



L'exercice du droit de réflexion du consommateur

publié le **30/06/2012**, vu **7155 fois**, Auteur : [Chris 37](#)

Alors que le législateur juge que le consommateur apparaît bien souvent démuni devant les pratiques parfois agressives des distributeurs, ce dernier est intervenu afin de réglementer précisément les conditions d'information nécessaire à un consentement éclairé.

Le droit à réflexion du consommateur

Alors que le législateur juge que le consommateur apparaît bien souvent démuni devant les pratiques parfois agressives des distributeurs, ce dernier est intervenu afin de réglementer précisément les conditions d'information nécessaire à un consentement éclairé.

Deux techniques ont alors été utilisées à cette fin :

- D'une part, la volonté de contracter doit être maintenue pendant un délai certain (**temps de réflexion**) où renouvelée à l'échéance du terme (**tacite reconduction**).
- D'autre part, le consommateur bénéficie de la faculté de revenir sur son engagement, il bénéficie dès lors d'un droit de repentir.

I – Nécessité du maintien de la volonté de contracter

Dans le droit commun des obligations, un contrat est la rencontre d'une offre et d'une acceptation, on parle en effet pour les contrats de vente qui ont la particularité de transférer immédiatement la propriété de « **coup de foudre contractuel** », mais le droit de la consommation en adoptant la nécessité de respecter une période transitoire, ou de renouveler la confiance du consommateur engagé déroge à ces principes.

A – Le délai de réflexion

Il est un temps incompressible qui est offert au consommateur durant lequel, le contrat ne peut être valablement signé par les parties.

Ils sont cependant variables en fonction de la nature des contrats, aussi je vous reporte ci-joint le tableau mis en ligne par la DGCCRF.

Délais de réflexion, de rétractation ou de retour - 27/04/2012

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
2.2 Construction et acquisition d'un logement à usage d'habitation (comptant ou crédit)	Rétractation : 7 jours à compter de la réception de l'acte ayant pour objet l'acquisition ou la construction de l'immeuble à usage d'habitation (l'acte doit avoir été adressé à l'acquéreur par lettre recommandée avec avis de réception).	Par lettre recommandée avec avis de réception

Types de contrats	Délais de réflexion ou de rétractation	Modalités de renonciation: sur papier libre, par courrier recommandé avec avis de réception (AR)
3. Démarchage à domicile	Rétractation : 7 jours à compter de la signature du contrat de commande ou de l'engagement d'achat. Aucun paiement ne peut être exigé pendant ce délai.	Renvoi sous pli recommandé avec AR, dans les délais, du formulaire détachable OBLIGATOIREMENT joint au contrat.
4. Ventes à distance (Télé-Achat, Internet...)	Rétractation : 7 jours francs à compter de la livraison de la commande.	Renvoi du produit à l'expéditeur - frais de retour à votre charge.
5. Enseignement à distance	Réflexion : 7 jours <ul style="list-style-type: none"> • après la réception du projet de contrat ou du plan d'étude, • puis pendant 3 mois, possibilité de rétractation avec indemnité compensatrice ne pouvant dépasser 30% du prix. • sauf pour les langues étrangères, délai de réflexion supplémentaire de 15 jours 	Par lettre recommandée avec avis de réception
6. Assurance vie	Rétractation : 30 jours calendaires révolus à compter du jour où la souscripteur est informé de la conclusion du contrat.	Par lettre recommandée avec avis de réception. Remboursement de la prime se fait dans un délai d'un mois à compter de la réception de la lettre recommandée.
7. Agences matrimoniales/ Courtage matrimonial	Rétractation : 7 jours à compter de la signature du contrat (AUCUN VERSEMENT ne peut être exigé pendant ce délai)	Par lettre recommandée avec avis de réception

Types de contrats	Délais de réflexion ou de rétractation	Modalités de renonciation: sur papier libre, par courrier recommandé avec avis de réception (AR)
8. Contrats de jouissance de biens immobiliers en temps partagé	Rétractation : 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat. Aucun versement ou engagement du versement à quelque titre ou sous quelque forme que ce soit ne peut avoir lieu durant ce délai de rétractation	Renvoi du formulaire de rétractation détachable sous pli recommandé avec avis de réception.

B – La tacite reconduction

La [loi Chatel du 28 janvier 2005 "Tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur"](#) a créée à l'égard du professionnel une obligation d'information quant à la possibilité pour le consommateur de résilier un contrat tacitement reconductible, elle a été codifiée à **l'article L. 136-1 du Code de la consommation**.

Celui –ci dispose que le prestataire de services informe le consommateur par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Attention toutefois, ces dispositions ne s'appliquent pas aux contrats à durée indéterminée qui .

II – le Droit de revenir sur son engagement

Il se caractérise par une double possibilité : la faculté de rétractation et la faculté de dédit

A – La faculté de rétractation

Elle est un véritable droit au désengagement du contrat de consommation souscrit par le non professionnel, ce droit est néanmoins encadré, et le contrat doit être considéré comme formé dès lors qu'il y a eu échanges des consentements (**a : 1583 du Code Civil au sujet de la vente**).

Le Code de la consommation retient cependant la nécessaire information de ce dernier (**a : L.311-8 du Code de la consommation**), mais à défaut de prescriptions spéciales, il peut être fait application de la **directive du 11/05/05 transposée en droit interne par la loi du 03/01/08**

relatives aux pratiques commerciales et à l'obligation pour tout professionnel d'informer le consommateur de l'existence d'un droit de repentir.

Ci-joint un focus des délais de rétractation :

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 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.

L .121-20-1 du code de la consommation

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.

L.121-20-2 du code de la consommation

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.

L. 121-20-3 du code de la consommation

Sauf si les parties en sont convenues autrement, le fournisseur doit exécuter la commande dans

le délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au fournisseur du produit ou de service.

En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes qu'il a versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

Toutefois, si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion du contrat ou dans le contrat, le fournisseur peut fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé.

B – La faculté de dédit

A la différence de la faculté de rétractation, **la faculté de dédit n'est pas gratuite.**

- Les arrhes dans le code de la consommation

- Ils permettent aux deux parties de se dédire du contrat, celle qui les a versées en les perdant et celles qui les a reçues en restituant le double (**article 1590 du Code Civil**)

- **Les acomptes** constituent une partie du prix versé d'avance, les deux contractants sont engagés à ce titre définitivement sans possibilité de se dédire.

L'article L.114-1 du Code de la consommation dispose que doit être qualifié d'arrhes, toutes sommes versées d'avance, sauf stipulation contraire du contrat.

- Cette présomption ne joue cependant que dans trois cas :
 - Contrat de vente d'un bien ou d'une prestation de service supérieure à 500 euros
 - La livraison du bien ou du service est différée
 - La présomption est simple, si le professionnel qualifie les sommes versées d'acompte, c'est cette dernière qui prévaut.