



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## hôtels

Question écrite n° 39994

### Texte de la question

M. Jean-Pierre Grand attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les sites Internet de réservation d'hôtel. Une enquête, réalisée au premier semestre 2007 par la DGCCRF, présente un verdict sévère pour le secteur. Ainsi, sur 675 sites contrôlés, près de 500 rappels de réglementation ou de notifications réglementaires ont été établis. Au final, 25 % des sites contrôlés présentent des anomalies. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il entend prendre pour améliorer la qualité des sites de réservation d'hôtel en ligne.

### Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a réalisé une première enquête en 2006 auprès de 266 sites d'hôtellerie en ligne. En raison du grand nombre de manquements constatés, elle a décidé de reconduire l'enquête en 2007 auprès d'un nombre plus important de sites (675 ont été contrôlés cette fois). Il apparaît que la plupart des manquements relevés concernent le non-respect des dispositions de la loi du 26 janvier 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (absence des mentions légales devant obligatoirement figurer sur les sites internet) et du code de la consommation applicables à la vente à distance (information préalable du consommateur et confirmation écrite des conditions de vente), ainsi que l'information sur les prix, qui, fait parfois défaut ou n'est pas satisfaisante. Les cas de pratiques commerciales trompeuses (publicité mensongère sur les caractéristiques de l'hôtel par exemple) sont beaucoup plus rares. À l'issue des contrôles, huit procès-verbaux ont été établis, notamment pour de telles pratiques. Dans de nombreux cas, les contrôles réalisés ont été l'occasion pour les professionnels de modifier leurs pratiques, ainsi que cela a pu être constaté lors de vérifications ultérieures.

### Données clés

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

**Circonscription :** Hérault (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 39994

**Rubrique :** Hôtellerie et restauration

**Ministère interrogé :** Industrie et consommation

**Ministère attributaire :** Industrie et consommation

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 20 janvier 2009, page 450

**Réponse publiée le :** 24 mars 2009, page 2884