



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

vente en ligne

Question écrite n° 88467

Texte de la question

M. Lionel Tardy interroge M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur la condamnation de plateformes de réservations de nuitées. Dans sa réponse à la question écrite n° 80008, M. le ministre indiquait que « dans le secteur de la réservation de nuitées sur internet, l'action de la DGCCRF a récemment permis la condamnation de plusieurs plates-formes internationales de réservation en ligne pour différentes infractions au droit de la consommation ». Il souhaite obtenir davantage d'informations concernant le type de plates-formes condamnées, la date et le contenu des peines prononcées, ainsi que les infractions constatées.

Texte de la réponse

A la suite de plusieurs signalements émanant des organisations professionnelles du secteur de l'hôtellerie à l'encontre des plateformes de réservation en ligne, une enquête a été diligentée entre la fin du premier trimestre 2014 et le premier trimestre 2015. Les investigations ont été menées auprès de 21 opérateurs dans le secteur de la réservation en ligne : 13 agences de tourisme en ligne, 7 plateformes de réservations de restaurants et un site d'avis en ligne. Cinq de ces opérateurs ne disposaient d'aucune structure en France. De nombreuses anomalies pouvant être qualifiées de pratiques commerciales trompeuses ont été détectées. Concernant le secteur de l'hôtellerie, ces anomalies portaient principalement sur les prix, comme les prix barrés, les fausses promotions, des comparaisons avantageuses avec des tarifs fictifs, etc. De fausses allégations concernant la disponibilité des prestations ont également été relevées, telles que le nombre très limité d'offres disponibles au tarif proposé, ou le nombre d'internautes connectés en train d'examiner l'offre. En outre, les informations relatives à l'identification du professionnel étaient parfois trompeuses, le consommateur se croyant en relation avec le site de l'hôtel alors qu'il était sur le site d'une plateforme. Par ailleurs, ont également été relevés des manquements aux dispositions de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique (par exemple identification du site incomplète), ainsi qu'aux dispositions de la loi du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française. Pour l'ensemble des établissements contrôlés, les suites engagées prennent en compte la nature des pratiques observées, le volume et l'impact de ces pratiques. Dans neuf cas, il s'agissait de suites pédagogiques avec la transmission d'avertissements. En revanche, trois dossiers contentieux ont été transmis aux parquets concernés. Ils sont toujours en cours d'instruction.

Données clés

Auteur : [M. Lionel Tardy](#)

Circonscription : Haute-Savoie (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 88467

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [15 septembre 2015](#), page 6945

Réponse publiée au JO le : [6 décembre 2016](#), page 10049