



MARTINE PINVILLE
SECRETAIRES D'ÉTAT CHARGÉES DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION
ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE
AUPRES DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

Paris, le 31 Janvier 2017
N°167

Pratiques trompeuses en matière d'affichage des prix des billets d'avion révélées par la DGCCRF

Martine PINVILLE, Secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire, félicite la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) qui a mis en évidence plusieurs manquements aux règles d'information des consommateurs dans le secteur de la vente en ligne de billets d'avion.

L'enquête menée en 2016 par la DGCCRF a révélé en particulier une pratique fréquente de mise en avant de prix réduits qui sont, en réalité, inaccessibles à la plupart des consommateurs. Ces prix sont en effet réservés aux seuls utilisateurs de certaines cartes de paiement, très peu répandues et inadaptées à ce type d'achat. Parfois inférieurs de plus de 50% au prix réel supporté par la quasi-totalité des clients, ces prix annoncés trompent le consommateur et faussent les résultats des comparateurs et donc la concurrence. Dans certains cas, les pratiques consistaient à augmenter automatiquement le prix à payer au moment même du paiement, pendant que le numéro de carte de paiement est renseigné par le consommateur et sans que celui-ci n'en soit alerté.

Les autres infractions identifiées dans le cadre de cette enquête concernent notamment des annonces de prix n'incluant pas tous les frais, et des informations trompeuses sur les droits auxquels les consommateurs peuvent prétendre en matière de remboursement des taxes d'aéroport.

Des pratiques de cette nature, à des degrés plus ou moins importants, ont été identifiées pour une vingtaine de sites, répartis entre des agences de voyage en ligne, et des compagnies aériennes.

Dans le cas de deux sociétés, ODIGEO, pour ce qui concerne son site www.govoyages.fr, et TRAVELGENIO, pour ce qui concerne ses deux sites www.travelgenio.fr et www.travel2be.fr, des suites ont été engagées pour des manquements à l'obligation de loyauté en matière d'affichage de prix. Contrairement à l'injonction qui leur a été faite, ces entreprises n'ont pas encore modifié leurs sites ou l'ont fait d'une manière qui ne levait pas les non-conformités.

Certains autres sites ont d'ores et déjà présenté de nouveaux modes d'affichages satisfaisants. La DGCCRF effectue un suivi de la mise en œuvre rapide de ces engagements, et poursuit son intervention pour les autres sites.

Martine PINVILLE demande à la DGCCRF de maintenir le secteur sous haute surveillance en 2017, afin de s'assurer que les consommateurs bénéficient d'une information tarifaire loyale, tant de la part des agences de voyage, que des compagnies aériennes et des comparateurs.



Pour Martine PINVILLE :

« La loyauté de l'information donnée au consommateur sur le prix à payer lorsqu'il réserve son billet est essentielle pour éclairer son choix. Par les sanctions d'ores et déjà prononcées et les enquêtes encore en cours, le message adressé aux acteurs économiques est simple : nous veillons à la bonne information des consommateurs, à les protéger des pratiques trompeuses et à assurer une saine concurrence dans le secteur de la vente de billets d'avion. »

Contacts presse :

Cabinet de Martine PINVILLE : 01 53 18 44 13 sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr

DGCCRF : 01 44 97 23 91 - communication@dgccrf.finances.gouv.fr