



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 121706

Texte de la question

M. Jean-Marc Roubaud appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les sites internet de certains hôtels. Sur 266 sites internet d'hôtels contrôlés durant le deuxième trimestre, près de la moitié (127) ont été rappelés à l'ordre par la direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF). En pleine expansion, l'hôtellerie en ligne a fait l'objet de nombreuses plaintes de consommateurs concernant l'information sur les prix, la publicité mensongère et le respect des règles s'appliquant à la fourniture de prestations de services à distance. La liste des doléances est longue, 14 hôtels annonçaient un nombre d'étoiles supérieur à leur classement officiel, des prestations présentées comme gratuites s'avèrent payantes ou encore la distance reliant l'hôtel à certaines commodités est supérieure dans la réalité à ce qui était annoncé. S'y ajoute un manque d'information sur les disponibilités, grilles tarifaires et conditions de vente. En conséquence, il lui demande de lui faire savoir quelles mesures il envisage de prendre afin de limiter ces fraudes sur internet.

Texte de la réponse

Les infractions mentionnées ont été mises en évidence par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), à l'occasion de l'enquête consacrée à l'hôtellerie en ligne qui s'est déroulée durant le deuxième trimestre de l'année 2006. Cette enquête avait pour objet de vérifier le respect de la réglementation dans un secteur qui, en pleine expansion, est effectivement à l'origine de nombreuses plaintes. Sur un plan général, les pouvoirs publics sont soucieux de veiller à la protection économique du consommateur sur Internet et, à ce titre, les ventes de prestations hôtelières en ligne, comme les autres secteurs, font l'objet de toute leur attention. La France s'est d'ailleurs dotée d'un cadre juridique protecteur pour le consommateur internaute, avec en particulier les articles L. 121-16 et suivants du code de la consommation relatifs à la vente de biens et la fourniture de prestations de services à distance, dont les dispositions s'appliquent au commerce électronique. L'administration dispose de moyens de contrôles spécialisés, avec notamment le centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), rattaché à la DGCCRF. Il va de soi que l'administration maintient aujourd'hui sa vigilance dans le secteur de la vente de prestations hôtelières sur internet et ne manquera de prendre les mesures appropriées en cas de constats d'infraction à la réglementation.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marc Roubaud](#)

Circonscription : Gard (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 121706

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 avril 2007, page 3237

Réponse publiée le : 15 mai 2007, page 4532