



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

réglementation

Question écrite n° 82797

Texte de la question

M. Axel Poniatowski appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur les pratiques de certaines compagnies aériennes, dites à bas coût, dont les échanges avec les consommateurs se font essentiellement, voire exclusivement, par voies électroniques. Selon des informations relayées par certains consommateurs, il semble que certaines d'entre elles prennent parfois la liberté de communiquer avec leurs clients dans une autre langue que le français, souvent l'anglais, empêchant ces derniers d'être en parfaite mesure de comprendre les informations qui leurs sont transmises. Cette pratique peut causer de grands préjudices lorsqu'elles que les informations modifient les conditions fixées lors de la signature électronique du contrat de vente, et portent sur les horaires de départ, d'arrivée, ou les formalités à respecter lors de l'enregistrement. Il souhaiterait savoir si le droit en vigueur fait obligation à ces compagnies aériennes d'utiliser la langue vernaculaire du consommateur, et les voies de recours dont dispose ce dernier, en cas d'inobservation de cette obligation.

Texte de la réponse

Dans un souci de protection du consommateur afin de lui garantir la délivrance d'une information la plus intelligible possible, la loi n° 94-665 du 4 août 1994 dite « loi Toubon », dont la délégation générale à la langue française et aux langues de France est chargée de coordonner l'application, prescrit notamment dans son article 2, l'usage obligatoire de la langue française dans le domaine de la commercialisation de services. Applicable au cas de la conclusion d'un contrat de vente à distance par le biais d'Internet, dès lors que l'achat ou la délivrance du billet a eu lieu sur le territoire national, cette disposition établit que tous les documents destinés à informer le public et visant à désigner, offrir ou présenter un service, à en préciser le mode d'emploi ou d'utilisation et à en décrire l'étendue et les conditions de garantie, doivent être formulés en français. Dans le domaine du transport aérien, ces dispositions législatives protectrices sont notamment applicables aux modalités de réservation et de vente des titres de transport, qui matérialisent le contrat conclu en vue de la réalisation d'un service. S'agissant des voies de recours en cas d'inobservation de l'obligation précitée, il y a lieu de préciser que, conformément au décret n° 95-240 du 3 mars 1995 modifié pris pour l'application de la loi précitée, un transporteur aérien qui contreviendrait à l'obligation de l'emploi de la langue française s'exposerait à des sanctions pénales. Sous réserve de pouvoir disposer d'éléments circonstanciés, une telle pratique peut être portée à la connaissance des services compétents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, qui sont habilités à rechercher et à constater ce type d'infractions.

Données clés

Auteur : [M. Axel Poniatowski](#)

Circonscription : Val-d'Oise (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 82797

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 juin 2010, page 7194

Réponse publiée le : 28 septembre 2010, page 10648