La DGCCRF a épinglé les sites comparateurs de billets d'avion le 11 février

OTAs, vols secs et affichage des prix : fini de jouer ?

L'affichage loyal du prix de vente des vols secs par les agences en ligne est un véritable serpent de mer. Régulièrement le sujet resurgit suscitant de virulents débats. Depuis que le système existe sur Internet, aucune solution n'a été proposée pour garantir au client internaute une vraie transparence des prix publiés. Mais aujourd'hui, l'heure est aux sanctions, ce qui va peut-être faire bouger les lignes.

Par Emmanuelle Llop, avocate au Cabinet Equinoxe

Avocate au Barreau de Paris, spécialiste du droit du tourisme et du droit du secteur aérien, Emmanuelle Llop a fondé le cabinet spécialisé Equinoxe Avocats (www.equinoxe-avocats.fr). Elle est aussi chargée d'enseignement à l'Irest Panthéon-Sorbonne.

Fournisseurs et annonceurs de prix vont-ils être contraints de trouver les outils technologiques – et surtout la volonté – pour afficher des prix tous frais compris et sans surprise ? Les obligations des OTAs (agences de voyages en ligne) résultent de la combinaison de textes que bien peu connaissent alors qu'ils régissent leur quotidien.

Des règles générales et anciennes

L'article 1er de l'arrêté du 3 décembre 1987 impose aux commerçants d'afficher le prix en faisant apparaître la somme totale toutes taxes comprises, exprimée en euros. Ce texte implique que le consommateur doit accéder à un prix facile à comprendre au premier coup d'œil : il ne doit pas être contraint à un calcul compliqué. La DGCCRF (Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) interprète l'affichage « TTC » comme incluant, outre la TVA et les taxes aéroportuaires connues, les frais de dossier (ou « de service » ou « administratifs » ou « de réservation »…) de l'agence. On parle alors de « prix Tout Frais Compris » ou TFC.

Il existe par ailleurs dans le Code de la Consommation un article L. 113-3 qui oblige de manière générale tout prestataire de services à informer le consommateur sur les prix, par tout moyen approprié. Cela concerne également les OTAs.

Des règles particulières plus récentes

Les règles plus récentes concernent les tarifs aériens et la vente de vols secs. Le Règlement CE n°1008/2008

> « Le consommateur doit accéder à **un prix facile à comprendre.**

Règlement CE n°1008/2008 - Chap. IV. Dispositions Tarifaires

Article 23. information et non-discrimination

1. Les tarifs des passagers et les tarifs de fret offerts au public mentionnent les conditions applicables lorsqu'ils sont proposés ou publiés sous quelque forme que ce soit, y compris sur Internet, pour les services aériens au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique. Le prix définitif à payer est précisé à tout moment et inclut le tarif des passagers ou le tarif de fret applicable ainsi que l'ensemble des taxes, des redevances, des suppléments et des droits applicables inévitables et prévisibles à la date de publication. Outre l'indication du prix définitif, les éléments suivants au moins sont précisés:

a) tarif des passagers ou tarif de fret;

b) taxes;

c) redevances aéroportuaires; et

d) autres redevances, suppléments ou droits, tels que ceux liés à la sûreté ou au carburant;

lorsque les éléments énumérés aux points b), c) et d) ont été ajoutés au tarif des passagers ou au tarif de fret.

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. (…)

du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008, relativement méconnu à ce jour – y compris par les compagnies aériennes elles-mêmes – comportent des dispositions applicables en France depuis le 1er novembre 2008. Elles figurent en particulier, au chapitre IV de ce règlement portant sur les « dispositions tarifaires », dans l'article 23 intitulé « Information et non-discrimination » (*voir encadré*). Ce texte signifie que les éléments du prix peuvent certes être détaillés mais qu'ils doivent être inclus dans le prix, tandis que les suppléments de prix résultant d'options doivent être communiqués à l'internaute de façon claire, transparente et non équivoque dès le début de sa réservation et avant qu'il ne confirme son achat en exprimant son consentement expressément (double-clic).

La loi « Hamon » du 17 mars 2014 est venue renforcer les obligations des e-vendeurs de vols secs, dans l'article L.121-19-3 du Code de la Consommation. Ils doivent veiller à faire apparaître sur leur site vendeur les éléments suivants :

- Information précontractuelle, de manière lisible et compréhensible, relative au prix, sur un support durable,
- Indication des moyens de paiement acceptés par le professionnel, au plus tard au début du processus de commande,
- Acceptation expresse de son obligation de paiement par le client, par une mention spéciale, claire et dénuée d'ambiguïté, avant la validation de la commande (commande avec obligation de paiement ou une formule analogue).

