La Kanzlei

Vente en ligne en Allemagne : le service clientèle n'est pas autorisé de travailler le dimanche

Arbeitsrecht



Audrey Bouffil

Tout comme en France, le travail le dimanche et les jours fériés n'est autorisé que dans certaines situations exceptionnelles en Allemagne.

Il est notamment possible d'obtenir une dérogation auprès de l'autorité administrative compétente lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- la société fait **une utilisation étendue de la durée d'exploitation hebdomadaire autorisée par la loi** (« Betriebszeiten »), à savoir jusqu'à 144 heures par semaine, soit 24 heures par jour de la semaine en excluant le dimanche en raison du repos obligatoire,

- la société voit **sa compétitivité entravée de manière démesurée**, malgré l'utilisation de la durée d'exploitation hebdomadaire, en raison de durées d'exploitations plus longues applicables à l'étranger,

- l'obtention d'**une dérogation au repos dominical permet de sécuriser les emplois**.

Article 13 Point 5 Arbeitszeitgesetz

Une société distributrice de meubles en ligne avait fait une demande auprès de l'administration compétente en vue d'obtenir l'autorisation exceptionnelle de faire travailler une partie de ses salariés du service clientèle le dimanche et les jours fériés. Les salariés travaillent en home office.

Jusqu'à présent le service clientèle de la société était assuré le dimanche par des salariés germanophones travaillant dans des call-centers en Pologne et en Irlande.

La demande avait été rejetée par l'administration au motif que la société exploitait son activité 90

heures par semaine, soit environ 63 % seulement de la durée d'exploitation hebdomadaire autorisée par la loi. Il n'était donc pas possible de considérer la société faisait une utilisation étendue de la durée d'exploitation autorisée.

La société estimait qu'il ne lui était pas possible d'étendre sa durée d'exploitation sans faire intervenir son service clientèle le dimanche. Elle expliquait, notamment, qu'une intervention du service clientèle la nuit n'aurait aucun intérêt pour ces clients.

En deuxième instance, le tribunal administratif a, rejeté la demande de la société pour le même motif que l'autorité administrative (arrêt du 27 avril 2023, N° 4 K 311/22).

Il a également ajouté qu'il est raisonnable pour une société de distribution d'avoir d'un service clientèle ouvert durant les jours ouvrables uniquement, d'autant plus que ses clients peuvent faire leurs achats en ligne de manière ininterrompue. Le tribunal administratif a estimé qu'il n'y avait donc pas d'entrave à la compétitivité de la société.

Il convient de noter que le jugement est encore susceptible de recours.

Conseil pratique :

Veillez à vérifier ou faire vérifier que votre activité permet de déroger au repos dominical si vous souhaitez faire intervenir vos salariés le dimanche ou les jours fériés.

-

Cet article a été rédigé par Audrey Bouffil en collaboration avec notre stagiaire (Rechtsreferendar) Paul Cazé.

2023-06-20

Qivive
Rechtsanwalts GmbH

qivive.com

Köln[D]
Konrad-Adenauer-Ufer 71
D – 50668 Köln
T + 49 (0) 221 139 96 96 - 0
F + 49 (0) 221 139 96 96 - 69
koeln@qivive.com

Paris[F]
50 avenue Marceau
F – 75008 Paris
T + 33 (0) 1 81 51 65 58
F + 33 (0) 1 81 51 65 59
paris@qivive.com

Lyon[F]
4 Pl. Amédée Bonnet
F – 69002 Lyon
T + 33 (0) 4 27 46 51 50
F + 33 (0) 4 27 46 51 51
lyon@qivive.com

Strasbourg[F]
10 Pl. Gutenberg
F – 67000 Straßburg
T + 33 (0) 3 92 12 02 20
F + 33 (0) 3 92 12 02 21
strasbourg@qivive.com