



*Kehl, le 8 octobre 2020*

## Le CEC France alerte sur les plateformes de réservation en ligne

Depuis le 17 janvier 2020 et l'entrée en vigueur du règlement européen 2017/2394, le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France est un "organisme d'alerte externe" notifié à la Commission européenne. Concrètement, il est habilité à signaler aux autorités compétentes les professionnels qui enfreignent les droits des consommateurs en Europe. Non remboursement des billets annulés, défaut d'informations sur les modalités d'utilisation des avoirs offerts par les compagnies aériennes, frais cachés... Face aux centaines de réclamations reçues envers les pratiques (peu) commerciales des plateformes de réservation en ligne les plus utilisées en Europe, le CEC France, au nom du réseau ECC-Net, a émis ses premières alertes à la Commission européenne et aux autorités nationales membres du réseau de coopération CPC.

### Un système d'alerte européen pour signaler les manquements des professionnels

Le CEC France est habilité à signaler aux autorités compétentes, via le nouveau système d'alerte mis en service en Europe en janvier 2020, les professionnels qui ne respectent pas les droits des consommateurs. C'est ce qu'il a fait cette semaine, au nom du réseau ECC-Net auquel il appartient, en **dénonçant les pratiques des plateformes de réservation en ligne à la Commission européenne ainsi qu'aux 30 autorités nationales comme la DGCCRF en France**, tous membres du réseau européen "CPC" (Consumer Protection Cooperation).

Grâce à une coopération efficace entre les 30 CEC du réseau ECC-Net qui ont pour missions d'informer les consommateurs sur leurs droits en Europe et de résoudre leurs litiges transfrontaliers, le CEC France, en tant que coordinateur du projet européen "ECC-CPC monitor", a collecté les problèmes récurrents rencontrés par les consommateurs européens et le nombre de réclamations traitées par les CEC pour alerter les autorités sur les pratiques de ces plateformes en ligne.

### Les problèmes récurrents des consommateurs avec les plateformes de réservation en ligne

**Le CEC France traite chaque année plus de 8000 réclamations en Europe dont la moitié concerne des problèmes liés au tourisme.** Les litiges avec les plateformes de réservation en ligne existent depuis longtemps mais en cette année troublée par la pandémie de Covid-19, les problèmes se sont amplifiés. C'est pourquoi le CEC France, au nom de

l'ensemble de ses collègues européens, a décidé de signaler les problèmes suivants aux autorités nationales et européennes :

- **Défaut d'assistance** envers les consommateurs lorsqu'elles doivent intervenir en leur nom auprès des compagnies aériennes ;
- **Non remboursement des billets annulés** ou dans un délai trop long ;
- **Frais cachés** à la réservation ou prélevés sur le remboursement des billets ;
- **Différence entre la solution proposée par la plateforme (ex : report de vol) et celle proposée par la compagnie aérienne (ex : avoir de 12 mois) en cas d'annulation de vol ;**
- **Mauvaise information sur les conditions d'utilisation des bons offerts par les compagnies aériennes** suite aux annulations de vol (ex : le bon ne peut être utilisé que via la plateforme pour réserver un autre vol) ;
- **Défaut de communication** sur les changements d'horaires ou les annulations de vols ;
- **Peu ou pas d'informations sur la prise en compte des demandes de remboursement**, des délais de traitement... ;
- **Non application des règles sur le voyage à forfait** en cas de vente dans un même contrat d'un vol + hébergement ;
- **Comparaison des prix quasi impossible** : absence de règles claires sur les services minimum inclus dans le prix du billet, pas de prise en compte des éventuels frais supplémentaires (réservation d'un siège dans un avion, bagage en soute...) etc.

### Les recommandations des CEC pour encadrer ces pratiques

Au-delà du simple signalement, le CEC France, au nom de tous les CEC, a émis des recommandations pour encadrer a minima les obligations des plateformes de réservation en ligne. Exemples de recommandations :

- **Clarification du rôle des plateformes de réservation en ligne** notamment quant à leurs obligations d'information envers les consommateurs ;
- **Obligation d'afficher le prix total du voyage à chaque étape du processus de réservation** avec les suppléments et les options, y compris pour les sites de comparaison de prix ;
- **Obligation de définir des délais de réponse, des procédures claires de traitement des plaintes** et de s'adresser aux consommateurs dans la **langue** du site utilisé pour la réservation du billet.

---

Toutes les réponses à vos questions sur vos **droits en Europe** sur : [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

Toutes les infos sur **vos droits si vous voyagez en période de coronavirus** sur : [www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/coronavirusquestions-reponses/](http://www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/coronavirusquestions-reponses/)

Nous restons à votre disposition pour toute demande d'**interview** ou d'informations complémentaires.

---

**Contact presse :** **Elphège Tignel**  
[tignel@cec-zev.eu](mailto:tignel@cec-zev.eu)



Centre Européen  
des Consommateurs  
France