

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

24 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

Commission	
Gouvernement	

**AMENDEMENT**

N° 478

présenté par  
M. Dionis du Séjour

-----  
**ARTICLE 8**

Substituer aux alinéas 31 et 32 les huit alinéas suivants :

« V *bis*. – 1° Les deuxième au dernier alinéas de l'article L. 121-20-2 du même code sont ainsi rédigés :

« a) De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

« b) De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques ne constituant pas l'accessoire d'un bien ou d'un service lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ;

« c) De fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;

« d) De service de paris ou de loteries autorisés ;

« e) De prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis dans un délai inférieur à trente jours suivant la passation de la commande.

« Dans tous les autres cas, le droit de rétractation peut être exercé même si le bien ou la prestation de services ont été utilisés dans des conditions normales et raisonnablement prévisibles par le professionnel.

« 2° Les deux derniers alinéas de l'article L. 121-20-4 sont supprimés ; ».

---

## EXPOSÉ SOMMAIRE

Les professionnels imposent au consommateur qui souhaite se rétracter le retour du produit dans son emballage d'origine non endommagé ou encore interdisent toute utilisation du bien. De telles dispositions, insérées dans les conditions générales, qui interdisent toute ouverture du paquet (qui endommage forcément l'emballage), empêchent toute vérification et donc ont pour effet de priver le consommateur de l'exercice de son droit de rétractation. Ces clauses sont d'autant plus critiquables que le droit de rétractation est d'ordre public.

Le présent amendement entend donc préciser que l'utilisation du bien ou de la prestation de services ne peut remettre en cause le droit de rétractation du consommateur, dès lors bien évidemment qu'aucun dommage du fait du consommateur n'en résulte.

Par ailleurs, pour assurer la cohésion avec la nouvelle rédaction de l'article L. 121-20 du code de la consommation, il convient de supprimer la première hypothèse visée, à savoir la fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs.

Par ailleurs, l'article L. 121-20-4 exclu le droit de rétractation pour les ventes à distance de voyages ou de prestations simples d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs, alors qu'aucune justification ne permet de faire la distinction entre ces prestations et les autres prestations de service bénéficiant elles du droit de rétractation.

Certaines sociétés (easybycoach.com pour la vente de billets d'avion, hotel.at pour les réservations de chambres d'hôtel, SNCF pour certains billets de train, vols réguliers plein tarifs pour les billets d'avion), dans le cadre d'une démarche commerciale, offrent déjà une telle possibilité ce qui démontre la faisabilité de la rétractation sur ces questions.

Etant donné les opérations auprès des tiers qu'engendre une commande de voyage par un voyageur, il paraît équitable de ne permettre cette faculté de rétractation que pour les voyages à réaliser à plus de 30 jours, laissant ainsi le temps au voyageur, passé ce délai de 7 jours, d'effectuer les démarches nécessaires auprès de ses différents prestataires.