

Cette fiche règlementaire a été réalisée en collaboration avec la Direction Départementale de la Protection des Populations.

I. CADRE JURIDIQUE

Code de la consommation : Articles L221-18 à L221-28 ; L224-79 ; L312-19 ; L313-34

Code de la construction et de l'habitat : Article L271-1

Code des assurances : Article L132-5-1

II. GENERALITES

Dans certaines situations, le consentement du consommateur peut être donné hâtivement, ou imprudemment. Afin de le protéger, le consommateur se voit parfois imposer un délai de réflexion : il s'agit d'une période à l'issue de laquelle le contrat sera formé. Aucun versement ne peut avoir lieu avant la fin du délai, sauf exception. On permet au consommateur de réfléchir avant de finaliser le contrat.

Une fois le contrat formé, le consommateur possède un droit de rétractation qui lui permet de revenir sur sa décision pendant un délai variant en fonction de la nature du contrat. Il exerce son droit de manière discrétionnaire.

Types de contrats	Délais de réflexion ou de rétractation	Modalités de renonciation: sur papier libre, par courrier recommandé avec avis de réception (AR)
1. Crédit à la consommation	Rétractation : 14 jours à compter du jour de l'acceptation de l'offre préalable de contrat de crédit	Renvoi du bordereau de rétractation détachable à l'organisme prêteur, sous pli recommandé avec avis de réception
2. Immobilier		
2.1.1 Crédit immobilier	Réflexion : 10 jours à compter de la réception de l'offre de crédit.	Par lettre recommandée avec avis de réception
2.1.2 Renégociation par voie d'avenant au contrat de prêt	Réflexion : 10 jours à compter de la réception du projet d'avenant	Acceptation de l'avenant par lettre recommandée avec accusé de réception
3. Contrats conclus hors établissement (domicile, travail, excursion, lieux inhabituels de vente, etc.) ou 4. Contrats conclus à distance (télé-Achat, internet, vente par correspondance, démarchage téléphonique, etc.)	<p>Délai de rétractation de 14 jours</p> <ul style="list-style-type: none"> - à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de service (+ contrats d'eau, de gaz ou d'électricité, de chauffage urbain, et de contenu numérique non fourni sur un support matériel) - à compter de la réception du bien pour les contrats de vente de bien ou de prestation de service impliquant la livraison d'un bien - à compter de la réception du dernier bien ou lot lors de livraison séparée de plusieurs biens ou d'une commande composée de lot/pièce à livraison échelonnée - à compter de la réception du premier bien lors de livraison régulière de biens sur une période définie. <p>Prolongation du délai de 12 mois</p> <p>Lorsque l'information précontractuelle du consommateur sur son droit de rétractation n'a pas été respectée par le professionnel. Si ce dernier informe le consommateur pendant la prolongation, le délai de rétractation expire après un délai de 14 jours à compter de la réception des informations</p>	<p>Renvoi du formulaire type de rétractation Ou Envoi d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter Ou Formulaire en ligne : Le professionnel peut permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire. Dans ce cas, il accuse réception de la rétractation du consommateur sur un support durable.</p> <p>! Il n'y a pas d'exigence de forme pour l'envoi du formulaire ou de la déclaration de rétractation, mais en cas de litige c'est au consommateur d'apporter la preuve de sa rétractation. Il convient donc d'utiliser un mode d'envoi permettant cette preuve (courrier recommandé avec accusé de réception ou courrier électronique)</p>

III. LA SPECIFICITE DES CONTRATS CONCLUS A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT

A) Généralités

- ✓ Depuis la loi HAMON du 17 mars 2014, le délai de rétractation a été allongé, il est passé de 7 à 14 jours pour les contrats conclus hors établissement et contrats conclus à distance.
- ✓ Le consommateur n'a pas à motiver sa décision, toute clause du contrat qui prévoit un abandon du droit de rétractation est considérée comme nulle.
- ✓ Le consommateur doit être informé de l'existence de ce droit, et de ses modalités d'exercice.

B) Le point de départ du délai de rétractation

Dans certaines situations le point de départ du délai de rétractation n'est pas le même dans 5 situations :

- ✓ Pour les contrats de prestation de service sans livraison du bien, le point de départ sera le jour de la conclusion du contrat.
- ✓ Pour les contrats de prestation de service (contrat d'entreprise) avec livraison du bien, le point de départ du délai sera le jour de la réception du bien.
- ✓ Pour les contrats de vente d'un bien, le point de départ sera le jour de la livraison du bien.
- ✓ Pour les contrats de vente portant sur l'achat de plusieurs biens, et livrés séparément, le point de départ du délai sera le jour de la livraison du dernier bien commandé.
- ✓ Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le point de départ sera le jour de la réception du premier bien.



Le consommateur peut se rétracter en ligne. Pour cela, le professionnel doit prévoir sur son site la possibilité de se rétracter en ligne, mais il ne s'agit que d'une simple faculté. Il est toujours possible au professionnel d'exiger une rétractation postale.

C) La mise en œuvre du droit de rétractation

1. Le principe

- ✓ La mise en œuvre du droit de rétractation a pour conséquence d'obliger le consommateur à renvoyer ou restituer les biens au professionnel sans retard, et au plus tard sous 14 jours à compter de l'exercice de son droit, sauf si le professionnel propose de les récupérer lui-même.
- ✓ En principe, le consommateur supporte les coûts directs de renvoi des biens et le professionnel doit l'en informer. S'il ne respecte pas cette obligation d'information, les coûts lui reviennent et il peut être sanctionné pour manquement à l'obligation pré-contractuelle d'information. En cas de manquement, le délai de rétractation sera allongé tant que les informations n'auront pas été communiquées au consommateur. De plus, le professionnel risque une amende administrative allant jusqu'à 15 000 € pour une personne physique et 75 000€ pour une personne morale.
- ✓ Lorsque, dans le cadre de contrats hors établissement, les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent être renvoyés normalement par voie postale.

2. Les exceptions

Le droit de rétractation du consommateur peut être écarté ou ne pas exister dans certains cas (article L 221-28), notamment dans les contrats :

- ✓ de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation,
- ✓ de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation,
- ✓ de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés,
- ✓ de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement,
- ✓ de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- ✓ de fourniture de biens qui après avoir été livrés et de par leur nature sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles,
- ✓ de fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel,
- ✓ de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence,

DELAI DE RETRACTATION, DELAI DE REFLEXION



- ✓ de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison,
- ✓ de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications,
- ✓ conclus lors d'une enchère publique,
- ✓ de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée,
- ✓ de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation,
- ✓ les forfaits touristiques,
- ✓ les prestations de services sociaux ou de santé.

Le cas des foires et salons : Le droit de rétractation n'est pas non plus applicable aux achats accomplis dans ce cadre-là (foire aux vins, salon agricole, salon de l'automobile, etc.). Depuis le 1er mars 2015, les vendeurs ont une obligation d'information sur l'absence du droit de rétractation. Ils devront désormais afficher un panneau sur le lieu de vente sur lequel ils devront faire figurer la mention suivante : « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans [cette foire] ou [ce salon], ou [sur ce stand] ». Le vendeur choisira la formule la plus adaptée.

Le cas des achats en magasin : Il n'existe pas de droit de rétractation légal en cas d'achat d'un produit en magasin. La reprise des produits est un geste commercial qui n'est pas une obligation légale pour le commerçant. Un commerçant peut donc refuser de reprendre un produit vendu en magasin lorsque l'acheteur souhaite se rétracter.



Contact

Service Commerce Services Tourisme
commerce@pau.cci.fr
05 59 82 51 03