



14ème législature

Question N° : 60768	De M. Alain Marty (Union pour un Mouvement Populaire - Moselle)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports, mer et pêche		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Rubrique > tourisme et loisirs	Tête d'analyse > agences de voyages	Analyse > billets aériens. vente en ligne. pratiques commerciales.
Question publiée au JO le : 15/07/2014 Réponse publiée au JO le : 07/07/2015 page : 5213 Date de changement d'attribution : 18/06/2015		

Texte de la question

M. Alain Marty attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, chargé des transports, de la mer et de la pêche, sur le fonctionnement des sites internet permettant de comparer les prix des billets d'avion. En effet, si ces sites visent à satisfaire le client en cherchant, pour un trajet donné et pour chaque compagnie aérienne, le meilleur tarif possible, des utilisateurs se plaignent de certains comparateurs : taxes dont le montant reste imprécis jusqu'à confirmation du paiement ; souscription obligatoire à des assurances pourtant facultatives pour que la transaction bancaire réussisse ; prix fluctuant en fonction de l'adresse IP des ordinateurs qui recherchent les billets d'avion ; sécurité des paiements non respectée (au moment de la transaction bancaire, il arrive que le courriel de confirmation du paiement arrive directement dans les courriers indésirables des consommateurs ou bien ne s'affiche jamais) ; service après-vente peu efficace et coûteux. En conséquence, il souhaite connaître les mesures qu'il compte prendre à ce sujet.

Texte de la réponse

Les sites « comparateurs » jouent effectivement un rôle de plus en plus important dans le processus d'achat de biens et de services par les consommateurs : selon une étude réalisée pour le magazine LSA, en mai 2013, plus de la moitié des internautes qui achètent sur Internet préparent leurs achats de produits non alimentaires (« high-tech », notamment) en ayant recours à un site « comparateur », au moins. En outre, les informations collectées en ligne influenceraient également les achats effectués en magasin. Tous les secteurs économiques sont désormais couverts et les sites généralistes côtoient des sites spécialisés dans de nombreux domaines : assurance, tourisme, banque. Mais, le succès de ces outils s'accompagne aussi parfois de doutes et de critiques concernant leur fiabilité ou la loyauté des informations qu'ils diffusent, notamment au regard de la représentativité des offres comparées et quant à leur indépendance. Dans ce contexte, l'article 147 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a introduit dans le code de la consommation un article L. 111-5 nouveau imposant aux sites permettant la comparaison des prix et des caractéristiques des biens et des services, une obligation d'information loyale, claire et transparente dont le contenu et les modalités devaient être fixés par décret. Le Conseil national de la consommation (CNC) a été saisi en juillet 2014 et mandaté aux fins de déterminer le contenu et les modes de présentation des informations qui devront être communiquées aux consommateurs utilisant un site proposant un service de comparaison. Un groupe de travail consacré à ce sujet s'est réuni 8 fois entre septembre 2014 et mars 2015 et un avis a été adopté par le CNC le 12 mai 2015 précisant les critères de l'activité de comparaison en ligne ainsi que les informations et les conditions de leur présentation qui devraient être mis à la charge des opérateurs



concernés. L'avis dégage 2 types de mentions à faire figurer sur les sites comparateurs : - d'une part, les mentions relatives au service de comparaison lui-même et à son fonctionnement, tels que le critère de classement utilisé par défaut et sa définition, le caractère exhaustif ou non des offres disponibles, la nature payante du référencement si tel est le cas et son influence éventuelle sur le classement ainsi que la périodicité et la méthode d'actualisation des offres comparées ; - d'autre part, les mentions relatives aux caractéristiques principales des produits et services comparés à faire apparaître sur chaque offre commerciale. A ce titre, chaque offre comparée devrait faire apparaître les caractéristiques essentielles des biens ou services, le prix « tous frais compris », qui correspond au prix final que paiera le consommateur au moment de son achat. Ce prix inclut tous les frais nécessaires, toutes taxes comprises, pour acquérir le produit ou le service et notamment les frais de dossier et/ou de gestion et/ou de réservation et/ou d'annulation, les frais de livraison et toute condition particulière applicable au prix annoncé ainsi que les garanties commerciales comprises liées aux produits comparés ; Par ailleurs, l'avis préconise que le site fasse apparaître le caractère publicitaire des offres référencées à titre payant, et pour lesquelles la rémunération a un impact sur le classement, par la mention du mot « Annonces » sur la page d'affichage des résultats de la comparaison. C'est sur la base de cet avis, sur lequel se sont retrouvés les représentants des organisations professionnelles et des associations de consommateurs, qu'est rédigé le décret d'application de l'article L. 111-5 du code de la consommation, en cours de finalisation et qui sera publié prochainement. Les sites comparateurs de prix qui ne respecteront pas ce texte seront passibles de sanctions administratives.