

ASSEMBLÉE NATIONALE

24 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

| | |
|--------------|--|
| Commission | |
| Gouvernement | |

AMENDEMENT

N° 328

présenté par

Mme Le Loch, M. Gaubert, M. Brottes, Mme Erhel, Mme Got,
M. Grellier, Mme Massat, M. Le Bouillonnet, M. Peiro, M. Marsac,
M. Jung, M. Boisserie, Mme Maquet, Mme Marcel, M. Dumas
et les membres du groupe socialiste, radical, citoyen et divers gauche

ARTICLE 8

Après l'alinéa 14, insérer les cinq alinéas suivants :

« III. *bis* A. – 1° L'article L. 121-19 du même code est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« IV. – En cas de vente par téléphone ou par tout autre moyen technique oral, y compris à l'initiative du consommateur, le professionnel doit adresser une confirmation écrite de l'offre. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. ».

« 2° L'article L. 121-27 du même code est ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-27. – I. – À la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, y compris à l'initiative du consommateur, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation écrite de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Il bénéficie alors des dispositions prévues aux articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20, L. 121-20-1 et L. 121-20-3.*

« II. – Les dispositions du présent article sont applicables à tout type de ventes par téléphone ou par tout autre moyen technique oral, même à l'initiative du consommateur. ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

A la différence des ventes à distance ayant un support écrit (Internet, imprimé, courrier, catalogue, télécopie...), la vente par téléphone ou par tout autre moyen oral (télévision) ne permet

pas au consommateur d'être pleinement informé sur les caractéristiques et conditions de l'offre à laquelle il souscrit.

Le consommateur ne connaît de l'offre que ce que lui communique oralement le professionnel qui en aucun cas n'évoque l'ensemble des caractéristiques de l'offre, les limitations de responsabilité ou encore le contenu des conditions générales ou particulières de vente ou d'utilisation. Le consommateur n'est donc pas en mesure de donner un consentement éclairé lors de la souscription du contrat par téléphone.

Il convient donc de prévoir, pour toutes les ventes par téléphone ou autre moyen technique oral, y compris à l'initiative du consommateur, une confirmation par écrit de l'offre communiquée par téléphone, le contrat n'étant alors formé qu'à la signature de cette confirmation écrite.