



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Classement trompeur des hébergements touristiques par Google : une enquête de la DGCCRF conduit au paiement d'une amende transactionnelle de 1,1M€

Paris, le 15/02/2021

Une enquête de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), initiée en 2019, a permis de démontrer le caractère trompeur du classement des hôtels par Google, notamment sur son moteur de recherche. Les sociétés Google Ireland Ltd et Google France ont corrigé leurs pratiques et, après accord du procureur de la République de Paris, ont accepté de payer une amende de 1,1 million d'euros dans le cadre d'une transaction pénale.

Saisi de plaintes d'hôteliers dénonçant l'affichage sur Google d'un classement trompeur des hébergements touristiques, la DGCCRF a contrôlé en 2019 et 2020 la nature et la loyauté des informations délivrées par la plateforme. Les classements de plus de 7500 établissements ont été automatiquement collectés et ont fait l'objet d'un traitement algorithmique : l'étude de la concordance entre le classement Google et le seul classement officiel existant en France et délivré par Atout France (le classement par 'étoiles', allant de 1 à 5), a été automatisée, ce qui a permis de comparer les classements sur un nombre conséquent de cas.

L'enquête a permis de révéler que Google avait substitué au classement Atout France une classification établie selon ses propres critères. Or cette classification prêtait grandement à confusion par sa présentation et par l'utilisation identique du terme « étoiles » selon la même échelle allant de 1 à 5, pour classer les hébergements touristiques.

Cette pratique était particulièrement dommageable pour les consommateurs, trompés sur le niveau de prestations auxquels ils pouvaient s'attendre au moment de réserver un hébergement. Il en résultait également un préjudice pour les hôteliers dont les établissements étaient présentés à tort comme moins bien classés que dans le classement officiel d'Atout France.

En 2020, le Service National des Enquêtes de la DGCCRF a donc transmis au Parquet de Paris les conclusions de ses investigations. Il estime que la nature des informations communiquées sur le classement des hébergements touristiques par la plateforme en ligne Google constituait une pratique commerciale trompeuse. Avec l'accord du procureur de la République, il a été proposé aux sociétés Google Ireland Ltd et Google France – qui l'ont acceptée – une transaction comprenant le paiement de la somme de 1,1 million d'euros et la communication par la DGCCRF de cette décision.

Après le début de l'enquête et depuis septembre 2019, les sociétés Google Ireland Ltd et Google France ont corrigé leurs pratiques. La plateforme utilise dorénavant le classement officiel délivré par Atout France lorsqu'elle

communiqué sur le nombre d'étoiles effectivement détenues par les établissements d'hébergement touristique sur le territoire national.

Contact DGCCRF
01 44 97 23 91
communication@dgccrf.finances.gouv.fr

2/2

59, boulevard Vincent Auriol
75013 Paris