



EMMANUEL MACRON
MINISTRE DE L'ÉCONOMIE,
DE L'INDUSTRIE
ET DU NUMÉRIQUE

CAROLE DELGA
SECRETARIE D'ÉTAT CHARGÉE DU
COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE
LA CONSOMMATION ET
DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET
SOLIDAIRE

AXELLE LEMAIRE
SECRETARIE D'ÉTAT CHARGÉE DU
NUMÉRIQUE

Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

Paris, le 13 février 2015
N° 403

Emmanuel MACRON, Carole DELGA et Axelle LEMAIRE alertent 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 DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) 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.

Emmanuel MACRON, Carole DELGA et Axelle LEMAIRE :

- réaffirment leur volonté de sanctionner ces pratiques,
- appellent les consommateurs à la vigilance et les invitent à mener leurs recherches en comparant différents sites, y compris ceux des compagnies aériennes,
- rappellent leur engagement en faveur d'un internet espace de confiance, respectueux du droit des utilisateurs,
- rappellent que la loi Consommation du 17 mars 2014 a posé l'exigence pour les comparateurs de prix de fournir une information loyale, claire et transparente – ce qui impose aux sites marchands de fournir toutes les informations pertinentes à ces comparateurs,
- veilleront à ce que le Conseil national de la consommation (CNC) aborde ce point dans ses travaux préparatoires aux décrets d'application de la loi attendus pour le mois d'avril prochain.

Contacts presse :

Cabinet d'Emmanuel MACRON : 01 53 18 45 13

Cabinet de Carole DELGA : 01 53 18 44 06

Cabinet d'Axelle LEMAIRE : 01 53 18 44 24