

Les plateformes numériques de livraison

L'année 2016 a vu l'apogée des plateformes numériques de livraison. En effet ce mode de distribution présente des avantages indéniables pour les consommateurs comme pour les restaurateurs. Pour ces derniers, cela leur permet d'augmenter leurs débouchés notamment en cette période de tension et de craintes d'attentats où les gens préfèrent rester chez eux. Le marché ne peut être qu'en expansion car seuls 6000 restaurants feraient de la livraison sur les 150000 que compte la France.

Néanmoins il reste fondamental que cette livraison s'opère dans le respect du cadre légal sans négliger les restaurateurs, ni les consommateurs habituels des restaurants. Par ailleurs on observe que ce marché est encore en développement avec quatre acteurs principaux en France (AlloResto, Deliveroo, UberEATS et Foodora) parmi d'autres (Resto-in, Chronorest...). A l'été 2016, un acteur pourtant bien implanté en France, TakeEatEasy a fait faillite.

Plusieurs points posent pourtant question.

Le respect du droit des consommateurs

Hygiène

Le paquet hygiène est issu de Règlements européens, donc directement applicables aux ressortissants de l'UE. La chaîne du froid et/ou du chaud doit être respectée. Cette garantie passe notamment par des équipements permettant de séparer les aliments froids des aliments chauds en les maintenant chacun à leur température de conservation.

→ Les plateformes peuvent-elles garantir que durant la livraison la chaîne du froid et/ou du chaud est respectée ?

Allergènes

L'information sur les allergènes contenus dans les repas est réglementée par le Décret n°2015-447 du 17 avril 2015. Il y est mentionné que l'information doit figurer sur la denrée ou à proximité lorsque cette denrée est « *Emballée sur les lieux de vente à la demande du consommateur* », situation qui correspond à un service de livraison.

Les établissements pour rester dans la légalité devraient donc prévoir un affichage particulier sur leurs boîtes de repas ?

A noter que deux des trois principales plateformes, Deliveroo, Foodora et AlloResto, ont chacune un lien vers un avertissement sur ce sujet :

- Deliveroo et Foodora permettent au client de signaler son allergie ; à charge du restaurateur de la respecter

Add Custom Allergy Notes

This restaurant supports custom allergy notes. Please enter any special instructions you'd like us to send to the restaurant with your order:

e.g. Gluten free pasta for the ravioli please!

Cancel

Save Changes

- la seconde en informant le consommateur qu'il doit faire ses choix en fonction de ses allergies en fonction des informations fournies par le restaurant dans la description du plat.

Informations allergies

Si vous êtes sujet à allergies et que la composition d'un plat peut prêter à confusion, nous vous conseillons très fortement de ne pas prendre le moindre risque et de ne pas commander le ou les produits concernés sans vous rapprocher au préalable du restaurateur avant toute commande sur le site.

En effet, les descriptions des compositions de plats sont établies en prenant pour base les informations qui résultent du restaurateur. EAT ON LINE, à cet égard ne peut contrôler (i) le caractère complet des descriptions de composition, notamment en terme d'épices, d'huile, de composants allergènes, etc... (ii) les compositions des matières premières utilisées (iii) les modifications éventuelles de composition non signalées par les restaurateurs (iv) les origines indiquées (v) les prescriptions religieuses ou traditionnelles. Toute affirmation d'origine, de composition et/ou de nature diététique est de la seule responsabilité du restaurateur, et résulte de ses propres déclarations, qui lui sont opposables.

Pour plus d'informations, merci de vous référer aux CGV

En revanche UberEATS ne fait nulle part mention des allergènes, pas même dans ses Conditions générales de vente. Il met néanmoins à disposition du consommateur un encart de rédaction libre à destination du restaurant.

Le médiateur de la consommation

Depuis le 1^{er} janvier 2016, chaque professionnel doit référencer un médiateur en cas de litige avec un consommateur.

Selon les plateformes (ex. Deliveroo) il n'est pas clair si la plateforme agit au sein d'un contrat de mandat, au nom et pour le compte du restaurateur vis-à-vis du consommateur.

