



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection

Question écrite n° 6997

Texte de la question

M. Hervé Pellois attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur le droit de rétractation de sept jours francs laissé aux consommateurs en matière de vente à distance. L'article L. 121-20-4 du code de la consommation stipule en effet que le droit de rétractation ne s'applique ni aux voyages à forfait, ni aux prestations touristiques non forfaitaires. Ainsi, une personne qui réserve un voyage par internet pour une date précise ne peut utiliser ce délai pour annuler sa réservation. Si cette personne bloque le paiement, le prestataire a la possibilité d'agir en justice car il peut prouver l'engagement du consommateur et la créance en découlant. Il lui demande si, dans un souci de protection des consommateurs, le Gouvernement entend élargir le droit de rétractation aux achats de voyages sur internet.

Texte de la réponse

La réglementation française en matière de vente à distance, reprise aux articles L. 121-16 et suivants du code de la consommation est issue de la directive européenne n° 97/7/CE du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance. Cette directive, dont l'objectif, clairement affiché, est de protéger les intérêts des consommateurs dans le cadre de leurs relations avec les vendeurs à distance, se veut, néanmoins, un texte équilibré visant à ne pas entraver le développement du e-commerce et qui, en conséquence, prend en considération la spécificité de certains secteurs d'activité. Ainsi, le législateur a écarté l'application du droit de rétractation de 7 jours dont bénéficie le consommateur qui achète à distance, à des biens ou des services pour lesquels la mise en oeuvre d'un tel droit est délicate ou trop pénalisante pour les professionnels. C'est ainsi, qu'ont été exemptés du droit de rétractation tous les services de loisirs, de restauration, d'hébergement ou de transport soumis à réservation, dans le but de protéger les fournisseurs de ces services des conséquences liées à des annulations qui interviendraient peu de temps avant la date prévue pour la prestation. La France n'entend pas revenir sur cette réglementation dont les termes, concernant les exemptions au droit de rétractation des services soumis à réservation, sont maintenus dans la nouvelle directive n° 2011/83/CE du 25 novembre 2011 relative aux droits des consommateurs. Cette directive révisé le droit de la consommation et notamment celui de la vente à distance et doit être transposée par les États membres avant le 13 décembre 2013 pour une application à partir du 13 juin 2014. La France effectuera cette transposition dans le cadre du projet de loi « consommation » qui sera soumis au Parlement au printemps prochain. Elle ne disposera, sur la question du droit de rétractation en vente à distance et plus précisément, sur les produits ou services bénéficiant d'une exemption à ce droit, d'aucune marge de manoeuvre puisque la directive est d'harmonisation maximale concernant ces dispositions.

Données clés

Auteur : [M. Hervé Pellois](#)

Circonscription : Morbihan (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6997

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [16 octobre 2012](#), page 5663

Réponse publiée au JO le : [5 février 2013](#), page 1335