



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

conditions de vente

Question écrite n° 43802

Texte de la question

Mme Françoise Imbert attire l'attention de Mme la secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce et à l'artisanat sur le délai de réclamation figurant sur les contrats de voyages signés par les consommateurs. En effet, selon l'article 98-12 figurant au décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992, les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, doivent intervenir dans les meilleurs délais. Or, cette notion de « meilleurs délais » est parfois interprétée de façon restrictive par certaines agences de voyages qui fixent arbitrairement ce délai à 8 jours, ce qui ne permet pas toujours au consommateur de concrétiser, après explications orales auprès de l'agence concernée, sa réclamation par écrit. Elle lui demande s'il est envisagé d'apporter une adjonction à cet alinéa de l'article 98 notant un délai précis et compatible avec les démarches que doit envisager un consommateur en cas de mauvaise prestation rendue par une agence de voyages.

Texte de la réponse

La loi du 13 juillet 1992 fixant des conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyage et de séjours, et son décret d'application du 15 juin 1994 restent effectivement imprécis quant aux délais de réclamation, c'est-à-dire aux délais pendant lesquels l'acheteur de voyage peut saisir le vendeur en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat. La formulation « dans les meilleurs délais » n'a effectivement pas manqué de susciter de nombreuses interprétations. Tout d'abord, il est à préciser que la loi de 1992 ne fait, en ce domaine particulier, que reprendre les termes de la directive européenne qu'elle a transposée en droit français. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), pour sa part, conseille aux professionnels qui l'interrogent sur la question de retenir un délai de trois mois, ce qui paraît raisonnable et a du reste été préconisé par la commission des clauses abusives dans le cas des séjours linguistiques (avis n° 94-03 adopté le 18 mars 1994). En dernier lieu, la direction du tourisme a engagé une vaste réflexion visant à mettre à jour la loi de 1992. Parmi les sujets de réflexion, se trouve notamment la question du délai de réclamation des consommateurs qui, sans être encadré, devrait néanmoins être précisé.

Données clés

Auteur : [Mme Françoise Imbert](#)

Circonscription : Haute-Garonne (5^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43802

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : PME, commerce et artisanat

Ministère attributaire : PME, commerce et artisanat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 mars 2000, page 1957

Réponse publiée le : 3 juillet 2000, page 4032