# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Sites internet de réservation d'hébergement - Affichages de prix

Question écrite n° 6197

### Texte de la question

M. Laurent Furst appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'affichage de prix non-définitifs pour certains séjours sur certains sites internet de réservations d'hébergements en ligne. Dans ce secteur très concurrentiel, l'offre de prix les plus attractifs est un élément essentiel de différenciation entre acteurs. Il en résulte dans certains cas un choix d'afficher des prix ne tenant pas compte de certains frais annexes (frais de ménage ou de linge par exemple) appliqués par les hôtels. Le consommateur est alors lésé par une mauvaise orientation due à la présentation de prix ne reflétant pas la réalité. Sollicitée à ce sujet, la direction départementale de la protection des populations du Bas-Rhin a rappelé par un courrier du 29 décembre 2017 référencé 2017/2262 que l'information sur les prix et éventuels suppléments était une obligation en préalable à la conclusion d'un contrat découlant des articles L. 111-1 et suivants et L. 112-1 et suivants du code de la consommation. Cette obligation s'imposant également aux ventes réalisées par voie électronique (article L. 221-14 du même code), il en résulte que le prix définitif devrait être affiché dès le début du processus de réservation et que les sites internet qui ne le font pas contreviennent à cette obligation. Il souhaite donc savoir quels moyens déploie la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pour lutter contre ce phénomène. Il souhaite aussi savoir si l'État entend prendre de nouvelles mesures pour faire respecter l'obligation d'afficher le prix définitif dès le début d'un processus de réservation en ligne par les prestataires de la réservation d'hébergement en ligne.

### Texte de la réponse

L'arrêté du 18 décembre 2015, relatif à la publicité des prix des hébergements touristiques marchands autres que les meublés de tourisme et les établissements hôteliers de plein air, a permis d'améliorer l'information préalable du consommateur qui souhaite souscrire une prestation dans un hébergement touristique marchand, notamment dans un hôtel, soit directement auprès de l'établissement, soit en ligne sur le site de ce dernier ou sur un site tiers intermédiaire (plateforme de réservation, comparateur de prix). Ce nouvel arrêté prend en compte les nouvelles techniques de commercialisation des hébergements touristiques marchands et organise un cadre d'information plus simple et plus précis au regard des évolutions du marché tout en assurant un haut niveau de protection au consommateur. L'article 4 de l'arrêté 18 décembre 2015 précité impose que le prix final soit connu du consommateur tout au long du processus de réservation. Le consommateur doit ainsi être clairement informé, au moment de la réservation, du prix définitif qu'il aura à payer. Cette obligation est notamment applicable aux plateformes de réservation et aux comparateurs de prix. Parallèlement, les consommateurs doivent désormais avoir accès à un service de médiation afin de pouvoir rechercher un règlement amiable à leurs litiges. Depuis le 1er janvier 2016, les professionnels doivent en effet permettre aux consommateurs de recourir à un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable de tout litige. Cette obligation résulte de l'article L. 612-1 du code de la consommation. Le médiateur choisi doit avoir préalablement été référencé par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) en tant que médiateur de la consommation. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) exerce bien entendu une vigilance constante dans le secteur de la

réservation en ligne d'hôtels, afin de veiller au respect par les opérateurs des règles applicables en matière de protection du consommateur et le cas échéant de prendre les mesures appropriées quand des manquements sont détectés. Elle diligentera une enquête nationale en 2018 qui permettra notamment de vérifier la loyauté de l'information tarifaire des plateformes proposant des offres d'hébergement en ligne.

## Données clés

**Auteur :** M. Laurent Furst
**Circonscription :** Bas-Rhin (6e circonscription) - Les Républicains
**Type de question :** Question écrite
**Numéro de la question :** 6197
**Rubrique :** Tourisme et loisirs
**Ministère interrogé :** Économie et finances
**Ministère attributaire :** Économie et finances

## Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** 6 mars 2018, page 1824
**Réponse publiée au JO le :** 29 mai 2018, page 4521