



**Cour de cassation – Première Chambre civile**

**Audience publique du jeudi 25 novembre 2010**

**Agence de voyages Go voyages c/ Mme Anne Lise D. et Mr Pierre P.**

**Décision déferée : Juridiction de proximité de Paris 2ème du 10 juillet 2009**

---

**Sources :**

**N° de pourvoi: 09-70833**

**Publié au bulletin**

**Références de publication :**

- <http://www.legifrance.gouv.fr>
- <http://www.lexbase.fr>

**Cassation**

---

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

**AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS**

LA COUR DE CASSATION, PREMIÈRE CHAMBRE CIVILE, a rendu l'arrêt suivant :

**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 D. et M. P. 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. P. 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 D. et de M. P., 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 ;

Condamne Mme D. et M. P. aux dépens ;

Vu l'article 700 du code de procédure civile, condamne ensemble Mme D. et M. P. à payer à la société Go voyages la somme de 1 500 euros ; rejette la demande de Mme D. et M. P. ;

Dit que sur les diligences du procureur général près la Cour de cassation, le présent arrêt sera transmis pour être transcrit en marge ou à la suite du jugement cassé ;

Ainsi fait et jugé par la Cour de cassation, première chambre civile, et prononcé par le président en son audience publique du vingt-cinq novembre deux mille dix.

**Moyen annexé au présent arrêt :**

Moyen produit par la SCP Potier de La Varde et Buk-Lament, avocat aux Conseils pour la société Agence de voyages Go voyages.

La société Go Voyages fait grief au jugement attaqué d'avoir dit que Mme D. et M. P. avaient été privés de leur droit de rétractation, et de l'avoir, en conséquence, condamnée à payer à ces derniers la somme de 734 euros en réparation de leur préjudice ;

Aux motifs que l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation s'interprète dans le sens qu'en matière de commerce électronique de prestations de services d'hébergement, le consommateur dispose d'un droit de rétractation qui doit faire l'objet d'une information renforcée conformément aux articles L. 121-18 et L. 121-19 du même code ; qu'en l'espèce les conditions générales de vente de la société Go Voyages stipulent : « Le nouvel article L. 121-20-4 du Code de la consommation précise que la plupart des dispositions ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet la prestation de service d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. L'acheteur ayant réservé et/ou commandé à distance (par téléphone ou via internet), une prestation auprès de l'organisateur, ne bénéficie pas du droit de rétractation » ; que ces stipulations ne respectent pas ces dispositions ; que par conséquent Mme D. et M. P. ayant réservé plusieurs nuits d'hôtel par l'intermédiaire du site de la société Go Voyages, ils devaient bénéficier, nonobstant les stipulations contractuelles, d'un droit de rétractation conformément aux dispositions des articles L. 121-8 et L. 121-9 du code de la consommation ; que s'étant presque instantanément aperçus qu'ils avaient commis une erreur sur la saisie de la date du séjour, Mme D. et M. P. ont sollicité la modification du billet puis par courrier reçu le 5 septembre 2007, ont demandé de manière alternative le remboursement des sommes versées estimant que la clause relative aux frais d'annulation en cas de simple modification de la commande était abusive, ce qui leur a été refusé, la société Go Voyages interprétant ces demandes comme une demande d'annulation ou de modification du contrat ; qu'au vu de



l'ensemble des ces éléments, il y a lieu de considérer qu'ils ont ainsi été privés de leur faculté de rétractation eu égard aux informations qui leur ont été fournies.

Alors qu'il résulte des dispositions l'article L. 121-20-4 du code de la consommation que le droit de rétractation de sept jours prévu à l'article L. 121-20 du même code, 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 ; qu'en jugeant néanmoins, pour condamner la société Go Voyages à réparer le préjudice résultant pour Mme D. et M. P. du fait qu'ils avaient été privés de leur droit de rétractation, que ces derniers qui avaient réservé plusieurs nuits d'hôtel par l'intermédiaire du site internet de cette société devaient bénéficier, nonobstant les stipulations contractuelles, d'un droit de rétractation conformément aux dispositions des articles L. 121-18 et L.121-19 du code de la consommation, la juridiction de proximité a violé par fausse interprétation ces dispositions ainsi que celles des articles L. 121-20 et L. 121-20-4 du même code.