Code monétaire et financier – art. L.112-12

Lorsque le bénéficiaire d'un paiement propose une réduction au payeur pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné, il l'en informe avant l'engagement de l'opération de paiement. Le bénéficiaire ne peut appliquer de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné. Il ne peut être dérogé à cette interdiction que dans des conditions définies par décret, pris après avis de l'Autorité de la concurrence, compte tenu de la nécessité d'encourager la concurrence et de favoriser l'utilisation de moyens de paiement efficaces.

potentiel, qui finalement paiera bien plus cher que ne le lui promettait l'affichage du prix initial…

Enfin, les frais pour utilisation de certaines cartes bancaires sont tout simplement interdits en France, par l'article L. 112-12 du code Monétaire et Financier.

Le décret d'application n'ayant pas été encore pris, aucun frais ne peut être exigé de l'internaute selon la carte bancaire qu'il utilise. Malgré des condamnations récentes prononcées

> « Les frais pour utilisation de certaines cartes bancaires **sont interdits en France.**

Des manquements constatés

Les défaillances des professionnels sont régulièrement épinglées, par les consommateurs, les juges ou les institutionnels. Les exemples les plus connus, dont certains ont été mis en lumière très récemment par la DGCCRF et le cabinet ministériel de Madame Delga, secrétaire d'État chargée du Commerce, sont la « hausse carburant », les frais de dossier ou encore les frais pour l'utilisation de certaines cartes bancaires. La « hausse carburant » ou les frais de dossier devraient être inclus dans le tarif de base du billet d'avion, la première parce qu'il ne s'agit absolument pas d'une taxe obligatoire, les seconds parce qu'ils sont affichés séparément et tardivement de manière artificielle pour diminuer le prix du billet et « appeler » le client contre Easyjet (TGI de Paris le 31 janvier 2012) et Ryanair (Tribunal de Commerce de Paris le 31 janvier 2014), cette pratique dénommée « surcharging » est couramment répercutée par certaines compagnies (low cost principalement), les GDS puis les OTAs au client. Les compagnies aériennes low cost revendues ne se conforment de toute façon pas, dès l'origine, à l'interdiction française…

Les OTAs ont encore du chemin à faire si elles veulent éviter d'être dans le viseur de la DGCCRF, avec les risques d'amendes et de poursuites pénales induits, mais elles ne pourront le faire seules : compagnies – notamment low cost–, comparateurs et GDS doivent impérativement collaborer sur ce sujet « conso » plutôt préoccupant.

OUI, je m'abonne au Quotidien du Tourisme 1 AN + la newsletter quotidienne + les FAQs pour :

☐ OPTION 1 … 200€ **130€TTC*** ☐ OPTION 2 … 200€ **85€TTC*** *TVA à 2,1%

Adresse e-mail pour recevoir la newsletter : ……@……

Nom/Prénom : ……

Fonction : ……

Société : ……

Adresse : ……

CP : |_|_|_|_|_| Ville : ……

Téléphone professionnel : |_|_| |_|_| |_|_| |_|_| |_|_| QTHP147C

Je joins une photocopie de ma carte professionnelle pour bénéficier du tarif agences

Règlement à l'ordre des **Editions Larivière** :

☐ **Chèque bancaire** ☐ **CCP** Paris 115 915 A 020 N'oubliez pas d'inscrire le nom de la revue ainsi que le numéro de votre facture, ce qui nous permettra d'affecter votre paiement.

☐ **CB** : N° |_|_|_|_| |_|_|_|_| |_|_|_|_| |_|_|_|_|

Expirant le : |_|_| 20|_|_| Cryptogramme (3 derniers chiffres au dos de la carte) : |_|_|_|

Signature et date (obligatoires) :

☐ **Je souhaite régler à réception de facture**

Tarifs France métropolitaine 2014. DOM-TOM, Etranger, nous consulter au +33 1 47 56 54 00 ou par mail : abo@editions-lariviere.fr. Offre valable jusqu'au 31/12/2014. L'abonnement prendra effet dans un délai maximum d'une semaine après validation de votre commande par nos services. Conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 2012, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant. Ces données sont susceptibles d'être communiquées à des organismes tiers sauf si vous cochez la case ci-après ☐