

Billets d'avion : trop d'abus dans l'affichage des prix sur internet



La Répression des fraudes vient d'épingler une vingtaine des sites de vente de billets d'avion en ligne, dont Go Voyages et Travelgenio, pour des pratiques trompeuses en matière d'affichage des prix. Des majorations tarifaires imprévues pour les clients sont souvent au rendez-vous.

Une vingtaine de **sites de vente en ligne de billets d'avion** sont pointés du doigt par la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la Répression des fraudes) pour des pratiques trompeuses en matière d'affichage des prix.

Des prix réduits mais inaccessibles, des frais cachés

Lors de leur enquête menée en 2016, les agents de la DGCCRF ont mis en évidence une pratique fréquente de mise en avant de prix réduits qui sont, en réalité, inaccessibles à la plupart des consommateurs, car réservés aux seuls utilisateurs de certaines cartes de paiement, très peu répandues et inadaptées à ce type d'achat. "Parfois inférieurs de plus de 50 % au prix réel supporté par la quasi-totalité des clients, ces prix annoncés trompent le consommateur et faussent les résultats des comparateurs" indiquent la DGCCRF.

Pire, dans certains cas, les pratiques consistent à augmenter automatiquement le prix à payer au moment où le client effectue son paiement, sans que celui-ci n'en soit alerté.

Parmi les autres infractions identifiées, la DGCCRF a constaté que plusieurs annonces de prix n'incluaient pas tous les frais ou comportaient des informations trompeuses sur les droits auxquels les clients peuvent prétendre en matière de remboursement des taxes d'aéroport.

Deux sociétés dans le viseur de la Répression des fraudes

Parmi la vingtaine de sociétés épinglées par ces services, la DGCCRF ne livre que deux noms, à savoir Odigeo, propriétaire du site govoyages.fr, et Travelgenio, société qui possède les sites travelgenio.fr et travel2be.fr. Car, à la différence des autres entreprises mises en cause, les 2 sociétés citées n'ont pas encore modifié leurs pages web ou l'ont fait d'une manière qui ne levait pas les non-conformités, contrairement à l'injonction qui leur a été faite.

Compte tenu de l'ampleur des abus, Martine Pinville, Secrétaire d'État chargée du commerce, a demandé à la DGCCRF de maintenir le secteur sous haute surveillance en 2017, afin de s'assurer que les consommateurs bénéficient d'une information tarifaire loyale, tant de la part des agences de voyage, que des compagnies aériennes et des comparateurs.

Stéphanie Alexandre – le Particulier