DIRECTION GENERALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES

Communiqué de presse | Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr/dgccrf

Paris, le 13 avril 2017

La DGCCRF annonce la publication d'un arrêté renforçant l'information des consommateurs dans le secteur des transports de passagers

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) annonce la publication d'un arrêté renforçant l'information des consommateurs lorsqu'ils réservent un billet de transport sur une ligne régulière qu'elle soit aérienne, ferroviaire, routière, maritime ou fluviale.

Dans un contexte où les consommateurs souhaitent de plus en plus comparer les différents modes de transport pour choisir la prestation qui leur convient le mieux, cet arrêté, qui entre en vigueur le 1er juillet 2017, clarifie et modernise le cadre applicable en prévoyant :

- Des règles communes d'affichage des prix pour l'ensemble des modes de transports plaçant tous les acteurs sur un pied d'égalité au bénéficie de la concurrence ;
- L'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation et dès l'étape de présentation des différentes offres sur les sites comparateurs en ligne ;
- Dans une optique de loyauté, un encadrement des annonces de réductions de prix subordonnées à l'utilisation d'un moyen de paiement donné, afin de mieux prévenir les pratiques trompeuses pour les consommateurs telles que celles constatés récemment dans le secteur aérien[1] ;
- Une information systématique du consommateur sur les taxes/redevances que les agences de voyage et les compagnies aériennes doivent rembourser si le transport n'a pas lieu (et ce qu'il soit annulé ou que le passager y renonce) ;
- Une information dans tous les points d'arrêts sur les horaires et les arrêts, y compris pour les services par autocar récemment ouverts à la concurrence.
- La remise d'une note aux consommateurs leur garantissant une transparence sur le prix total à payer, avec une faculté pour les opérateurs d'opter pour un format dématérialisé.

La loyauté de l'information donnée au consommateur sur le prix à payer lorsqu'il réserve son billet est essentielle pour éclairer son choix. La DGCCRF veille à la bonne information des consommateurs, à les protéger des pratiques trompeuses et à assurer une saine concurrence dans le secteur de la vente de billets d'avion.

Contact presse DGCCRF 01 44 97 23 91 - communication@dgccrf.finances.gouv.fr

[1] Cf. communiqué de presse du 31 janvier 2017 : http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/presse/communique/2017/billets-avion-167.pdf

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES