



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Pratiques déloyales dans le secteur de la vente de voyages en ligne

Question orale n° 1297

Texte de la question

Mme Marguerite Deprez-Audebert alerte M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, chargé des petites et moyennes entreprises, sur le développement de pratiques spécifiques de concurrence déloyale dans le secteur du voyage en ligne et sur l'omission en la matière de l'obligation d'information incombant au professionnel sur le prix de vente avant la conclusion du contrat. Lors d'une transaction en ligne, il était question, dans une précédente question écrite, de la proposition d'ajouter de nouveaux produits, une fois les informations bancaires rentrées par le client, après que l'accord sur le prix final a déjà été trouvé, ceci sans nouveau récapitulatif, laissant le client découvrir le prix final sur son relevé bancaire. La réponse semble suggérer que cette pratique est possible, dès lors que le client peut confirmer sa transaction initiale sans accepter cette nouvelle proposition ou qu'elle n'est pas imposée au moyen d'une case pré-cochée. Or le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur avant la conclusion du contrat de vente. De fait, le commerçant rouvre les négociations avec son client alors qu'ils s'étaient entendus sur le prix et sur la chose auparavant, induisant de potentielles omissions trompeuses caractérisant l'ajout tardif d'informations substantielles. Elle aimerait ainsi connaître son opinion sur l'opportunité clarifier la situation et de proscrire ses pratiques.

Texte de la réponse

VOYAGES EN LIGNE

M. le président. La parole est à Mme Marguerite Deprez-Audebert, pour exposer sa question, n° 1297, relative aux voyages en ligne.

Mme Marguerite Deprez-Audebert. Monsieur le ministre délégué chargé des petites et moyennes entreprises, le développement de pratiques spécifiques de concurrence déloyale dans le secteur du voyage en ligne et l'omission de l'obligation d'information incombant aux professionnels sur le prix de vente avant la conclusion du contrat est un problème qui a particulièrement retenu mon attention. J'avoue avoir rencontré moi-même cette situation, mais j'ai rapidement constaté que je n'étais pas – loin de là ! – la seule à y être confrontée.

Dans le cadre d'une question écrite formulée précédemment, j'expliquais qu'il était possible, lors d'une transaction en ligne, d'ajouter de nouveaux produits dans la dernière étape du processus, une fois les informations bancaires saisies par le client et l'accord sur le prix final déjà trouvé, sans qu'apparaisse un nouveau récapitulatif, de telle sorte que le client ne découvre que sur son relevé bancaire le prix final modifié. La réponse qui m'a été apportée semblait suggérer que cette pratique n'est pas illégale dès lors que le client peut confirmer sa transaction initiale sans accepter la nouvelle proposition, ou que cette dernière n'est pas imposée au moyen d'une case pré-cochée.

Or le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur avant la conclusion du contrat de vente. De fait, en l'espèce, le commerçant rouvre les négociations avec son client, alors qu'ils s'étaient entendus sur le prix et la

chose auparavant. L'ajout tardif d'informations substantielles induit donc potentiellement des omissions trompeuses.

Monsieur le ministre délégué, j'aimerais connaître votre position sur l'opportunité de clarifier la situation et de proscrire ces pratiques pour le moins sournoises.

M. le président. La parole est à M. le ministre délégué chargé des petites et moyennes entreprises.

M. Alain Griset, *ministre délégué chargé des petites et moyennes entreprises.* Vous m'interrogez sur une pratique des professionnels du secteur de la vente en ligne de voyages consistant à proposer de nouveaux produits ou services alors qu'un prix final a été présenté et accepté par le client et que ce dernier a déjà fourni les informations bancaires nécessaires au paiement, le tout sans lui indiquer dans un nouveau récapitulatif le prix à payer. La pratique que vous décrivez est clairement illicite.

En premier lieu, le contrat n'est valablement conclu que si le destinataire de l'offre a eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs avant de l'accepter définitivement. Par ailleurs, le code de la consommation prévoit que « pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix [...] ».

En outre, ce code impose que « préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de prestation de services, le professionnel s'assure du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat. »

Il est donc clair que, dans le cas d'une commande en ligne, les professionnels n'ont pas la possibilité d'ajouter à la commande initiale du client des produits supplémentaires payants par le biais d'une case précochée, car cette pratique est de nature à favoriser la facturation de services non souhaités par le consommateur. Même en cas d'acceptation expresse par le client d'un bien ou service supplémentaire, le cadre en vigueur impose aux professionnels de s'assurer du consentement du consommateur sur le montant total de la commande préalablement à son acceptation définitive, ce qui exclut donc la pratique que vous décrivez.

Ces dispositions s'appliquent notamment au cas d'un contrat d'assurance qui serait proposé accessoirement à un contrat de voyage alors que le récapitulatif du prix total du voyage a déjà été donné au client, ou qui s'ajouterait à la commande sans son consentement exprès. Dans ce cas particulier, je rappelle qu'il est formellement interdit d'imposer la souscription d'une assurance en complément de l'achat d'un bien ou d'un service.

Je vous invite donc, madame la députée, à reporter tout acte frauduleux sur la plateforme de signalement SignalConso, créée et gérée par la DGCCRF – direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes –, et destinée aux consommateurs.

M. le président. La parole est à Mme Marguerite Deprez-Audebert.

Mme Marguerite Deprez-Audebert. Je vous remercie, monsieur le ministre délégué, pour ces précisions très claires. La vente en ligne a pour indispensable corollaire la transparence et la lisibilité, d'autant qu'elle s'impose à tous les consommateurs, y compris les moins aguerris au e-commerce et au numérique.

Données clés

Auteur : [Mme Marguerite Deprez-Audebert](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (9^e circonscription) - Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1297

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Petites et moyennes entreprises

Ministère attributaire : Petites et moyennes entreprises

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 février 2021](#)

Réponse publiée le : 3 mars 2021, page 2095

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [23 février 2021](#)