



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

agences de voyages

Question écrite n° 115738

Texte de la question

M. Jacques Desallangre appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les manquements fréquents dont font preuve les agences de voyages lors de la publicité sur leurs prestations. Dans le cadre de l'opération interministérielle Vacances-Confiance pour 2006, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a lancé une enquête nationale dans le secteur de l'hôtellerie et des voyages en ligne. Des taux élevés d'anomalie ont été constatés : 24 % dans le secteur de l'offre des voyages en ligne, 45 % dans celui de l'hôtellerie en ligne. Ces anomalies sont le plus souvent liées au décalage constaté entre les allégations valorisantes et le niveau des prestations proposées. En effet, quel que soit le moyen de publicité choisi, papier ou voie électronique, la réalité des prestations et des prix est souvent bien différente, toutes les taxes sont par exemple rarement indiquées (surtaxe carburant ou taxes aéroport). Or, si les infractions constatées donnent lieu aux suites appropriées (rappels de réglementation ou suites contentieuses), celles-ci n'endigueront pas les pratiques frauduleuses, alors que l'attractivité du prix est une tromperie pour le consommateur. C'est pourquoi il lui demande comment il compte obliger tous les opérateurs de voyage, quel que soit le mode de publicité choisi, à une vraie transparence sur les prix et les prestations.

Texte de la réponse

Il convient, à titre liminaire, de rappeler que l'activité d'agent de voyage est réglementée. Seules les personnes titulaires d'une licence d'agent de voyage peuvent exercer cette activité, la délivrance de cette licence étant soumise à une condition de justification d'une aptitude professionnelle. L'article L. 211-21 du code de tourisme sanctionne pénalement l'exercice illégal de l'activité professionnelle d'agent de voyage. Un tel dispositif assure une régulation de la profession qui est favorable à la protection économique du consommateur. En second lieu, les agences de voyages sont tenues, tout comme les autres entreprises commercialisant des produits ou des prestations de service à des consommateurs, de respecter les dispositions de l'arrêté n° 77-105/P du 2 septembre 1977 relatif à la publicité des prix à l'égard du consommateur, et l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix. Plus généralement, ces opérateurs doivent respecter les dispositions du code de la consommation, qui sanctionne notamment la publicité mensongère (art. L. 121-1). Ce code comporte également des dispositions protectrices du consommateur pour les prestations de vente à distance (art. L. 121-16 et suivants), dispositions qui ont été complétées par la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Enfin, conscients de la nécessité de veiller à ce que les consommateurs bénéficient de la pleine et entière protection qui résulte des dispositions mentionnées ci-dessus, les pouvoirs publics et notamment la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ne manquent pas de maintenir une attention particulière, par des contrôles réguliers, à la bonne application de ces dispositions. S'agissant enfin de la question spécifique du respect de l'article 1er de l'arrêté du 3 décembre 1987 selon lequel « toute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître, quel que soit le support utilisé, la somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur, exprimée en euros », elle se pose en des termes très particuliers dans ce secteur pour certaines taxes dont le montant est indéterminé à l'avance et ne relève pas de la politique tarifaire de

l'agence (ex : taxes d'aéroport qui dépendent du trajet aérien lequel peut être sujet à modifications). La règle générale est que le consommateur doit être dûment informé de l'éventualité d'une modification de la somme totale qu'il devra payer. Par ailleurs il convient de rappeler qu'en vertu de l'article L. 211-13 du code du tourisme le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue. La profession des agents de voyages a engagé une réflexion sur les modalités de l'information des consommateurs sur les prix. Il va de soi, enfin, que cette question continuera de faire l'objet d'une grande vigilance des pouvoirs publics qui veillent à l'effectivité des règles de protection économique des consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Desallangre](#)

Circonscription : Aisne (4^e circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 115738

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 janvier 2007, page 462

Réponse publiée le : 27 février 2007, page 2165