertinente (à savoir les pratiques réputées déloyales **en toutes circonstances**, sans une évaluation au cas par cas au titre d'autres dispositions de la directive). En particulier, le point 26 de l'annexe I de la directive interdit de « *[s]e livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance, sauf si et dans la mesure où la législation nationale l'autorise pour assurer l'exécution d'une obligation contractuelle* ».

En outre, l'article 13 de la directive «vie privée et communications électroniques» subordonne au consentement préalable de l'abonné, l'utilisation d'automates d'appel, de télécopieurs ou de courrier électronique à des fins de prospection directe. Les appels téléphoniques vocaux à des fins de prospection directe ne sont pas autorisés sans le consentement des abonnés ou des utilisateurs ou à l'égard des abonnés ou des utilisateurs qui ne souhaitent pas recevoir ces communications. Il appartient au législateur national de choisir entre ces deux options, compte tenu du fait que les deux solutions doivent être gratuites pour l'abonné ou l'utilisateur.

4 – Transmission de données à caractère personnel.

Les vendeurs de billets, les organisateurs de voyages, les agents de voyages (y compris les agents de voyages en ligne) et tout tiers ayant accès aux données relatives au passager sans être partie au contrat de transport ne devraient pas transmettre de données à caractère personnel à une agence de réclamation, à moins d'y être autorisés par la législation applicable, ou d'y être expressément autorisés par le passager concerné.

Les vendeurs de billets, les organisateurs de voyages, les agents de voyages (y compris les agents de voyages en ligne) et tout tiers traitant des données à caractère personnel dans l'Union doivent respecter les règles de l'UE en matière de protection des données. Aussi les données à caractère personnel doivent-elles être «collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes», et ne pas être «traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités». Les personnes ou organisations qui collectent et gèrent des données à caractère personnel sont tenues de les protéger contre tout usage abusif et de respecter les droits des personnes à l'égard des données les concernant, tels qu'ils sont garantis par le droit de l'Union.