



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

transport de voyageurs

Question écrite n° 73167

Texte de la question

M. Rudy Salles attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, chargé des transports, de la mer et de la pêche sur les frais cachés appliqués par certaines compagnies aériennes, agences de voyages et comparateurs de vols lors de l'achat de billets sur internet. Dans un contexte de crise aiguë pour le transport aérien, le prix des billets est orienté à la baisse. Or les transporteurs aériens se rattrapent cependant en facturant aux voyageurs des frais annexes de plus en plus nombreux (taxes aériennes, l'assurance annulation pré-cochée, le supplément bagage en soute, l'impression de la carte d'embarquement, le choix du numéro de siège, voire les frais de paiement par carte bancaire, etc.). Depuis 2008, une directive européenne incitait déjà les compagnies et agences de voyages à supprimer les frais cachés. Il souhaiterait donc connaître les mesures qu'il entend prendre afin d'inciter ces professionnels à appliquer cette directive.

Texte de la réponse

Les frais cachés appliqués par certaines compagnies aériennes, agences de voyages et comparateurs de vols, lors de l'achat de billets sur internet, font l'objet d'un encadrement juridique qui s'est renforcé. Si la détermination des prix en matière de tarification aérienne relève de la liberté contractuelle, l'information sur ces tarifs est en revanche obligatoire, par tout moyen approprié, en application de dispositions d'origine communautaire ou du code de la consommation. Le règlement (CE) n° 1008/2008 du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté institue, dans son article 23, des obligations d'affichage du prix définitif et d'information en matière de tarifs aériens. Il dispose notamment que lorsque les taxes, les redevances aéroportuaires, les autres redevances, les suppléments ou droits sont ajoutés au tarif des passagers, tous ces éléments doivent être énumérés ; de même, « les suppléments de prix optionnels sont communiqués de façon claire, transparente et non équivoque, au début de toute procédure de réservation et leur acceptation par le client résulte d'une démarche explicite ». Quant au prix définitif affiché, il doit inclure toutes taxes, redevances et autres charges afin que le consommateur ne soit pas enclin à souscrire, notamment sur internet, à un prix attractif qui se révélerait inférieur au prix total à acquitter, au final bien plus élevé. La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a confirmé, dans l'affaire C-112/11 du 19 juillet 2012, la règle de l'interdiction du recours aux options tarifaires par défaut qui résulte du règlement précité. La CJUE, en outre, a considéré dans la récente affaire C-573/13 du 15 janvier 2015, qu'en l'absence de précision suffisante dans ce règlement sur le moment exact où le prix définitif doit être communiqué lors de la réservation en ligne, cette indication doit être fournie dès le premier affichage du prix et pour l'ensemble des connexions proposées au consommateur préparant un voyage. La directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, dont quelques dispositions ont vocation à s'appliquer aux services de transport aérien, vise quant à elle, à harmoniser les législations nationales sur la vente à distance ou sur les informations précontractuelles générales dont doit disposer le consommateur sur les lieux de vente. Ce texte comporte des dispositions propres aux contrats de consommation portant notamment sur la fourniture de services, par exemple le paiement d'options supplémentaires, et a pour une large part, été transposé en droit interne par la loi

n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. À ce titre dans l'hypothèse où le paiement de frais annexes supplémentaires résulte d'un consentement donné par défaut à des options payantes que le consommateur n'a pas sollicitées, ce dernier est fondé à en réclamer le remboursement aux termes de l'article L. 114-1 du code de la consommation. Cet article est de nature à s'appliquer dans le cadre d'un achat de billet d'avion par voie électronique qui comporterait des frais additionnels liés, par exemple, à l'enregistrement du passager ou de ses bagages à l'aéroport. Il est en outre à souligner que la législation française, sur le fondement de l'article L. 112-12 du code monétaire et financier, interdit d'appliquer des frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné, visant ainsi les frais liés à l'utilisation de certaines cartes bancaires. Le non-respect de ces dispositions peut être sanctionné. Ainsi, l'article L. 141-1 du code de la consommation, tel que modifié par la loi n° 2012-375 du 19 mars 2012, habilite les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), selon des modalités fixées par le code de commerce, à rechercher et à constater les manquements aux dispositions de l'article 23 du règlement européen 1008/2008 susmentionné. De plus, la loi précitée du 17 mars 2014 a introduit un régime de sanctions administratives (15 000 € maximum pour une personne morale) en cas de violation de ce même article 23 du règlement 1008/2008. Au titre de leur compétence générale dans le domaine du contrôle de la transparence tarifaire et des pratiques commerciales trompeuses, les services de la DGCCRF sont ainsi habilités à mener des actions contre les auteurs de certaines pratiques peu soucieuses des droits du consommateur dans le secteur aérien. Aussi la DGCCRF a-t-elle tout récemment conduit une dizaine de procédures contentieuses contre des acteurs mettant à disposition des consommateurs des comparateurs de vols et des plateformes de réservation en ligne de billets d'avion qui ajoutent, en fin de processus de réservation, divers frais non prévus, tels que frais de dossier, frais de traitement ou encore frais liés aux modes de paiement. Deux compagnies aériennes, dont le siège social est situé dans un État membre de l'Union européenne autre que la France, ont par ailleurs fait l'objet, au titre de pratiques trompeuses similaires, d'un traitement dans le cadre du Règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre autorités nationales chargées de veiller à la réglementation en matière de protection des consommateurs. Ainsi que le ministre chargé de l'aviation civile a eu l'occasion de le rappeler à diverses reprises à la Commission européenne, les autorités françaises sont attachées à la poursuite d'une étroite coopération entre États membres dans ce domaine afin de lutter efficacement contre de telles pratiques sur l'ensemble du territoire de l'Union européenne.

Données clés

Auteur : [M. Rudy Salles](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (3^e circonscription) - Union des démocrates et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 73167

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : Transports, mer et pêche

Ministère attributaire : Transports, mer et pêche

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 janvier 2015](#), page 518

Réponse publiée au JO le : [28 avril 2015](#), page 3273