Image not found or type unknown

Exercice du droit de rétractation VS contrats de création de site internet ou de location de photocopieur (contrat one shot)

Fiche pratique publié le **08/11/2021**, vu **2315 fois**, Auteur : Maître Gauthier LECOCQ

Focus sur l'exercice du droit de rétractation dans le cadre de contrats "one shot" de création de site internet ou de location de photocopieur

Il est désormais habituel pour des représentants de sociétés commerciales d'organiser des rendez-vous au sein des locaux de professionnels désireux d'obtenir **un photocopieur** dans le cadre de leur activité ou encore **un site internet-**vitrine de leur activité et de profiter d'une maintenance, d'un hébergement et d'un référencement dudit site.

Le mode opératoire de ces représentants est quasiment toujours le même : il s'agit de faire signer par les clients, **dès le premier rendez-vous**, un contrat de location de photocopieur ou alors un contrat de création de site internet et un contrat de licence d'exploitation du site internet.

La ruse consiste à ne pas laisser le temps nécessaire aux clients de prendre véritablement connaissance de la réalité et de la portée de leurs obligations contractuelles.

En effet, les signatures interviennent à la suite d'un long discours tenu par les représentants tendant, notamment, à promouvoir la qualité du site internet qui sera créé, mais surtout à rassurer les clients quant au nombre croissant de potentiels clients/patients que le site permettra de générer en raison de la maintenance, de l'hébergement et du référencement dudit site qui seront opérés par la société commerciale.

Le plus souvent, les clients n'ont pas le temps de lire attentivement **les petites lignes des nombreuses clauses contractuelles** qui leur auraient pourtant permis de comprendre instantanément qu'ils s'étaient engagés à verser des mensualités onéreuses sur une période de 48 mois et qu'ils ne seraient pas propriétaires ni du photocopieur ni du site internet au terme du contrat de licence d'exploitation dudit site.

En outre, le client n'est pas informé oralement que, dès la signature, le contrat de licence

d’exploitation ou le contrat de location du photocopieur est immédiatement cédé à une société de location-financière envers laquelle il est tenu de régler directement les échéances mensuelles jusqu’à expiration du contrat.

Ces contrats litigieux dont la signature est obtenue en toute hâte sont qualifiés de contrats « *one shot* ».

Si certains professionnels entendent immédiatement mettre un terme aux contrats en exerçant leur droit de rétractation dans le délai de 14 jours à compter de leur signature, d’autres prennent hélas conscience, plusieurs semaines voire plusieurs mois après ce délai, du stratagème mené par le représentant de la société commerciale.

Attention ! Il n’est peut-être pas trop tard pour ces retardataires !

Comment le Code de la consommation assure-t-il la protection du client face à cette situation qui semble inextricable ?

I- Les conditions d’exercice du droit de rétractation

L’article L. 221-3 du Code de la consommation prévoit un droit de rétractation dans le cadre de **contrats conclus hors établissement entre deux professionnels** dès lors que **l’objet de ces contrats n’entre pas dans le champ de l’activité principale du professionnel sollicité** et que **le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq**.

Cependant, plusieurs exceptions à l’exercice du droit de rétractation sont prévues à l’article L. 221-28 du Code de la consommation pour les contrats :

1° 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 ;

2° 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 ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° 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 ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° 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 ;

8° 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 ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclus lors d'une enchère publique ;

12° 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 ;

13° 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.

En dehors de ces exceptions, aucune clause contractuelle ne peut prévoir de renonciation au droit de rétractation pour le client, les dispositions du Code de la consommation étant **d'ordre public**.

Le client dispose ainsi d'un **délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services**, afin d'exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans pour autant à avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus dans le Code de la consommation.

Il doit être précisé que le droit de rétractation s'exerce :

- au moyen du formulaire/bordereau de rétractation devant être joint au contrat ;
- ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.
- ou, lorsque le professionnel le permet au consommateur, en remplissant et en transmettant en ligne, sur son site internet, ledit formulaire de rétractation ou ladite déclaration. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

réception de la rétractation sur un support durable.

Attention ! Il incombe au client d'**apporter la preuve** de l'exercice de son droit de rétractation, en envoyant le document par lettre recommandée avec avis de réception.

Enfin, il est important de signaler que, lorsque toutes les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été communiquées au client, de manière lisible et compréhensible, avant même la conclusion du contrat, le délai de rétractation se trouve prolongé de **12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial** (article L. 221-20 du Code de la consommation).

II- Les effets de l'exercice du droit de rétractation

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement.

Par ailleurs, l'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement va mettre **automatiquement fin à tout contrat accessoire**, sans frais pour le client autres que ceux prévus dans le Code de la consommation.

Dans le cadre de contrats « *one shot* », la rétractation exercée par le client dans le cadre du contrat signé avec le représentant de la société commerciale va immédiatement mettre fin au contrat avec la société de location-financière.

Une fois le droit de rétractation exercé, le professionnel va devoir rembourser le client de **la totalité des sommes versées**, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du client de se rétracter.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client lors de la transaction initiale, sauf accord exprès de ce dernier pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le client.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Vous avez signé trop rapidement un contrat *one shot* après la visite d'un représentant d'une société commerciale au sein de vos locaux et vous souhaitez vous rétracter ?

Le Cabinet BARISEEL-LECOCQ & ASSOCIÉS demeure à votre entière disposition par téléphone ou par courriel pour convenir d'un rendez-vous.

Article rédigé par :

Maître Gauthier LECOCQ, Avocat Fondateur Associé du Cabinet d'avocats BARISEEL-LECOCQ & ASSOCIÉS, AARPI Inter-Barreaux inscrite au Barreau de Versailles

—

Cabinet de Versailles

7 rue des deux Portes – 78000 Versailles

Cabinet de Seine-Saint-Denis

10, Grande rue – 93250 Villemomble

Tél. : +33 (0)6 73 55 95 46

Mail : contact@grbl-avocats.com

Site : www.bariseel-lecocq-associes.com

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés