Le dispositif

L'Opération Interministérielle Vacances (OIV), action nationale et interministérielle, pilotée par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), vise à lutter contre les pratiques déloyales, les abus ou autres infractions qui empêcheraient les estivants de profiter pleinement de leurs vacances.

Il s'agit principalement de vérifier le respect des règles d'information du consommateur sur les prix et les conditions de vente, de garantir la qualité et la sécurité des produits alimentaires ou non alimentaires ainsi que de veiller au bon fonctionnement concurrentiel des marchés.

Les chiffres globaux : une situation plutôt stable et encourageante

Depuis le début de l'opération jusqu'au 24 juillet, les agents relevant de la DGCCRF ont effectué au total près de **44 000 vérifications** dans **11 750 établissements** situés dans les zones touristiques. Ces inspections ont donné lieu notamment à 768 procès-verbaux, 631 mesures administratives, 3 755 rappels de réglementation (infractions mineures).

On observe que le **taux de suites pénales** (nombre de procès-verbaux rapporté au nombre total de contrôles) s'élève pour le moment à 1,8 % contre 1,9 % en 2011, soit une situation plutôt stable.

Les premières tendances tendent à montrer, de manière générale, une professionnalisation

accrue des acteurs économiques et une amélioration de la qualité et de la régularité des services rendus aux estivants.

Des progrès restent encore à réaliser dans plusieurs domaines :

- En matière **d'offre touristique sur internet,** de nouvelles pratiques sont à dénoncer :

S'agissant des agences de voyages, sur certains sites, l'assurance annulation est cochée par défaut en faisant référence à un article du code du tourisme qui n'impose en aucun cas de proposer une assurance contrairement à ce qui est annoncé ;

S'agissant des organisateurs de voyages, peuvent apparaître des frais de dossier, des frais supplémentaires liés à des réservations tardives compte tenu de la date de départ (qui apparaissent seulement en cours de demande de devis) et des frais obligatoires prélevés en fin de séjour (qui sont signalés en bas de page en petits caractères).

- En matière **d'hygiène des locaux et des denrées** : on trouve encore dans certains établissements une absence de traçabilité ou de mauvaises conditions de conservation des denrées avec parfois des "dates limites de consommation" dépassées.
On observe ainsi une augmentation des manquements dans la restauration où le taux d'établissements faisant l'objet de procès-verbaux est de 6,7 % contre 4,7 % en 2011.

- En matière de **sécurité des aires de jeux** où 396 sites ont déjà été vérifiés : malgré les

améliorations, des efforts restent à faire sur les obligations d'entretien ou le respect des règles de conformité des structures de jeux et sur la tenue des registres d'entretien. Par ailleurs, concernant les activités sportives et de loisirs **, 1 503** contrôles ont été menés dans 1 218 centres, donnant lieu à 9 procès-verbaux et 152 rappels à la réglementation.

Consultez la source sur Veille info tourisme: Benoît Hamon Ministre délégué en charge de l'Economie Sociale et Solidaire et de la Consommation dresse le bilan à mi-parcours de l'Opération Interministérielle Vacances