



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

politiques communautaires

Question écrite n° 24482

Texte de la question

M. Jean-Pierre Balligand appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur les conclusions du rapport de Mme la commissaire européenne chargée de la protection des consommateurs sur la vente de billets d'avions par les sites Internet de voyagistes ou de compagnies aériennes. Il y a près de deux ans déjà, M. le commissaire européen aux transports avait soulevé le problème concluant que 137 sites sur 386 étaient en infraction avec les règles du droit de la consommation communautaire. Les compagnies et les voyagistes ne s'étant depuis que plus ou moins exécutés, il lui demande s'il lui semble envisageable désormais de réclamer la publication de la liste des contrevenants afin qu'elle soit rendue publique et que les passagers puissent choisir en toute connaissance de cause.

Texte de la réponse

Cette question touche à la vente de billets d'avions sur internet, dont le traitement relève, en l'occurrence, du domaine de la coopération transfrontalière en matière de protection des intérêts économiques des consommateurs. Dans le cadre du réseau de coopération (réseau CPC) mis en place depuis le 1er janvier 2007 entre autorités de contrôle des États membres de l'Union européenne en charge des questions de consommation, la Commission européenne a souhaité organiser des actions coordonnées, dites « balayages » ou « sweep », qui visent à contrôler dans tous les pays membres de l'Union, un secteur professionnel spécifique sur une période donnée. Une première enquête conjointe s'est déroulée du 24 au 28 septembre 2007 dans 15 pays membres ainsi qu'en Norvège, sur les sites internet de vente de billets d'avion. La France a participé activement à cette enquête. Il est en effet primordial pour la crédibilité de l'action des autorités de contrôle membres du réseau, et pour le réseau lui-même, que ces enquêtes soient suivies de résultats tangibles et concrets dans un délai raisonnable. Le centre de surveillance du commerce électronique (CSCE) de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a contrôlé 31 sites d'opérateurs situés en France, dans l'Union européenne ainsi que hors Union européenne, parmi lesquels 8 sites de compagnies aériennes, 12 sites d'agences de voyages, 6 sites de comparateurs de prix et 5 sites s'identifiant comme des moteurs de recherche. Des infractions ont été constatées sur 8 sites français en matière notamment de mauvaise information sur les prix, indisponibilité des billets d'avion au prix annoncé, défaut d'identification de l'opérateur ou encore multiples conditions générales de vente. À la suite d'investigations complémentaires menées par les enquêteurs de la DGCCRF, 6 opérateurs ont modifié leur site. Des enquêtes sont en cours concernant les deux autres opérateurs. S'ils n'obtempèrent pas, des procédures contentieuses seront mises en oeuvre. Des irrégularités pour publicité trompeuse ont été relevées sur 4 sites européens et ont donné lieu à l'envoi, aux autorités de contrôle des pays concernés, de demandes d'actions en cessation. À ce jour 2 opérateurs ont modifié leur site. Dans la mesure où le système juridique français n'autorise pas la DGCCRF à publier le nom des sociétés qui ont fait l'objet d'enquêtes, il n'est pas possible de publier la liste des opérateurs contrôlés. Seule une décision définitive de l'autorité judiciaire, dès lors qu'elle aurait été saisie, permettra une telle communication. Pour ce qui est des contrôles effectués dans les autres pays européens, les services du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi ne disposent pas de la liste des entreprises

contrôlées. Seule la direction générale Santé et consommateurs (DG SANCO) de la Commission européenne serait à même, si cela est possible, de communiquer ces informations nominatives.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Balligand](#)

Circonscription : Aisne (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24482

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 juin 2008, page 4620

Réponse publiée le : 7 octobre 2008, page 8597