



[accueil](#) | [sommaire](#) | [codes](#) | [jurisprudences](#) | [annuaires](#) | [lettres type](#) | [lexique](#) | [on parle de nous](#)

recommander l'article

... / suite

associationsosvoyages.com : Association de Défense des Consommateurs de Tourisme de Loisirs

## Vacances en ligne : des millions d'Européens abusés

**Promotions trafiquées, fausses étoiles, hôtels vides affichés complets, manipulation des internautes vers des hôtels partenaires : "ces pratiques scandaleuses qui ont lésé des millions de citoyens doivent également être dénoncées au niveau européen" s'offusque Marc Tarabella.**

Les propos du Parlementaire européen en charge de la défense du consommateur font suite à la comparution pour "tromperie" devant la justice française du leader mondial du commerce de vacances en ligne.

### Des consommateurs piégés

Marc Tarabella décrit ainsi la stratégie de manipulation mise en œuvre "Concrètement, je veux partir en vacances. Je me renseigne sur Tripadvisor, leader mondial des avis de voyageurs sur internet. Une fois ma destination choisie grâce aux infos que je pense être honnêtes et neutres, je suis envoyé vers des sites de réservation dont certains, comme Expedia - première agence mondiale de voyage en ligne - et Hotels.com, qui font partie du même groupe financier que Tripadvisor (en l'occurrence Expedia Inc).

Maintenant il me reste à trouver un hôtel. Ce que je ne sais pas c'est que si je choisis l'hôtel de mes rêves, mais que celui-ci n'est pas de mèches avec Expedia, Inc., celui-ci sera systématiquement mentionné comme "complet", et ce même s'il est vide. Je suis alors réorienté, de manière relativement malhonnête mais invisible, vers leurs hôtels devenus partenaires moyennant de coquettes commissions ...

De plus, l'enquête a démontré que les hôtels partenaires, devenant le seul choix proposé à l'internaute, proposaient fausses promotions en gonflant le tarif de départ pour faire croire ensuite à des prix bradés. Certains hôtels ont même été gratifiés de 4 étoiles, alors qu'ils n'en avaient que 3".

### Une stratégie mondialisée critiquable

L'associationsosvoyages, seule association de défense des consommateurs de produits touristiques, dénonce depuis sa création les pratiques délictuelles de certains voyagistes en ligne. Elle est ravie qu'un Parlementaire européen, quelle que soit son appartenance politique, s'engage sur le sujet et interpelle la Commission européenne pour que soit établie une stratégie commune permettant enfin que "le citoyen puisse faire ses choix sans être un e-pantin dont on tire les ficelles".

Toutefois notre expérience terrain nous conduit à penser que le mal est bien plus profond que le diagnostique Marc Tarabella.

Il ne s'agit pas simplement d'une enseigne qui en position dominante de juge et partie dérape, mais du cœur du système de la vente en ligne de produits touristiques.

Afin de prospérer, les acteurs économiques du secteur ont besoin d'un trafic qualifié sur leurs sites ce qui les conduit pour attirer les consommateurs à s'exonérer de tout ou partie des règles éthiques admises.

Comme Expedia, soyons juste, n'est pas la seule enseigne à qui des pratiques déloyales soient imputables, force est de constater que les faux avis, les fausses promos, les descriptifs mensongers dont se plaignent les consommateurs sont la face cachée des excellents résultats dont se flatte ce secteur d'activité.

retour

associationsosvoyages.com

archives

Les articles archivés permettront aux visiteurs du site de s'informer sur les buts de l'association sosvoyages.com et d'évaluer son action en matière de défense des intérêts des clients consommateurs

associationsosvoyages.com

annuaires

### Annuaire juridique

[Maisons de Justice et du Droit](#)

[Tribunaux d'Instance et de Proximité](#)

[Barreaux de France](#)

[Annuaire de la Répression des Fraudes](#)

### Annuaire tourisme

[Ambassades et Consultats](#)

[Offices du Tourisme](#)

[Compagnies Aériennes](#)

**Vous y trouverez leurs coordonnées et leurs horaires d'ouverture**

associationsosvoyages.com

doc juridique

**Qu'il s'agisse de vol sec ou de voyages à forfait vos droits découlent des devoirs de vos prestataires**

Dans un but de vulgarisation juridique nous avons mis en ligne les textes suivants :

[Convention de Varsovie](#)

[Convention de Montréal](#)

[Règlement Européen 261/2004](#)

[Code du Tourisme](#)

[Code Maritime](#)

[Juridictions et Jurisprudences](#)

**Au cas de litige avec un transporteur ou un agent de voyages leurs consultations vous permettront de mesurer vos préjudices**

suite

associationsosvoyages.com

news

**Litiges consommation "Il n'est pas acceptable que les consommateurs se fassent plumer. Le premier**

**prix publié sur un site web  
doit être le prix final"**

C'est en ces termes que la  
Commissaire européenne  
à la Consommation s'est  
exprimée devant la presse lors  
de la présentation  
d'une enquête sur les  
offres proposées sur les sites  
internet

[archives témoignages](#) | [sommaire](#) | [lexique](#) | [on parle de nous](#) | [archives](#) | [plan du site](#) | [conditions générales d'utilisation](#) | [qui sommes-nous](#)



stock.xchng TV