



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

politiques communautaires

Question écrite n° 26077

Texte de la question

M. Richard Mallié attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur le rapport intermédiaire du commissaire européen chargé de la protection des consommateurs sur la vente de billets d'avions par les sites Internet de voyagistes ou de compagnies aériennes. Une étude présentée il y a plus d'un an par la commission européenne dénonçait la vente de vols sur Internet. Les termes des contrats y étaient jugés inéquitables et les tarifs insuffisamment transparents. Le fait de proposer à la vente des places d'avion qui ne sont en réalité pas disponibles ou de forcer les consommateurs à recourir à une assurance complémentaire y étaient notamment critiqués. C'est pour vérifier la conformité des pratiques commerciales avec deux directives communautaires, dont l'une relative à la publicité mensongère, que Bruxelles a coordonné cette enquête conduite auprès de quinze États membres plus la Norvège. Ainsi, le rapport intermédiaire de Meglena Kuneva, récemment publié, réitère les conclusions tirées il y a plus d'un an sur les ventes trompeuses de billets d'avion sur internet. En conséquence, il souhaite connaître les intentions du Gouvernement afin d'enrayer ces pratiques frauduleuses, qui ont déjà été identifiées à différentes reprises.

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. Richard Mallié](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (10^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26077

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 juin 2008, page 5322

Réponse publiée le : 26 août 2008, page 7387