

ASSEMBLÉE NATIONALE

15 janvier 2010

PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE VENTE À DISTANCE - (n° 2166)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 10

présenté par
M. Gérard, M. Decool, Mme de La Raudière et M. Kert

ARTICLE 7

Supprimer cet article.

EXPOSÉ SOMMAIRE

Actuellement, en application de l'article L 121-27 du code de la consommation, lorsqu'un vendeur démarché son client par téléphone, il est tenu de lui adresser une confirmation écrite de l'offre qu'il lui a faite. Le vendeur n'est engagé qu'à partir du moment où le client a signé cette offre.

Lorsque le consommateur appelle le vendeur et qu'il est donc à l'origine de la commande, seules les dispositions relatives à la vente à distance s'appliquent.

L'article 7 de cette proposition de loi vise à étendre cette obligation à la situation où l'acheteur a de lui-même effectué une commande auprès du vendeur.

L'objet du présent amendement est de supprimer cette nouvelle obligation mise à la charge du vendeur.

En cherchant à protéger le consommateur, cet article rendra impossible la vente par téléphone de certains services : commande de taxi, commande de restauration à domicile... Comment imaginer dans ces cas précis que le client doive attendre réception d'un écrit et envoi d'un accord signé pour que sa commande puisse être honorée ? Lorsqu'on commande par téléphone un taxi dans la rue, est-on prêt à attendre une confirmation écrite de la commande et à envoyer un accord signé avant que le taxi ne vienne vous prendre ?

Les services audiovisuels et télécoms rencontrent également le même problème. Lorsqu'une personne souhaite, de sa propre initiative, souscrire à un service particulier (nouvelle chaîne TV, nouveau forfait téléphonique), elle souhaite être servie le plus vite possible (pour visionner un programme télévisuel précis, par exemple). Dès lors, revenir à l'obligation d'envoyer

un écrit pour l'offre et attendre la confirmation signée de cette personne va à l'encontre de la volonté d'être servie rapidement manifestée par le consommateur ayant appelé.

Les mêmes difficultés se posent en cas de vente de billets de train ou d'avion. Si le voyage a lieu deux jours plus tard, cela signifie que l'échange de deux courriers doit avoir lieu dans ce laps de temps. Aussi, dans ce cas également, l'application d'une telle mesure est irréalisable.

Pour toutes ces raisons, l'obligation inscrite à l'article L 121-27 du code de la consommation est suffisante. L'article 7 de la présente proposition de loi doit donc être supprimé.