

14ème législature

Question N° : 62809	De M. Jean-Louis Christ (Union pour un Mouvement Populaire - Haut-Rhin)	Question écrite
Ministère interrogé > Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger		Ministère attributaire > Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger
Rubrique >tourisme et loisirs	Tête d'analyse >politique du tourisme	Analyse > internet. développement. conséquences.
Question publiée au JO le : 05/08/2014 Réponse publiée au JO le : 10/02/2015 page : 887 Date de changement d'attribution : 05/09/2014 Date de renouvellement : 11/11/2014		

Texte de la question

M. Jean-Louis Christ appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre des affaires étrangères et du développement international, chargée du commerce extérieur, de la promotion du tourisme et des Français de l'étranger, sur les bouleversements générés par Internet sur la filière du tourisme. L'émergence de nouveaux acteurs comme les agences de voyage en ligne (OTA : Online Travel Agency) ou les comparateurs de voyages en ligne a modifié profondément le paysage de cette filière, puisque ce tourisme en ligne représente désormais 42 % du marché du voyage en France. Il a ainsi modifié la chaîne de valeur traditionnelle séparant les producteurs de voyage (compagnies aériennes, hôteliers) et les distributeurs (réseaux d'agences, tour-opérateur). Les producteurs sont désormais en mesure de développer leur propre distribution directe et de diversifier leurs canaux de distribution, ce qui a des incidences très importantes sur les distributeurs traditionnels. Par ailleurs, la sécurité des clients se pose avec le développement de ce nouveau marché : en effet, le nombre de plaintes dans le secteur du tourisme a augmenté en 2013 et particulièrement, dans le tourisme en ligne (près de 36 % des plaintes enregistrées en 2013). En conséquence, il lui demande quelles mesures le Gouvernement envisage de prendre pour soutenir les distributeurs traditionnels du secteur du voyage et assurer la sécurité des consommateurs.

Texte de la réponse

Les agences de voyage en ligne et les moteurs de réservation sur internet constituent des opérateurs incontournables pour les voyages et la distribution hôtelière. Si la maîtrise de ce canal de distribution et la création d'outils de vente adaptés peuvent permettre à certains professionnels d'acquérir une plus grande visibilité et d'accroître leur chiffre d'affaires, les acteurs plus traditionnels, comme les agences de voyage, ont dû faire évoluer leur activité vers des fonctions à plus forte valeur ajoutée (fonction de conseil, flexibilité, offre groupée, etc.) pour rester compétitifs. L'action publique doit accompagner ces évolutions structurelles du tourisme, tant sur le plan économique que sur le plan de la protection du consommateur. Il importe également que la relation commerciale que nouent les professionnels, et notamment les hôteliers, avec ces opérateurs en ligne conserve un caractère équilibré et s'inscrive dans un cadre respectueux du droit de la concurrence. Les agences de voyage en ligne sont soumises aux mêmes règles que les agences de voyage classiques en ce qui concerne la protection du consommateur, notamment en termes de responsabilité de plein droit pour l'exécution des prestations prévues au contrat de voyages. Pour mieux faire respecter les obligations incombant aux opérateurs de voyages et de séjours, notamment aux distributeurs en ligne qui apportent leur concours à la vente d'un voyage ou d'un séjour au sens du

code du tourisme, le cadre législatif a récemment évolué. En effet, la loi du 20 décembre 2014 dite de simplification de la vie des entreprises prévoit en ses articles 54 et 55 une extension des pouvoirs de contrôle de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et une augmentation du plafond des sanctions applicables, tant pénales qu'administratives, pour non-respect des obligations d'immatriculation, des conditions d'exercice en libre prestation de service ou libre établissement ou encore des modalités de vente. Au niveau européen, la directive dite Voyages à forfait (90/314/CEE), source de toute la législation française en matière de voyages, fait l'objet de travaux de révision depuis la présentation par la Commission européenne d'un nouveau projet de texte en juillet 2013. L'objectif général de cette révision, soutenu par la France, est d'adapter une législation ancienne aux nouveaux modes de distribution et de réservation des voyages. Dans la suite de ces négociations, les autorités françaises veilleront à préciser certaines notions, afin d'assurer une meilleure visibilité des droits et obligations des consommateurs comme des professionnels ainsi qu'un niveau de concurrence équitable entre les différents acteurs. En outre, après avoir assigné en justice les entreprises Expedia et Booking, respectivement en 2013 et 2014, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique a saisi le 18 novembre dernier l'Autorité de la concurrence, afin qu'elle puisse lui faire part, ainsi qu'au ministre des affaires étrangères et du développement international, de son avis sur la nature des relations contractuelles entre hôteliers et centrales de réservation en ligne. A cette occasion, l'Autorité de la concurrence expertisera la demande des acteurs hôteliers, visant à imposer aux centrales de recourir exclusivement à un contrat de mandat, ce qui leur interdirait d'agir sur les prix de vente au public et contribuerait à la transparence en matière tarifaire.