



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 80037

Texte de la question

Mme Marie-Line Reynaud attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur la nécessité d'assouplir l'application de l'article L. 121-20-4 du code de la consommation dans le cadre des achats à distance par des consommateurs. L'alinéa 2 de cet article prévoit que les dispositions des articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20 et L. 121-20-1 du code de la consommation ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Elle lui demande de prendre les dispositions nécessaires pour que le droit dont bénéficie le consommateur de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour, s'applique également dans le cadre des achats de prestations de services d'hébergement, de transports, de restauration, de loisir. En effet il conviendrait, afin de ne défavoriser ni le prestataire ni le client, d'offrir la possibilité d'annuler gratuitement le contrat de vente ou de transférer gratuitement la propriété du service acheté par un consommateur à un autre acheteur sous réserve que la date de mise à disposition de l'hébergement, de l'exécution du contrat de transport, de la mise à disposition de la restauration ou des loisirs commence le lendemain de la date maximale à laquelle le consommateur puisse faire valoir son droit de rétractation. Cet assouplissement assurerait une certaine continuité dans l'amélioration de la législation pour la protection des consommateurs tout en favorisant le développement des différentes offres de vente à distance.

Texte de la réponse

Les règles de protection du consommateur réalisant un achat à distance sont fixées aux articles L. 121-16 à L. 121-20-5 du code de la consommation. Elles résultent de la transposition de la directive 97/7/CE du 20 mai 1997 relative à la protection du consommateur en matière de contrats à distance. Ces règles consistent en : une information détaillée du consommateur sur les caractéristiques des produits ou services proposés, sur leur prix ainsi que sur les droits de l'acheteur à distance ; un droit à se rétracter sans pénalités ni frais, excepté les frais de retour des produits ; des conditions de remboursement dans un délai maximal de trente jours après la rétractation ; le principe de la responsabilité de plein droit du vendeur à distance, y compris si d'autres prestataires interviennent dans la réalisation du contrat. Ces dispositions, d'ordre public, sont générales. Elles s'appliquent, sauf réglementation spécifique (comme celles sur les services financiers vendus à distance), à tous les produits et services. Néanmoins, quelques activités bénéficient, en raison de leur spécificité de règles dérogatoires qui concernent, pour l'essentiel, le droit de rétractation. Ainsi, en vertu de l'article L. 121-20-4 les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs, vendues à distance proposées pour une date ou selon une périodicité déterminée, ne peuvent faire l'objet d'une rétractation de la part du consommateur. Cette disposition transpose l'article 3-2 de la directive 97/7/CE ; elle vise à préserver les prestataires concernés des inconvénients liés à une annulation qui interviendrait peu de temps avant la date prévue pour la fourniture du service et qui ne leur laisserait matériellement pas le temps de proposer ce même service à un autre client pour cette date ou période. La directive 97/7/CE a ainsi pris soin de protéger les intérêts

de certains professionnels pour lesquels une annulation sans frais ni motifs d'un contrat conclu à distance entraînerait un déséquilibre manifeste de contrat. Une rétractation possible jusqu'à la veille de la date ou période à laquelle le service doit être rendu affecterait de manière disproportionnée les professionnels du tourisme de l'hébergement et des loisirs travaillant sur réservation. Les dispositions de la directive 97/7/CE feront prochainement l'objet de réaménagements puisque les nouvelles règles des contrats de vente à distance sont actuellement en discussion dans le cadre de la proposition de directive relative aux droits des consommateurs. La Commission européenne envisage de maintenir les exceptions au droit de rétractation en matière de vente à distance, notamment celles visant les prestataires de loisirs et d'hébergement qui fournissent des services ayant donné lieu à une réservation.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Line Reynaud](#)

Circonscription : Charente (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 80037

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 juin 2010, page 6212

Réponse publiée le : 5 octobre 2010, page 10811