→ La plateforme doit posséder un médiateur en cas de litige avec un consommateur, la partie réservation et livraison étant sous sa responsabilité.

Les différents clients du restaurant

Lorsqu'un restaurateur accepte d'être partenaire d'une plateforme de livraison, il a des délais de fourniture du repas à respecter. Ces délais, comme le nombre de repas, ne doivent pas porter atteinte à la qualité du service en salle.

→ Les plateformes doivent donc permettre au restaurateur d'accepter ou refuser des commandes selon des plages horaires, de même que le restaurateur doit rester libre de fixer le délai de livraison.

La relation BtoB

Le bail commercial

La jurisprudence française (CA Paris 24 juin 1998 n°96-7222, 19^{ème} ch. A, Sté Food Delivery Service c/ Ancla) est très claire sur les baux commerciaux dont l'activité inscrite est celle de « plats cuisinés à emporter ou consommer sur place, restaurant » en considérant que la livraison à domicile n'est pas incluse dans la destination contractuelle. Parmi les éléments expliquant cette interprétation se trouvent :

- le fait que les lieux ont le risque d'être modifiés pour s'adapter à cette activité (fréquentation, organisation...)
- les nuisances occasionnées par la livraison sont différentes
- la réglementation de la livraison est distincte de celle de l'exploitation d'une salle.

→ Les restaurants souscrivant aux contrats des plateformes de livraison ne sont pas forcément informés de cette réalité : ils doivent consulter leur bail avant signer.

Le contrat de mandat

Si la plateforme fait le choix, en concertation avec le restaurant, d'établir un contrat de mandat s'agissant de la réservation du repas, à savoir que la plateforme en tant que mandataire se retire de toute responsabilité autour de la prestation, alors les données du client appartiennent uniquement au restaurant.

→ **La plateforme doit veiller de fournir au restaurant, dans un format accessible et exploitable toutes les données relatives aux clients étant passés par leur intermédiaire.** Le restaurant doit rester libre du traitement de ces données.

A l'inverse, la plateforme ne peut pas prétendre être un simple mandataire du restaurant, s'agissant du service de livraison car contrairement à la réservation, l'activité de livraison lui est propre, non rattachée au restaurant.

→ **De ce fait le contrat de livraison conclu, est par définition tripartite : le client, le restaurant et la plateforme de livraison pour garantir la qualité de la prestation.**

La commission

	Prix minimum de la commande	Frais de livraison pour le consommateur	Commission du restaurateur
Deliveroo	généralement de 15,00 €, mais il peut varier d'un restaurant à un autre.	2,50 €. Ils incluent les frais de livraison et le coût de transaction de paiement. Pour une commande inférieure à 15,00 €, cependant, un supplément de 2,00 € sera additionné	20% sur la commande
Foodora	12€ minimum	2,50€	30%
UberEATS			
AlloResto	Fixé par le restaurant	0,95€ par commande par AlloResto + Certains restaurants ont des frais de livraison.	12% sur la commande

Le droit social

La vérification des entrepreneurs

Délais de livraison pas au détriment de la sécurité des livreurs

Les auto-entrepreneurs doivent travailler pour leurs propres clients et fixer leurs prix. Dans le cadre des plateformes faisant appel à des auto-entrepreneurs, le client ne doit pas être unique (pas qu'une seule plateforme) et le prix discutable entre le livreur et la plateforme.

	Statut	Equipement personnel	Equipement fourni
Deliveroo	SARL, entreprise individuelle, auto-entrepreneur...	Un vélo ou un scooter très bien entretenu ; Un iPhone 4S ou plus, ou un téléphone sur Android 4.1 ou plus	Equipement et accessoires de qualité (casque ? Sac à dos ?)
Foodora	Statut d'auto-entrepreneur et une assurance	Vélo, casque et un smartphone	
UberEATS	Pouvoir travailler en toute légalité	voiture, vélo ou scooter	/
AlloResto	Tous nos restaurants partenaires proposent la livraison à domicile. Ils disposent tous de leurs propres livreurs.	/	/

Les restaurants ne doivent pas être responsables des auto-entrepreneurs rattachés aux plateformes de livraison que ce soit en cas d'accident du travail ou de papiers administratifs.