

Marc Martin

**M^E ALAIN
BENSOUSSAN,**
avocat à la Cour d'appel de Paris
et spécialiste en droit
de l'informatique,
vous informe
de vos droits.

Réservation d'hôtel par Internet: pas de droit de rétractation

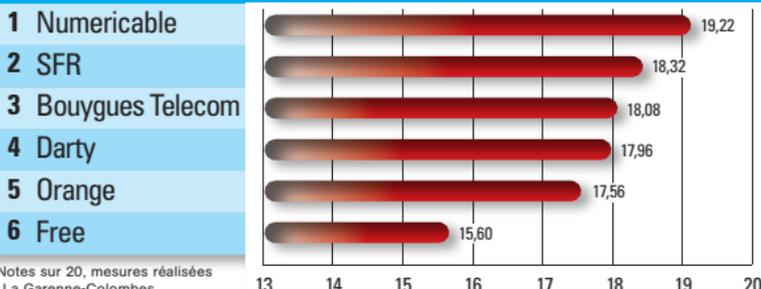
L'AVIS de notre avocat

Un couple avait réservé sur le site GO Voyages, plusieurs nuits d'hôtel à Dakar, puis s'est rétracté dès le lendemain, en invoquant une erreur de saisie dans les dates de réservation. Il a alors demandé à l'agence de voyages la modification des dates du séjour ou à défaut, le remboursement des sommes versées. Les deux options lui ont été refusées. Les époux se sont alors tournés vers le juge de proximité qui a considéré qu'ils avaient été privés de leur droit de rétractation. Mais le voyageur a porté l'affaire devant la Cour de cassation (seule voie de recours possible s'agissant d'un jugement en premier et dernier ressort). Cette dernière a considéré que les dispositions du Code de la consommation sont sans ambiguïté : « *Le droit de rétractation de sept jours prévu à l'article L.121-20 n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, quel que soit le mode de conclusion du contrat dont celles-ci sont l'objet, et notamment en cas de conclusion par la voie électronique* ». L'argumentaire est simple et redoutable. Non seulement le couple n'a pas été remboursé, mais il a dû payer à la société GO Voyages la somme de 1 500 euros au titre des dommages et intérêts.

Baromètre

INTERNET

CLASSEMENT DES FAI SEMAINE DU 27/01/2011 AU 02/02/2011*



*Notes sur 20, mesures réalisées à La Garenne-Colombes, Neuilly-sur-Seine et Marseille.

L'ANALYSE

Les performances globales observées sur l'accès à Internet s'améliorent très légèrement. Le temps de chargement des pages Web est resté stable par rapport à ce qui a été constaté la semaine précédente, et la latence s'est un peu améliorée. Les services de messagerie ont été plus accessibles. Les abonnements évalués pour Free sont les seuls à avoir montré quelques faiblesses : petite interruption de service constatée sur Marseille et quelques incapacités à récupérer les mails.