

15ème législature

Question N° : 2159	De Mme Marietta Karamanli (Nouvelle Gauche - Sarthe)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances (Mme la SE)
Rubrique > transports aériens	Tête d'analyse >Pratiques commerciales - Bagages - Compagnie aériennes	Analyse > Pratiques commerciales - Bagages - Compagnie aériennes.
Question publiée au JO le : 17/10/2017 Réponse publiée au JO le : 27/03/2018 page : 2575 Date de changement d'attribution : 12/12/2017		

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les pratiques contestables de certaines compagnies aériennes et sites de ventes de vols aériens. En effet des consommateurs achètent leurs billets sans que ne soient mentionnés clairement et explicitement le nombre et le poids des bagages autorisés ce qui une fois le billet acheté leur est précisé par un courriel postérieur. Évidemment dans ce cas, le poids même minimum d'un bagage en cabine peut être facturé à un coût élevé (par exemple près de 20 % du montant du billet). Cette pratique est trompeuse par omission. Elle souhaite connaître les mesures réglementaires applicables, savoir si de telles pratiques ont été observées par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et quelles suites, en termes de sanctions, leur ont été données, et quelles précisions et recommandations peuvent être apportées aux consommateurs dans ce domaine.

Texte de la réponse

L'article 23 du règlement (CE) no 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté précise que « les tarifs des passagers [...] offerts au public mentionnent les conditions applicables lorsqu'ils sont proposés ou publiés sous quelque forme que ce soit, y compris sur internet ». Par ailleurs, les articles L. 111-1 et L. 221-14 du code de la consommation imposent aux professionnels, avant la passation d'un contrat, d'informer le consommateur sur les « caractéristiques essentielles » des biens ou des services qui font l'objet de la vente ou de la commande. Le poids des bagages autorisés constitue une caractéristique essentielle des billets d'avion, au même titre que les conditions d'annulation ou d'échange d'un billet par exemple. En effet, ces caractéristiques sont de nature à influencer de manière directe le choix du consommateur, notamment dans la mesure où elles peuvent induire un surcoût assez important dans certaines situations. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) réalise régulièrement des enquêtes dans le secteur de la vente et de la publicité concernant les billets d'avion en ligne, que ce soit auprès des sites de « comparateurs », des agences de voyages ou des compagnies aériennes. Ces enquêtes ont notamment conduit à mettre en évidence des manquements aux obligations d'information concernant la tarification des bagages qui ont fait l'objet d'actions de mise en conformité. De nouveaux contrôles sont prévus en 2018, qui permettront de vérifier à nouveau l'existence et le caractère suffisant de l'information des consommateurs sur ce point spécifique. En ce qui concerne l'information des consommateurs



sur leurs droits, la DGCCRF met à leur disposition sur son site internet une fiche synthétique « voyager en avion » qui a été mise à jour le 15 mai 2017. Un document de doctrine sur le sujet précis de la vente de billets de transport aérien par internet à l'attention des consommateurs et des professionnels va également être publié prochainement. Entre autres informations, la liste des informations pouvant être considérées comme des caractéristiques essentielles y sera clairement définie.