

14ème législature

Question N° : 71532	De M. Jean-Claude Bouchet (Union pour un Mouvement Populaire - Vaucluse)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, industrie et numérique		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Rubrique > tourisme et loisirs	Tête d'analyse > agences de voyages	Analyse > tours opérateurs. responsabilités. internet. disparités.
Question publiée au JO le : 16/12/2014 Réponse publiée au JO le : 16/05/2017 page : 3491 Date de changement d'attribution : 07/12/2016 Date de renouvellement : 24/03/2015 Date de renouvellement : 23/02/2016		

Texte de la question

M. Jean-Claude Bouchet appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur le projet de directive relatif à la vente de voyages à forfait et prestations de voyages assistés. Ce projet prévoit de mettre à la charge des tours opérateurs et des agents de voyage de nouvelles responsabilités et obligations qui auront pour conséquence notamment une augmentation significative du coût de la prestation pour le consommateur. En effet, le prix des voyages commercialisés devra être augmenté poussant ainsi les consommateurs à élaborer eux-mêmes leurs voyages vers des opérateurs de type « site internet ». En n'imposant pas les mêmes contraintes aux opérateurs qui commercialisent leurs produits par internet, le consommateur est tenté de reconstituer le forfait. Les professionnels dénoncent une vente à forfait déguisée très dangereuse pour le consommateur qui ne bénéficiera pas de protection. La mise en œuvre de cette directive aura pour conséquence notamment la perte de 4 000 emplois et de nombreuses entreprises seront contraintes de mettre un terme à leur activité. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer si le Gouvernement entend prendre des mesures.

Texte de la réponse

A l'issue de négociations entamées dès 2013, la directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées (« DVAF ») a été publiée le 11 décembre 2015 et doit être transposée au 31 décembre 2017. L'objectif général de cette directive est de « faire entrer dans l'ère numérique la législation de l'Union sur les voyages à forfait », le marché des voyages ayant considérablement évolué avec l'essor d'internet, utilisé par un nombre croissant de voyageurs pour organiser et personnaliser leurs vacances. La Directive tient compte de ces évolutions. Cette nouvelle directive contribue à créer des conditions égales entre les professionnels, en rétablissant une concurrence équitable entre les opérateurs traditionnels et les agences de voyages en ligne (« pure-players »). De plus, la DVAF vise « à améliorer la transparence et à accroître la sécurité juridique en faveur des voyageurs et des professionnels » (considérant 2 de la directive) et à établir « un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises » (considérant 5). En particulier, la directive révisée prévoit deux innovations par rapport au texte de 1990 : - l'intégration, dans la catégorie des forfaits, du « click through » (ou réservation « à portée de clic »). Il s'agit d'une vente en ligne par des processus tellement intégrés entre deux ou plusieurs sites que ces réservations s'apparentent à un forfait ; - une définition la plus claire possible des prestations de voyages liées, qui sans



constituer un forfait proprement dit, fait l'objet de nouvelles protections pour les consommateurs. Le régime antérieur (issue d'une directive de 1990) méconnaissait certains moyens qu'offrent les nouvelles technologies de contourner la réglementation, au détriment des agences de voyage et des tours opérateurs. En s'efforçant de mieux appréhender et cerner les impacts potentiels des nouvelles technologies, la directive révisée prend en compte les évolutions du secteur et permet aux professionnels du voyage de valoriser auprès de leur clientèle les différentes mesures de protection des consommateurs. La directive ne menace donc pas les emplois dans le secteur. Les travaux de transposition de la DVAF ont débuté en février 2016. Les professionnels et les départements ministériels concernés ont été étroitement associés dès le début, au sein d'un groupe de travail. Cette transposition sera opérée par voie d'ordonnance sur le fondement de l'article 64 de la loi dite « montagne » (loi no 2016-1888 du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne). La directive sera intégrée dans le droit interne dans le respect de la date butoir de transposition fixée au 31 décembre 2017.