

ASSEMBLÉE NATIONALE

15 janvier 2010

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

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 23 Rect.

présenté par
M. Gaubert, M. Brottes, Mme Le Loch
et les membres du groupe Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

ARTICLE ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 2, insérer l'article suivant :**

À la dernière phrase du troisième alinéa de l'article L. 121-20 du code de la consommation, les mots : « de l'acceptation de l'offre » sont remplacés par les mots : « de la première utilisation des prestations de services à exécution successive ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Selon l'article L.121-20-2 du code de la consommation, à partir du moment où le consommateur a effectivement la possibilité d'avoir accès au service et décide de l'utiliser avant l'expiration du délai de sept jours, il ne peut plus exercer son droit de rétractation.

Or en matière de fourniture de prestation de service à distance, le consommateur ne connaît pas mieux le service après la commande qu'il ne le connaissait avant. Le consommateur ne sera en mesure de porter un jugement éclairé sur la prestation de service qu'à partir du moment où celle-ci commence à recevoir exécution. Le présent amendement entend donc offrir au consommateur la possibilité de se rétracter à compter de la première utilisation du service. Il aménage la date de prise en compte du délai de rétractation pour la réception des produits achetés à distance. Celle-ci doit être celle de la réception effective, c'est à dire de la réception entre les mains du consommateur, afin que ce dernier puisse réellement apprécier la conformité du produit.

Cela implique également que le consommateur dispose de son droit de rétractation tant qu'il n'a pas reçu de bien conforme au contrat. Ainsi, en cas de non conformité à la commande et de réexpédition d'un bien conforme, le délai de rétractation court à compter de la réception effective du bien conforme à la commande, et non pas de la réception du premier bien non conforme.

Par ailleurs, les cybercommerçants imposent au consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation un formalisme qui peut conduire à une prise en compte tardive de sa volonté de se rétracter (demande d'un numéro de retour). Il faut donc préciser que, quelles que soient les opérations demandées au consommateur, son droit de rétractation s'exerce au jour où il a manifesté sa volonté de renvoyer le produit.