



# LE DROIT DE RETRACTATION APRES UNE RESERVATION PAR INTERNET : 1ère CIV, 25 NOVEMBRE 2010

publié le **02/12/2010**, vu **101713 fois**, Auteur : [Maître HADDAD Sabine](#)

**Tous les jours des milliers de clients réservent leur voyage, leur avion ou leur hôtel sur internet... or un petit clic, peut valoir un grand choc. Si par principe en cas de vente à distance par internet, le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer des pénalités, à l'exception des frais de retour, et ce par lettre RAR ou , selon le contrat en envoyant le formulaire de rétractation par lettre RAR, il faut rappeler certaines exceptions pesantes. C'est ce qu'ont appris à leurs dépens un couple d'internautes, réservataires d'une prestation hôtelière en 2007 à Dakar par internet auprès d'une agence de voyage. Suite à une erreur de saisie liée aux dates de séjours lors de l'enregistrement de la commande, la modification ou le remboursement de la prestation avait été réclamé à l'agence de Voyage. Refus catégorique de l'agence. C'est dans ce contexte que La juridiction de proximité, saisie par le couple leur avait donné gain de cause en retenant que les époux ont été privés de leur faculté de rétractation, même par voie électronique. C'est cette décision qui vient d'être censurée par la cour de cassation: 1ère Civ 25 novembre 2010...**

Tous les jours des milliers de clients réservent leur voyage, leur avion ou leur hôtel sur internet... or un petit clic, peut valoir un grand choc.

Si par principe en cas de vente à distance par internet, le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer des pénalités, à l'exception des frais de retour, et ce par lettre RAR ou , selon le contrat en envoyant le formulaire de rétractation par lettre RAR, il faut rappeler certaines exceptions pesantes.

C'est ce qu'ont appris à leurs dépens un couple d'internautes, réservataires d'une prestation hôtelière en 2007 à Dakar par internet auprès d'une agence de voyage. Suite à une erreur de saisie liée aux dates de séjours lors de l'enregistrement de la commande, la modification ou le remboursement de la prestation avait été réclamé à l'agence de Voyage.

Refus catégorique de l'agence.

C'est dans ce contexte que la juridiction de proximité, saisie par le couple leur avait donné gain de cause en retenant que les époux ont été privés de leur faculté de rétractation, même par voie électronique. C'est cette décision qui vient d'être censurée par la cour de cassation: **1ère Civ, 25 novembre 2010**, *pourvoi N°09-70.833*

La haute juridiction sanctionne aux visas des **articles L. 121 20 et L. 121 20 4** du code de la consommation.

En effet, elle précise que si le droit de rétractation a été institué par le premier de ces textes, il **ne s'applique pas aux contrats conclus par voie électronique 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**, lesquels sont exclus par le second texte.

Elle rappelle ainsi les exceptions textuelles au principe.

*... Qu'en statuant ainsi alors que le droit de rétractation n'était pas applicable à la prestation de service litigieuse, le tribunal a violé les textes susvisés ;*

## **I- La Cour de cassation fait une stricte application des textes**

Les possibilités de rétractation s'appliquent à toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de service conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance, (dispositions non applicables aux contrats portant sur des services financier.)

### **A) Le principe du délai de rétractation.**

#### **Article L 121-20 du code de la consommation**

Le consommateur dispose d'un délai 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.

Le consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Lorsque les informations prévues à l'article L. 121-19 n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de sept jours mentionné au premier alinéa.

Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Rappelons que lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser sans délai le consommateur et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. **article L 124-20-1 code consommation**

### **B) Les exclusions à ce droit**

Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats :

1° De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant

la fin du délai de sept jours francs ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

4° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ;

5° De fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;

6° De service de paris ou de loteries autorisés.

### **Article L 121 20 4 du code de la consommation.**

Ces dispositions ....ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet :

1° La fourniture de biens de consommation courante réalisée au lieu d'habitation ou de travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées fréquentes et régulières ;

**2° La prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.°**

Les dispositions des articles L. 121-18 et L. 121-19 sont toutefois applicables aux contrats conclus par voie électronique lorsqu'ils ont pour objet la prestation des services mentionnés au 2°.

### **II La portée de l'arrêt et la moralité de l'histoire**

Les exceptions textuelles concernent aussi les contrats souscrits par voie électronique

Une simple erreur de saisie, et c'est fini, la prestation est passée, l'argent est perdu...A ce tarif, rajoutez, 3 ans d'attente, des frais d'avocat et des frais de pourvoi en cassation... cher pour des vacances, qui n'ont même pas pu être prises !

Il convient de rappeler la vigilance à avoir dans le cadre de la passation de commandes, même par internet.

Vérifiez toujours avant de cliquer pour enregistrer définitivement vos réservations les données portées sur votre bon de commande, les dates de réservation, le prix, le mode de paiement...après ce sera trop tard.

Cette jurisprudence favorable aux voyageurs sur le net, ne manquera pas d'être arguée, alors prudence.

Demeurant à votre disposition pour toutes précisions.

**Sabine HADDAD**

**Avocate au barreau de Paris**

**Arrêt n° 1081 du 25 novembre 2010 (09-70.833) - Cour de cassation Première chambre civile**

*Demandeur(s) : La société Agence de voyages Go voyages*

*Défendeur(s) : Mme A... X... ; M. P... Y...*

**Sur le moyen unique :**

Vu les articles L. 121 20 et L. 121 20 4 du code de la consommation ;

Attendu que selon le second de ces textes, le droit de rétractation institué par le premier, ne s'applique pas aux contrats conclus par voie électronique 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 ;

Attendu que le 30 août 2007, Mme X... et M. Y... ont réservé à distance et par voie électronique par l'intermédiaire de l'agence de voyage GO voyages une chambre d'hôtel à Dakar du 23 au 30 septembre 2007 ; que le 31 août M. Y... a sollicité la modification du dossier à la suite d'une erreur de saisie concernant les dates du séjour lors de sa commande ; que cette modification ou à défaut le remboursement des sommes versées a été refusée par la société Go Voyages .

Attendu que pour faire droit à la demande de remboursement de Mme X... et de M. Y..., la juridiction de proximité retient que ceux ci ont été privés de leur faculté de rétractation ;

Qu'en statuant ainsi alors que le droit de rétractation n'était pas applicable à la prestation de service litigieuse, le tribunal a violé les textes susvisés ;

**PAR CES MOTIFS :**

CASSE ET ANNULE, dans toutes ses dispositions, le jugement rendu le 10 juillet 2009, entre les parties, par la juridiction de proximité de Paris 2ème ; remet, en conséquence, la cause et les parties dans l'état où elles se trouvaient avant ledit jugement et, pour être fait droit, les renvoie devant la juridiction de proximité de Paris 1er ;