

ASSEMBLÉE NATIONALE

24 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 395

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 ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 8 BIS, insérer l'article suivant :**

À la première phrase de l'article L. 121-27 du code de la consommation, après le mot : « assimilable, », sont insérés les mots : « y compris 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.