



Les plateformes de réservation en ligne - hôtels et restaurants

La vente de nuitées sur internet a connu un essor remarquable au cours de la dernière décennie. Aujourd'hui, la quasi-totalité de la clientèle hôtelière (93 %) utilise internet pour rechercher un hôtel et utilise les services des plateformes de réservation hôtelière, pour comparer les prix notamment.

En Europe, elles représentent le principal canal de réservation en ligne. Pour un hôtel, notamment en France qui est la première destination touristique au monde, il est indispensable d'être présent sur ces plateformes : elles leur assurent une grande visibilité et sont très utilisées par les internautes dans le monde.

Les plateformes de réservation offrent aux consommateurs des services de recherche et de comparaison performants et constituent des vitrines très pratiques afin de réaliser un choix optimal. En effet, elles permettent de rechercher, comparer et réserver les hôtels sur un même site, en bénéficiant d'informations disponibles dans plusieurs langues, de commentaires de clients et de photos. Elles ont renforcé la concurrence entre les hôtels et permettent à ces derniers d'être visibles dans le monde entier, en s'affranchissant des guides touristiques et des agences de voyages traditionnelles. En contrepartie, les plateformes prélèvent auprès de l'hôtelier une commission proportionnelle au montant de la réservation.

L'enquête de la DGCCRF

En 2014-2015, la DGCCRF a déclenché une enquête nationale, afin de s'assurer de la conformité des affichages des sites de réservation avec les règles de la protection du consommateur : 21 opérateurs dont 13 agences de voyage en ligne, 7 plateformes de réservations de restaurants et un site d'avis en ligne – cinq de ces opérateurs n'ayant aucune structure en France.

Les entreprises ont été sélectionnées à partir de critères tenant à l'emploi de la langue française, le poids économique, la visibilité sur la toile et leurs antériorités contentieuses.

Les principales pratiques litigieuses relevées sont :

- **En matière d'hôtellerie :**
 - plateformes téléphoniques partagées entre agences, sans en informer l'internaute

- pratiques trompeuses faisant croire que l'internaute réserve directement à l'hôtelier voire le réorienter vers un autre hôtel
 - prix barrés et des comparaisons avantageuses avec des tarifs fantaisistes ou non comparables et faisant croire à une fausse économie ;
 - non identification des sites, non-respect de la langue française ;
 - non-respect de la classification hôtelière par le système des étoiles ;
 - offres dites « secrètes » où le consommateur n'est pas informé où il séjournera, avant d'avoir validé sa réservation ;
 - allégations valorisantes et trompeuses variées (garantie du meilleur prix, prix spécial, promo, avis certifiés, etc.) ;
 - fausse allégation de disponibilité, destinée à emporter une décision d'achat immédiate (mention : dernière chambre disponible).
- **En matière de restauration :**
- décalages entre les prix promus par les sites et les prix réellement pratiqués par le restaurant ;
 - menus spécifiques aux clients du site par rapport aux autres clients ;
 - absence de prix et fausses promotions ;
 - mise en avant de restaurants non réservables.
- **En matière de site d'avis en ligne :**
- Détournement de clientèle par des liens cachés, des allégations trompeuses en matière de certification, de classement, etc.

Les infractions constatées ont fait l'objet d'une procédure contentieuse et des avertissements.

Quelques conseils pratiques

- Avant de réserver sur une plateforme, vous pouvez vous rendre sur le site de l'hôtel ou d'autres plateformes qui vous intéressent afin de vérifier les tarifs, et les disponibilités.
- Prenez le temps de téléphoner à la plateforme ou à l'hôtel ou de les contacter par mèl pour vous faire préciser certains points (conditions d'annulation, chambre avec vue, lit enfant, petit-déjeuner, etc.) voire pour négocier une baisse du tarif.
- *Méfiez-vous des mentions alarmistes telles que « À saisir, plus que 1 chambre », « 6 autres personnes regardent cet hôtel ».* Il est possible que le site que vous visitez, n'avait qu'une seule chambre attribuée par cet hôtel. Cela ne signifie pas forcément que cet établissement n'a plus d'autres chambres disponibles sur l'ensemble de ses canaux de vente. Vous pouvez également contacter l'hôtel qui vous intéresse.
- Gardez systématiquement une trace écrite de vos réservations et paiement.
- Vérifiez soigneusement vos éléments d'identité (nom, prénom, adresse mèl, etc.) avant de valider votre commande.

Textes applicables

- Code de la consommation – articles L.121-1 et suivants - relatifs aux pratiques commerciales trompeuses
- Code du tourisme – articles L.211-1 à L.211-22 (statut de l'agent de voyages, contrat de vente de voyages, obligations et conditions d'immatriculation)
- Avis n° 13/10 de la CEPC sur les relations commerciales des hôteliers avec les entreprises exploitant les principaux sites de réservation hôtelière (16 sept 2013)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisation juillet 2017