

ASSEMBLÉE NATIONALE

24 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 394

présenté par

M. Dionis du Séjour, M. Benoit, M. Lachaud,
M. Lagarde, M. Raymond Durand, M. Brindeau
et les membres du groupe Nouveau centre

ARTICLE 8

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

« 3° Il est complété par deux alinéas ainsi rédigés :

« 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. ».

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.