

14ème législature

Question N° : 94391	De Mme Laure de La Raudière (Les Républicains - Eure-et-Loir)	Question écrite
Ministère interrogé > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire		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 : 22/03/2016 Réponse publiée au JO le : 06/12/2016 page : 10056 Date de changement d'attribution : 31/08/2016		

Texte de la question

Mme Laure de La Raudière interroge 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 les frais pratiqués sur les réservations de vols par certains opérateurs en ligne. En effet, bon nombre d'opérateurs affichent des prix défiant toute concurrence. Néanmoins, lors de la réservation du billet, toute une série de frais supplémentaires sont appliqués : frais bancaires totalement disproportionnés, bagages en soute, etc. Finalement, le prix payé est bien supérieur à celui annoncé dans la publicité. Or le règlement européen (n° 1008/2008 du 24 septembre 2008) dispose que les différents composants du prix d'un billet doivent obligatoirement être détaillés et que ce prix devait inclure le tarif de base et l'ensemble des taxes et autres suppléments. La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a par ailleurs rendu une décision en janvier 2015 condamnant Air Berlin, pour n'avoir pas indiqué dès le début du processus de réservation en ligne le prix définitif que le passager devra payer pour son vol. Aussi elle souhaiterait savoir quels sont les moyens mis en œuvre par la direction de la répression des fraudes, pour que les voyagistes en ligne se conforment à ce règlement européen.

Texte de la réponse

Il a effectivement été constaté une situation préoccupante en matière d'information sur les prix dans le secteur de la distribution en ligne de billets de transport aérien, certains acteurs procédant à l'ajout de divers « frais » en fin de processus de réservation (frais de dossier, frais de traitement, frais liés aux modes de paiement). Préjudiciables aux consommateurs, de telles pratiques altèrent le fonctionnement de la concurrence par les prix. Aussi ce secteur fait-il depuis 2014 l'objet d'investigations de la direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes (DGCCRF), en lien notamment avec des contrôles coordonnés au niveau européen (opérations dites « sweep days »). Les constats effectués ont conduit la DGCCRF à mettre en œuvre, début 2015, une dizaine de suites visant au prononcé de sanctions contre des acteurs proposant des comparateurs de vols et des plateformes de réservation en ligne de billets d'avion. Plusieurs millions d'euros ont été payés par les contrevenants dans le cadre de procédures de transactions. Parallèlement, le 13 février 2015, le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, ainsi que les secrétaires d'Etat chargées respectivement de la consommation et du numérique, ont publiquement appelé les consommateurs à la vigilance et demandé à la DGCCRF de maintenir une pression de contrôle. La situation de ce secteur, en dépit d'un recul des infractions, demeure préoccupante, et de nouvelles actions ont été engagées. Enfin, à la demande de la secrétaire d'Etat chargée de la consommation, des travaux ont été lancés en vue d'améliorer les règles applicables à l'information des consommateurs dans la



distribution de billets de transport, dans une optique de protection renforcée.