



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

agences de voyages

Question écrite n° 73464

Texte de la question

M. Michel Herbillon interroge Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire au sujet des frais cachés pour l'achat de billets d'avions sur Internet. La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a rendu le jeudi 15 janvier 2015 une décision obligeant les compagnies aériennes, agences de voyages et tous les intermédiaires à indiquer dès le début du processus de réservation en ligne, le prix définitif que le passager devra payer pour son vol. Or de nombreux sites Internet de réservation en ligne ne respectent toujours pas cette décision déjà stipulée par le règlement européen n° 1008-2008 du 24 septembre 2008. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les mesures que compte prendre le Gouvernement pour faire cesser cette pratique illégale qui pénalise les consommateurs.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a engagé ces dernières semaines une dizaine de procédures contentieuses contre des acteurs mettant à disposition des consommateurs des comparateurs de vols et des plateformes de réservation en ligne de billets d'avion. Les pratiques les plus graves concernent l'ajout de divers frais non prévus en fin de processus de réservation : frais de dossier, frais de traitement, frais liés aux modes de paiement. Des manquements relatifs au défaut d'information sur les prix et conditions de transport de bagages ont également été relevés. Dans la majorité des cas, la gravité des faits constatés a justifié l'engagement de procédures pénales ou administratives sur la base des dispositions sanctionnant les pratiques commerciales trompeuses. Outre la tromperie auprès des consommateurs et l'atteinte à leur pouvoir d'achat, ces pratiques nuisent également gravement au fonctionnement concurrentiel de ce secteur du e-tourisme et constituent un frein à son développement. De plus, elles pénalisent les acteurs en ligne vertueux qui veillent à indiquer le prix final à payer à tous les stades de la commande et dont les offres se trouvent ainsi artificiellement reléguées en bas des classements des comparateurs. Pour ce qui a trait au problème soulevé par les compagnies établies à l'extérieur du territoire français, deux des compagnies aériennes, compte tenu de leur siège social situé dans un autre Etat membre, ont fait pour leur part l'objet d'un traitement dans le cadre du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre autorités nationales chargées de veiller à la réglementation en matière de protection des consommateurs. Dans ce contexte, le 13 février 2015, le ministre chargé de l'économie, la secrétaire d'Etat chargée de la consommation et la secrétaire d'Etat chargée du numérique, ont appelé les consommateurs à la vigilance dans ce domaine, tout en rappelant leur engagement en faveur d'un internet espace de confiance, respectueux du droit des utilisateurs.

Données clés

Auteur : [M. Michel Herbillon](#)

Circonscription : Val-de-Marne (8^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 73464

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 février 2015](#), page 657

Réponse publiée au JO le : [24 mars 2015](#), page 2214