

Communiqué de presse

Paris, le 6 octobre 2017

Plateformes numériques : un pas de plus vers la transparence pour les consommateurs

Deux décrets d'application de la Loi pour une République Numérique, attendus depuis un an, viennent enfin d'être publiés au Journal Officiel. L'AhTop et le GNI se félicitent de cette nouvelle avancée dans la lutte contre l'opacité de fonctionnement des plateformes numériques et pour une meilleure information des consommateurs.

A partir du 1er janvier 2018, tous les opérateurs en ligne, dont Airbnb, Booking.com, Expedia, Abritel, TripAdvisor, Google et tous les autres, auront de nouvelles obligations renforçant l'information à destination du consommateur.

S'agissant tout d'abord du référencement ou déréférencement des contenus sur les plateformes numériques, les règles devront être explicitement indiquées aux consommateurs. Ceux-ci connaîtront donc les critères retenus pour être un établissement préféré sur Booking.com ou les critères principaux du nouvel algorithme de TripAdvisor qui ne semble prendre en compte les notes des internautes qu'en critère secondaire !

La qualité des personnes déposant une offre sur une plateforme numérique devra être signalée afin que le consommateur sache s'il a à faire à un professionnel ou à un non-professionnel. Dans ce dernier cas, il s'agira d'une relation contractuelle entre particuliers. Le prix total, dont le coût d'intermédiation (les fameuses commissions mais uniquement celles payées par le client) devra être communiqué, de même que les droits ou absence de droits du consommateur. Toutes les offres sur Airbnb et les autres plateformes de location de meublés de tourisme devront indiquer outre le numéro d'enregistrement de la location (si la commune l'a instauré), la qualité de l'offreur et le niveau de protection du consommateur.

Les sanctions en cas de tromperie s'élèveront à 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

Par ailleurs, avec la publication du décret relatif aux avis en ligne, les consommateurs pourront progressivement reprendre confiance dans l'économie numérique. Les avis en ligne devant être désormais le reflet d'une expérience de consommation avec sa date associée, il ne sera plus possible de déposer un avis sans avoir réellement eu une relation avec l'établissement hôtelier ou le restaurant. Les autres formats des avis en ligne tels que les photos ou les notes sont également concernés par ces nouvelles obligations, évitant au consommateur d'être trompé par une photo classée en premier alors qu'elle a été prise plusieurs années auparavant. Enfin les modalités de contrôle que les plateformes mettent en place seront à préciser. Les plateformes n'effectuant pas ou peu de contrôle pourront donc être publiquement révélées.

« La publication de ces décrets est une excellente nouvelle pour les consommateurs. Ces mesures, que nous réclamions depuis plusieurs années, vont sans doute aider à discipliner et responsabiliser les plateformes numériques. Elles permettront de mieux protéger les intérêts des consommateurs, régulièrement dupés par ces acteurs, dont les contenus et services sont trop

Communiqué de presse

Paris, le 6 octobre 2017

souvent bâtis sur de fausses informations » déclarent Didier Chenet président du GNI et Jean-Bernard Falco, président de l'AhTop.

L'AhTop et le GNI veilleront à ce que ces règles soient appliquées effectivement, afin notamment de rappeler qu'un consommateur est bien mieux protégé dans le cadre d'une relation contractuelle avec un professionnel.

A ce titre, le GNI et l'AhTop rappellent l'importance du décret de sanction de l'article 51 de la loi pour une République numérique concernant la télédéclaration et déplorent que ce décret, indispensable à la régulation de l'économie numérique n'ait toujours pas été publié à ce jour.

« Nous devons réussir à travailler main dans la main pour intégrer durablement le numérique dans l'économie du tourisme. L'expérience digitale doit pouvoir servir les besoins du consommateur, et se mettre au profit de l'expérience client. Nous sommes favorables à une utilisation du numérique qui remette l'humain au cœur des préoccupations, » concluent les deux Présidents.

A propos de

AhTop

Créée le 21 Juillet 2015 et déjà forte de près de 30.000 adhérents, l'AhTop (Association pour un Hébergement et un Tourisme Professionnels) a vocation à fédérer l'ensemble des professionnels de la filière touristique et unifier en son sein tous les acteurs économiques pour promouvoir un hébergement de qualité et un haut niveau de service et contribuer ainsi à l'attractivité touristique de la France. Elle rassemble les organisations syndicales telles que le GNI-SYNHORCAT, la FAGIHT qui en sont membres fondateurs, la FNAIM, l'UNIS, le SNPI, la chaîne internationale Best Western, la fédération des professionnels parisiens des chambres d'hôtes ainsi que différents acteurs de la filière touristique française (secteur hôtelier, chambres d'hôtes, auberges de jeunesse, restauration, agences de voyage, professions immobilières et syndicats de copropriété).

GNI de l'Hôtellerie- Restauration

Le GNI est la seule Organisation Professionnelle indépendante au service des hôtels, cafés, restaurants, traiteurs organisateurs de réception et établissements de nuit indépendants et patrimoniaux. Didier Chenet est président du GNI et du GNI-Synhorcat, Pascal Droux, président du GNI-FAGIHT est président délégué du GNI, Philippe Quintana, président du GNI-CT-CHRD est également président délégué du GNI.

CONTACT PRESSE

Elise DAVID-BORDIER – edb@ellafactory.fr – 01 47 05 47 92

Adeline CORUS – a.corus@gni-hcr.com – 06 62 75 25 18