



vendredi 9 juillet 2010

DEPART EN VACANCES

ATTENTION AUX ARNAQUES SUR LE NET

58% des internautes ont acheté un voyage par internet au cours des 6 derniers mois, et 63% reconnaissent avoir consulté un site pour préparer leur achat de vacances¹.

Face à ce développement croissant de l'achat de séjours de vacances via internet, Familles de France a souhaité réaliser une étude sur les agences de voyages en ligne.

10 sites internet ont été étudiés pour vérifier la disponibilité effective des offres aux dates, conditions et tarifs proposés par ces agences et leur conformité avec le droit de la consommation.

Familles de France donne également des conseils aux consommateurs lors de l'achat de leur voyage.

Les offres de voyages aux dates proposées

Si le constat est satisfaisant en ce qui concerne la disponibilité des offres des voyages aux dates proposées par les agences en ligne, il n'en est pas de même concernant le tarif.

Familles de France constate des écarts notables entre le tarif proposé par les agences pour un voyage donné et le prix réellement payé par le consommateur. Ces différences de prix ont été constatées sur 3 sites et varient de 200 € jusqu'à 1000 €.

Familles de France recommande d'être extrêmement vigilant quant aux prix annoncés.

Les conditions générales de vente

Le consommateur doit être parfaitement informé des Conditions générales de vente avant un éventuel achat. Or, seuls **7 sites sur 10 permettent un accès facile** à celles-ci.

Familles de France note que les conditions générales de vente comportent pour 8 sites sur 10 de nombreuses clauses abusives. Celles-ci créent un déséquilibre entre les droits et les obligations du professionnel envers le consommateur.

2 sites méconnaissent l'obligation d'information du consommateur sur les prix (article L113-3 du Code de la consommation) en affirmant que les prix sont « donnés à titre indicatif ».

3 sites se définissent comme simples intermédiaires pour s'exonérer de leur responsabilité alors que ce sont des agences de voyages, responsables devant leurs clients.

Familles de France recommande de lire attentivement les conditions générales de vente de l'agence de voyage en ligne pour s'informer sur les modalités de la vente, leurs droits, leurs devoirs... et pour prendre connaissance de certaines clauses pouvant être qualifiées d'abusives, les désavantageant au profit du professionnel.

Familles de France conseille au consommateur de comparer les différentes agences de voyage et d'être particulièrement attentif notamment aux frais accessoires qui viennent s'imputer sur le prix du séjour qui risque au final de se révéler être plus cher.

Familles de France attire l'attention des internautes sur le fait que le droit de rétractation n'existe pas en cas de vente de voyage à forfait.

Contact presse : Sophie MARTRES – 01.44.53.45.90

Familles de France - Fédération Nationale reconnue d'utilité publique
Agréée d'éducation populaire - Agréée organisation nationale de consommateurs - Organisme de formation

28, place St-Georges 75009 PARIS - Tél. : 01 44 53 45 90 - Fax : 01 45 96 07 88 - 01 44 53 17 56

C.C.P. PARIS 388.62 X - N° SIRET 784411029 00012 - APE 853K

¹ Source : quotidien Les Echos, 7 juillet 2010

