



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

agences de voyages

Question écrite n° 25708

Texte de la question

M. Jacques Domergue appelle l'attention de M. le secrétaire d'État au tourisme sur l'information des touristes français ayant réservé leur séjour à l'étranger sur Internet. Parallèlement à l'essor considérable de ce mode de réservation touristique, de nombreuses procédures contentieuses se sont malheureusement développées. En effet, les prestations annoncées par les tour-opérateurs « en ligne » se révèlent souvent très approximatives. Une véritable déontologie et des critères de sélection objectifs des professionnels de ce secteur seraient les bienvenus. Ils apporteraient les garanties indispensables attendues par une clientèle toujours plus nombreuse. Ils contribueraient en outre à assurer la notoriété des professionnels du tourisme agissant sur la toile. Il lui demande en conséquence de bien vouloir lui préciser les mesures qu'il entend prendre en ce domaine.

Texte de la réponse

Outre l'application de la loi du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours, et afin d'assurer la protection des consommateurs par un dispositif juridique adapté à la réservation des vacances par Internet, la loi du 13 mars 2000, et les dispositions du code de la consommation sur la vente à distance (art. L. 121-16 à 20) avaient ouvert un certain nombre de possibilités au commerce électronique en reconnaissant à la signature électronique et à l'écrit sur support électronique la même force probante que sur support papier. Toutefois, le code de la consommation écartait, en ce qui concerne « la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée » certaines de ces dispositions, comme par exemple l'obligation de l'informer sur l'émetteur de l'offre, ou sur la durée de validité et du prix de celle-ci. L'actuel projet de loi « pour la confiance dans l'économie numérique », prévoit qu'en application des principes communautaires, le droit applicable aux activités en ligne est celui du pays où est installé le professionnel. Ainsi tout opérateur intervenant à partir d'une installation stable et durable en France sera soumis à la réglementation française pour exercer une activité de voyageur, quelle que soit par ailleurs l'origine de l'offre ou le pays du siège social. Le vendeur en ligne devra assurer un accès facile direct et permanent aux informations concernant son identification, le type de réglementation nationale auquel il est soumis, son régime d'autorisation et l'autorité qui lui a délivré cette autorisation. Par ailleurs, en application des règles communautaires régissant le marché intérieur, le consommateur ne peut être privé des dispositions plus protectrices que lui assurent les lois impératives de son pays de résidence. A ce titre, le projet de loi qui sera prochainement présenté en deuxième lecture à l'Assemblée nationale généralise aux offres proposées sur Internet les dispositions du code de la consommation concernant les informations précontractuelles obligatoires sur l'identification du vendeur, sur l'origine et la durée de validité de l'offre. De plus, les formalités d'acceptation du contrat en ligne par le mécanisme obligatoire du « double clic » permettra au client de vérifier et de valider sa commande. Les principales dispositions du code de la consommation applicables au commerce électronique étant d'ordre public s'imposeront donc tant pour la réservation que pour la vente de prestations de tourisme par Internet.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Domergue](#)

Circonscription : Hérault (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25708

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : tourisme

Ministère attributaire : tourisme

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 6 octobre 2003, page 7605

Réponse publiée le : 10 novembre 2003, page 8696