



15ème législature

Question N° : 45219	De M. Pierre-Yves Bournazel (Agir ensemble - Paris)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Pratiques commerciales dans le secteur du voyage en ligne	Analyse > Pratiques commerciales dans le secteur du voyage en ligne.
Question publiée au JO le : 12/04/2022 Date de changement d'attribution : 21/05/2022 Question retirée le : 21/06/2022 (fin de mandat)		

Texte de la question

M. Pierre-Yves Bournazel attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur la pratique commerciale d'abonnements « Prime » proposés par certaines agences de voyages en ligne. Souscrire un abonnement dit « Prime » est devenu une offre commerciale courante, qui propose au consommateur un service supplémentaire (plus grande rapidité de livraison, tarif préférentiel) avec essai gratuit généralement d'un mois. Cette offre est contractuelle. Le client doit donc pouvoir y souscrire librement et en connaissance de cause, puis la résilier quand bon lui semble dans le respect des termes du contrat. Il semblerait néanmoins que cette pratique soit l'objet d'abus de la part de certains acteurs. Au moment de la réservation en ligne de voyages, certaines de ces agences créent l'obligation de souscrire un abonnement gratuit d'un mois « Prime », facturé ensuite mensuellement une cinquantaine d'euros. La souscription est donc obligatoire pour obtenir la réservation effective de son billet d'avion et fait peu l'objet d'informations quant aux termes du contrat. Non seulement la résiliation de cet abonnement involontaire n'est pas aisée à obtenir mais ces agences de voyage refusent parfois le remboursement des mois d'abonnement souscrits involontairement. Il souhaiterait ainsi savoir comment le Gouvernement compte agir afin d'encadrer davantage ces pratiques commerciales.