

FICHES PRATIQUES



Plateformes de réservation en ligne : Prenez le temps de comparer !

Vous prévoyez un séjour à l'étranger ou un dîner d'affaires ? Attention aux sites de réservation de chambres d'hôtel et de restaurants en ligne : la DGCCRF a relevé des pratiques commerciales trompeuses pour certaines de ces plateformes.

Un marché en plein essor

La vente de nuitées sur internet a connu un essor remarquable au cours de la dernière décennie. Aujourd'hui, la quasi-totalité de la clientèle hôtelière (93 %) utilise internet pour rechercher un hôtel et fait appel aux services des plateformes de réservation hôtelière, pour comparer les prix notamment.

En Europe, elles représentent le principal canal de réservation en ligne. Pour les hôtels, notamment en France - qui est la première destination touristique au monde, il est indispensable d'être présent sur ces plateformes pour disposer d'une bonne visibilité.

Les plateformes de réservation offrent aux consommateurs des services de recherche et de comparaison performants et constituent des vitrines très pratiques afin de réaliser un choix optimal.

En effet, elles permettent de rechercher, comparer et réserver les hôtels sur un même site, en bénéficiant d'informations disponibles dans plusieurs langues,

de commentaires de clients et de photos. Elles ont renforcé la concurrence entre les hôtels et permettent à ces derniers d'être visibles dans le monde entier, en s'affranchissant des guides touristiques et des agences de voyages traditionnelles. En contrepartie, les plateformes prélèvent auprès de l'hôtelier une commission proportionnelle au montant de la réservation.

Les contrôles de la DGCCRF

En 2014-2015, la DGCCRF a déclenché une enquête nationale, afin de s'assurer de la conformité des affichages des sites de réservation avec les règles de la protection du consommateur : 21 opérateurs dont 13 agences de voyage en ligne, 7 plateformes de réservations de restaurants et un site d'avis en ligne ont été contrôlés (cinq de ces opérateurs ne disposaient d'aucune structure en France).

Les entreprises ont été identifiées à partir de critères tenant à l'emploi de la langue française, le poids

économique, la visibilité sur la toile et leurs antériorités contentieuses.

Les principales pratiques litigieuses relevées sont :

- ▶ en matière d'hôtellerie :
 - plateformes téléphoniques partagées entre agences, sans en informer l'internaute ;
 - pratiques trompeuses faisant croire que l'internaute réserve directement à l'hôtelier voire le réorienter vers un autre hôtel ;
 - prix barrés et des comparaisons avantageuses avec des tarifs fantaisistes ou non comparables et faisant croire à une fausse économie ;
 - non identification des sites, non-respect de la langue française ;
 - non-respect de la classification hôtelière par le système des étoiles ;
 - offres dites « secrètes » où le consommateur n'est pas informé où il séjournera, avant d'avoir validé sa réservation ;
 - allégations valorisantes et trompeuses variées (garantie du meilleur prix, prix spécial, promo, avis certifiés, etc.),
 - fausse allégation de disponibilité, destinée à emporter une décision d'achat immédiate (mention : dernière chambre disponible).
- ▶ en matière de restauration :
 - décalages entre les prix promus par les sites et les prix réellement pratiqués par le restaurant ;
 - menus spécifiques aux clients du site par rapport aux autres clients ;
 - absence de prix et fausses promotions ;
 - mise en avant de restaurants non réservables.
- ▶ en matière de site d'avis en ligne :
 - détournement de clientèle par des liens cachés,
 - allégations trompeuses en matière de certification, de classement, etc.

Les infractions constatées ont fait l'objet d'une procédure contentieuse et des avertissements.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Fotolia

Conseils pratiques

Avant de réserver sur une plateforme, vous pouvez vous rendre sur le site de l'hôtel ou sur le site d'autres plateformes afin de comparer les tarifs et les disponibilités.

Prenez le temps de téléphoner à la plateforme ou à l'hôtel ou de les contacter par courriel pour vous faire préciser certains points (conditions d'annulation, chambre avec vue, lit enfant, petit-déjeuner, etc.), voire pour négocier une baisse du tarif.

Méfiez-vous des mentions alarmistes telles que « *À saisir, plus que 1 chambre* » ou « *6 autres personnes regardent cet hôtel* ». Il est possible que le site que vous visitez n'ait qu'une seule chambre attribuée par l'hôtel. Cela ne signifie pas forcément que cet établissement n'a plus d'autres chambres disponibles sur l'ensemble de ses canaux de vente. Eventuellement, contactez directement l'hôtel qui vous intéresse.

Gardez systématiquement une trace écrite de vos réservations et paiement.

Vérifiez soigneusement vos éléments d'identité (nom, prénom, courriel, etc.) avant de valider votre commande.

Textes de référence

Code de la consommation – [articles L.121-1 et suivants](#) relatifs aux pratiques commerciales trompeuses

Code du tourisme – [articles L.211-1 à L.211-22](#) (statut de l'agent de voyages, contrat de vente de voyages, obligations et conditions d'immatriculation)

[Avis n° 13/10 de la CEPC](#) sur les relations commerciales des hôteliers avec les entreprises exploitant les principaux sites de réservation hôtelière (16 sept 2013)