

## LE BILLET DE NOTRE AVOCAT

## Réservation en ligne d'un hôtel et pratiques trompeuses

Trois entreprises du groupe Expedia ont été condamnées par le Tribunal de commerce de Paris, pour leurs pratiques commerciales trompeuses en matière de réservation en ligne. Ce sont les professionnels eux-mêmes qui ont donné l'alerte auprès de leur syndicat. Les centrales de réservation affichaient complets des hôtels alors qu'ils ne l'étaient pas, de fausses promotions dont l'hôtel n'était pas informé (jusqu'à - 40%), ou encore des informations mensongères dans le classement des étoiles. Le tribunal a relevé le caractère trompeur des informations sur la disponibilité des prestations d'hébergement, sur la promotion de certaines prestations et la confusion des coordonnées entre la centrale de réservation et les établissements hôteliers. Ce jugement est conforme aux conclusions développées par la DGCCRF qui s'était joint au Synhorcat (Syndicat national des hôteliers restaurateurs cafetiers traiteurs) dans ce litige (TC Paris, 4-10-2011). De telles pratiques sont préjudiciables, tant à l'égard des consommateurs que des professionnels, dans un secteur où près de 60% des internautes français utilisent le Web pour préparer et acheter leurs prestations de voyage. Un autre problème qui fait l'objet d'une autre enquête de la DGCCRF – toujours en cours – concerne l'identification des auteurs de commentaires sur les sites marchands. A suivre...



M. Martin

**ME ALAIN BENSOUSSAN,**  
*avocat à la cour d'appel de Paris*  
*et spécialiste en droit*  
*de l'informatique,*  
*vous informe*  
*de vos droits.*

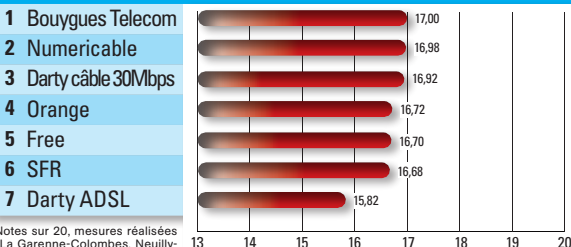
### Baromètre

### TÉLÉPHONIE IP

En partenariat avec



### CLASSEMENT DES FAI DU 10/10 AU 16/10/2011\*



\*Notes sur 20, mesures réalisées à La Garenne-Colombes, Neuilly-sur-Seine, Massy-Palaiseau, Nantes et Marseille

### L'ANALYSE

Les abonnements évalués dans le cadre de notre comparatif ont proposé, cette semaine, un niveau de qualité particulièrement excellent. Seuls deux échecs ont été relevés sur les 8 232 appels téléphoniques réalisés sur la période, enregistrés sur un abonnement ADSL évalué pour Darty depuis la région parisienne. Bien que la qualité sonore mesurée sur l'ensemble des scénarios d'appels soit restée très bonne sur la période, elle est devenue un peu plus instable sur les communications de longue durée.