



Le droit de rétractation du consommateur lors d'une vente à distance

publié le **23/09/2011**, vu **7429 fois**, Auteur : [Maître Joan DRAY](#)

De nos jours, la vente à distance se développe de plus en plus. Il s'agit d'une technique commerciale qui consiste à vendre un bien ou à fournir une prestation de service sans la présence physique simultanée du professionnel et du client. La vente à distance est aujourd'hui très règlementée par le code de la consommation. En effet, pour limiter les abus, le législateur impose que certaines règles soient respectées. En cas d'achat à distance, le consommateur dispose d'un droit de rétractation mais un délai doit être respecté. Le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour changer d'avis sur son achat. Il s'agit d'un délai légal minimum car il est possible que le professionnel offre un délai plus long à ses clients ("garantie satisfait ou remboursé" de 15 jours, 3 semaines...). Cet article a pour but d'éclairer le consommateur sur ses droits.

De nos jours, la vente à distance se développe de plus en plus. Il s'agit d'une technique commerciale qui consiste à vendre un bien ou à fournir une prestation de service sans la présence physique simultanée du professionnel et du client.

La vente à distance est aujourd'hui très règlementée par le code de la consommation.

En effet, pour limiter les abus, le législateur impose que certaines règles soient respectées.

En cas d'achat à distance, le consommateur dispose d'un droit de rétractation mais un délai doit être respecté.

Le consommateur dispose d'un délai de 7 jours **pour changer d'avis sur son achat.**

Il s'agit d'un délai légal minimum car il est possible que le professionnel offre un délai plus long à ses clients ("garantie satisfait ou remboursé" de 15 jours, 3 semaines...).

Pour la vente de biens, le délai commence à courir à partir du lendemain de la réception de la marchandise.

Pour les prestations de service, le délai commence à courir à partir du lendemain de l'acceptation de l'offre.

A noter que lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Ce droit de rétractation donne lieu au remboursement par le vendeur du bien ou de la prestation de service.

S'il se rétracte, aucun motif n'est nécessaire et aucune pénalité ne pourra être exigée.

Dans un arrêt du 17 décembre 2008, il a été jugé que le consommateur qui achète un produit à distance dispose d'un droit de retour légal sans qu'il ait de justification à fournir.

S'il utilise ce droit, il doit retourner le produit rapidement et en bon état, sauf à indemniser l'entreprise (CA Rouen, 17 déc. 2008, Sté JP3 c/ L. F. : JurisData n° 2009-376989).

En revanche, il peut être amené à payer des frais de retour.

A noter que le droit de rétractation s'applique aussi pour les produits soldés, d'occasion ou destockés.

En revanche, il faut savoir que ce droit de rétractation ne vaut pas pour certains contrats.

En effet, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de fourniture :

- de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de rétractation,
- de biens ou de services dont le prix dépend des taux du marché financier,
- de biens confectionnés selon les spécifications demandées par le consommateur ou nettement personnalisés
- de biens qui, par leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou peuvent se détériorer ou se périmer rapidement (produits alimentaires),
- de cassettes vidéo, CD, DVD ou de logiciels informatiques s'ils ont été ouverts par le consommateur,
- de journaux, de périodiques ou de magazines,
- de services de paris ou de loteries autorisés.

Par ailleurs, **le droit de rétractation n'existe pas pour les contrats** qui portent sur la fourniture de biens de consommation courante, au domicile ou sur le lieu de travail du consommateur par un vendeur faisant des tournées fréquentes et régulières.

Ainsi, dans un arrêt du Tribunal d'Instance de du 7 février 2011, la juridiction de proximité de Dieppe, dans un litige concernant une vente sur le site Priceminister conclue entre deux particuliers exclut le droit de rétractation dans ce type de transaction (TI Dieppe, jur. proximité, 7 févr. 2011, Igor D. c/ Priceminister).

Le Tribunal rejette ainsi le droit de rétractation dans les ventes entre particuliers concluent sur plate-forme.

Le droit de rétractation n'existe pas non plus dans les contrats qui portent sur des prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs, qui sont fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (billet de train, d'avion, de spectacle, voyage à forfait, location d'hôtel ou de voiture par exemple).

Ainsi, dans un arrêt du 25 novembre 2010, la Cour de cassation a appliqué l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation qui exclut le droit de rétractation pour les contrats conclus à distance ayant pour objet la prestation de services d'hébergement (Cass. 1re civ., 25 nov. 2010, n° 09-70.833, Sté Agence de voyages Go voyages c/ D. : JurisData n° 2010-021962).

En cas de litige avec le professionnel, la charge de la preuve repose sur le consommateur qui doit prouver qu'il a bien respecté le délai de rétractation légal ou conventionnel.

Celui-ci a donc intérêt à conserver une preuve du renvoi (envoi avec accusé de réception...).

Je reste à votre disposition pour tous renseignements et contentieux.

Cabinet Maître Joan DRAY

joanadray@gmail.com

76/78 rue Saint-Lazare 75009 PARIS

TEL: 01.42.27.05.32 FAX: 01.76.50.19.67