



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 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

vitrites 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.

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)

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 signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :



signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :



rappel.conso.gouv.fr

Pour contacter la DGCCRF :



0809 540 550

DGCCRF - RéponseConso - B.P.60
34935 Montpellier Cedex

Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Crédit photo : ©Fotolia