



14ème législature

| | | |
|--|---|--|
| Question N° : 103296 | De M. Pascal Popelin (Socialiste, écologiste et républicain - Seine-Saint-Denis) | Question écrite |
| Ministère interrogé > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire | | Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire |
| Rubrique > transports aériens | Tête d'analyse > transport de voyageurs | Analyse > tarifs. publicité. réglementation. |
| Question publiée au JO le : 07/03/2017 Réponse publiée au JO le : 16/05/2017 page : 3527 | | |

Texte de la question

M. Pascal Popelin appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur les pratiques trompeuses généralisées qui caractérisent la vente de billets d'avion sur Internet. Alors que ce mode d'achat constitue à l'heure actuelle le gros des ventes de trajets en avion, l'affichage des prix sur les sites de très nombreuses compagnies aériennes, des comparateurs de vols et des agences de voyage en ligne est rarement conforme à la réalité du coût facturé aux acheteurs. La dérive la plus fréquente, selon une enquête menée tout au long de l'année 2016, étant la mise en avant de prix réduits, très attractifs, qui ne sont pourtant accessibles qu'à une part congrue de consommateurs, utilisateurs de cartes de paiement très peu répandues. L'écart entre le tarif annoncé et la facture finale peut atteindre 50 %. Le tarif attractif demeure la plupart du temps affiché jusqu'à ce que le client entre ses identifiants bancaires. Le changement effectif de prix, une fois cette manipulation réalisée, est de surcroît dans certains cas peu visible, si bien que le consommateur n'est amené à se rendre compte de la tromperie qu'une fois le billet acheté. Au regard de la fréquence et de l'étendue de ces manœuvres dont l'intention est clairement de duper les acheteurs, il souhaiterait avoir connaissance des mesures qu'elle entend prendre pour un affichage plus transparent et fidèle à la réalité des coûts des billets d'avion en vente sur le Web.

Texte de la réponse

Une enquête diligentée en 2016 par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a mis en évidence des pratiques trompeuses en matière d'affichage des prix pour une vingtaine de sites de vente de billets de transport aérien, notamment celle consistant à mettre en avant des prix réduits en réalité inaccessibles à la plupart des consommateurs. Des suites ont été engagées pour manquement à l'obligation de loyauté en matière d'affichage de prix, lesquelles ont inclus des obligations de publication dans la presse et sur le site de la DGCCRF. La secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire a par ailleurs demandé à la DGCCRF de maintenir le secteur sous haute surveillance en 2017 afin de s'assurer que les consommateurs bénéficient d'une information tarifaire loyale, tant de la part des agences de voyages que des compagnies aériennes et des comparateurs. Il va de soi que la détection d'éventuels nouveaux manquements donnera lieu à des mesures appropriées. Enfin un arrêté ministériel visant à mieux préciser les règles d'information des consommateurs dans le secteur des transports sera prochainement publié.