



14ème législature

Question N° : 72841	De Mme Marietta Karamanli (Socialiste, républicain et citoyen - Sarthe)	Question écrite
Ministère interrogé > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
Rubrique > transports aériens	Tête d'analyse > transport de voyageurs	Analyse > tarifs. publicité. réglementation.
Question publiée au JO le : 20/01/2015 Réponse publiée au JO le : 10/03/2015 page : 1731		

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur la publicité faite par certaines compagnies aériennes donnant une fausse image du prix des billets auxquels les voyageurs pourront les acquérir. Plusieurs compagnies attirent des acheteurs avec des billets à tarif très bas pour certaines destinations alors même que la tarification effective sera beaucoup plus élevée : billets à prix très bas en nombre très limité ; charges diverses facturées (charges de gestion, surcoûts divers...). Dans ces conditions, elle souhaite savoir quels contrôles sont menés par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dans ce domaine ; quels liens sont établis par les autorités nationales avec les autorités des autres États européens dans ce type de contrôles lorsque les compagnies et les sites interviennent depuis et dans d'autres pays. Elle lui demande s'il ne conviendrait pas qu'un tarif médian puisse être établi et publié sur les sites par les compagnies et les agences de voyages permettant ainsi aux candidats voyageurs d'estimer les économies ou les charges supplémentaires supportées par rapport à ces tarifs.

Texte de la réponse

Le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire et la secrétaire d'Etat chargée du numérique ont alerté le 13 février 2015 les consommateurs sur les pratiques trompeuses d'affichage des prix des comparateurs de vols et des plateformes de réservation en ligne de billets d'avion. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a engagé ces dernières semaines une dizaine de procédures contentieuses contre des acteurs mettant à disposition des consommateurs des comparateurs de vols et des plateformes de réservation en ligne de billets d'avion. Les pratiques les plus graves concernent l'ajout de divers frais non prévus en fin de processus de réservation : frais de dossier, frais de traitement, frais liés aux modes de paiement. Des manquements relatifs au défaut d'information sur les prix et conditions de transport de bagages ont également été relevés. Dans la majorité des cas, la gravité des faits constatés a justifié l'engagement de procédures pénales ou administratives sur la base des dispositions sanctionnant les pratiques commerciales trompeuses. Outre la tromperie auprès des consommateurs et l'atteinte à leur pouvoir d'achat, ces pratiques nuisent également gravement au fonctionnement concurrentiel de ce secteur du e-tourisme et constituent un frein à son développement. De plus, elles pénalisent les acteurs en ligne vertueux qui veillent à indiquer le prix final à payer à tous les stades de la commande et dont les offres se trouvent ainsi artificiellement reléguées en bas des classements des comparateurs. Pour ce qui a trait au problème soulevé par les compagnies établies à l'extérieur du territoire



français, deux des compagnies aériennes, compte tenu de leur siège social situé dans un autre Etat membre, ont fait pour leur part l'objet d'un traitement dans le cadre du Règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre autorités nationales chargées de veiller à la réglementation en matière de protection des consommateurs. Le ministre et les secrétaires d'Etat ont ainsi réaffirmé leur volonté de sanctionner ces pratiques et ont appelé les consommateurs à la vigilance et les invitent à mener leurs recherches en comparant différents sites, y compris ceux des compagnies aériennes. Ils ont également rappelé leur engagement en faveur d'un internet espace de confiance, respectueux du droit des utilisateurs.