



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## réglementation

Question écrite n° 45795

### Texte de la question

M. Rudy Salles attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur les ventes de billets d'avion par Internet. De plus en plus de consommateurs achètent en ligne leurs billets d'avion, soit auprès d'une compagnie aérienne, soit auprès d'un tour opérateur. Au cours des opérations de réservation, les clients sont invités à payer le montant total du voyage et, en cas d'annulation, perdent également la totalité du prix du billet, excepté les taxes d'aéroport, ce qui n'est pas sans conséquence pour leurs budgets. Dans une optique de protection des droits des consommateurs, il pourrait être envisagé de permettre le paiement d'un acompte lors de la réservation du billet, comme pour les réservations de séjour dans les résidences hôtelières ou chambres d'hôtes. Il lui demande de préciser les intentions du Gouvernement à ce sujet.

### Texte de la réponse

Le problème évoqué est lié non pas au mode de distribution des billets, mais aux conditions commerciales associées au titre de transport. On trouve en effet sur internet des billets échangeables et remboursables (cas des billets correspondant aux classes « milieu et haut de gamme » des compagnies traditionnelles) alors qu'un billet « classe économique » ou vendu à prix promotionnel ne pourra généralement pas être échangé ou remboursé, quand bien même il aura été acheté auprès d'une agence de voyages. L'idée selon laquelle les billets vendus sur internet seraient de facto non remboursables tient au fait qu'internet est le seul mode de distribution pour les compagnies à bas coûts et que celles-ci, pour pratiquer les tarifs les plus compétitifs, proposent des billets dépourvus du service associé que constitue la possibilité d'échanger ou de se faire rembourser le titre de transport. En pareil cas, les précautions à prendre sont les mêmes que pour tout achat via internet : avant de valider la réservation, il convient de se reporter aux conditions générales de vente de l'entreprise. En général, lorsque les billets sont non échangeables et non remboursables, les compagnies ne se contentent pas de préciser ce point mais invitent les passagers à souscrire une assurance annulation (ce service figurant en option dans leurs propositions).

### Données clés

**Auteur :** [M. Rudy Salles](#)

**Circonscription :** Alpes-Maritimes (3<sup>e</sup> circonscription) - Nouveau Centre

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 45795

**Rubrique :** Transports aériens

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

**Ministère attributaire :** Industrie et consommation

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 31 mars 2009, page 2981

**Réponse publiée le** : 5 mai 2009, page 4338