



N° 2823

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 28 mai 2015.

## PROPOSITION DE LOI

*visant à introduire un **délat de rétractation** lors de la **souscription** de **services de tourisme en ligne**,*

(Renvoyée à la commission des affaires économiques, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par

Mme Laure de LA RAUDIÈRE,

députée.

## EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication prennent aujourd'hui de plus en plus d'importance et leur usage devient incontournable dans tous les domaines.

Le marché du e-commerce représentait près de 57 milliards d'euros en France en 2014 et cette tendance est à la hausse.

Dans cette grande masse, un secteur prend particulièrement d'ampleur : celui du tourisme (voyages, transport, hôtellerie). En effet, selon la Fédération du e-commerce et de la vente à distance, le tourisme a représenté 40 % des ventes en ligne aux particuliers en 2011, loin devant l'habillement (11 % des ventes).

Paradoxalement, c'est dans le secteur en plus grande croissance que la protection des consommateurs y est la plus faible. En effet, l'article 121-21-8 alinéa 12 dispose que le délai de rétraction ne peut s'exercer pour les contrats de prestations de services d'hébergement autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. La 1<sup>ère</sup> chambre civile de la cour de cassation a rendu un arrêt le 25 novembre 2010 confirmant l'absence de délai pour ces types de transaction.

Les articles relatifs au droit de rétractation émanent d'une transposition des dispositions européennes. Si nous travaillons en collaboration avec les instances de l'union européenne, il est aussi de notre responsabilité de savoir alerter et proposer des modifications capables de pallier les difficultés.

Néanmoins, il est important que la protection des consommateurs n'handicapent pas les professionnels, il semblait donc important de trouver un équilibre dans notre proposition de loi pour à la fois protéger les consommateurs et encourager les entreprises à produire et à diversifier leurs services de e-commerce.

L'enjeu de cette proposition de loi est donc à la fois d'apporter un cadre répondant aux attentes des consommateurs, tout en prenant en compte les réalités économiques. Ainsi, le délai choisi pour ces prestations permet au consommateur de se rétracter sous sept jours ; cependant son

droit de rétractation n'est pas applicable dans les quatorze jours précédant la prestation pour éviter que les entreprises se retrouvent dans des situations délicates.

Tels sont les motifs pour lesquels il vous est demandé de bien vouloir adopter les dispositions suivantes.

## PROPOSITION DE LOI

### Article 1<sup>er</sup>

Le 12° de l'article L. 121-21-8 du code de la consommation est abrogé.

### Article 2

- ① Après l'article L. 121-21 du code de la consommation, il est inséré l'article L. 121-21-1-A ainsi rédigé :
- ② « *Art. L. 121-21-1-A.* – Pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, le consommateur dispose d'un délai de sept jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.
- ③ « Le délai mentionné au premier alinéa du présent article n'est pas applicable dans les quatorze jours qui précèdent la prestation. »

### Article 3

- ① L'article L. 121-21-1 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :
- ② « Pour les prestations intervenant dans le cadre de l'article L. 121-21-1-A, lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° du I de l'article L. 121-17, le délai de rétractation est prolongé jusqu'à la veille de ladite prestation. »

**Article 4**

Au premier alinéa de l'article L. 121-21-2 du code de la consommation, la référence : « à l'article L. 121-21 » est remplacée par les références : « aux articles L. 121-21 et L. 121-21-1-A ».





