Image not found or type unknown

Le droit de rétractation depuis la réforme du 17 mars 2014

publié le **11/01/2016**, vu **8367 fois**, Auteur : Maître Chloé DAUBIE

Dans plusieurs situations, le législateur permet au consommateur de se rétracter suite à la conclusions d'une vente. Nous reviendrons dans cet article de manière non exhaustive sur les principaux champs d'application de ce droit de rétractation.

Par principe, un contrat est définitif dès l'échange des consentements des parties.

Toutefois, afin de protéger le contractant non professionnel, le législateur lui permet dans certains cas de bénéficier d'un droit de rétractation.

I-Le droit de rétractation en matière de vente à distance ou hors établissement.

? Champ d'application

L'article L.121-21 du Code de la consommation prévoit que le consommateur dispose d'un droit de rétractation lorsqu'il s'engage à distance, suite à un démarchage téléphonique, ou hors établissement.

Le champ d'application de ce texte est particulièrement large puisqu'il concerne tant les ventes à distance, que ce soit par téléphone, correspondance, ou internet, que les ventes dites hors établissement.

Le législateur a pris soin de définir ce type de ventes dans son article L.121-16.

En application de ce texte, est considérée comme une vente hors établissement celle conclue :

« *a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;*

b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément,

c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ».

Classiquement, cela concernera le démarchage à domicile, les réunions « Tupperware », ou encore les ventes réalisées sur le lieu de travail du consommateur.

Ce dernier est toutefois privé de droit de rétractation dans certains cas, listés par l'article L.121-21-

8 du Code de la consommation : vente de denrées susceptibles de se détériorer ou de périmer rapidement (ex : produits alimentaires frais), vente de produits descellés par le consommateur après la livraison qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène (ex : maquillage, déodorant), vente de biens réalisés sur mesure…

Le professionnel a alors l'obligation d'informer le consommateur préalablement à la vente qu'il ne bénéficiera pas d'un droit de rétractation, afin que celui-ci s'engage en toute connaissance de cause.

Enfin, la vente sur les foires et salons n'est pas concernée par ce texte, excepté lorsqu'elle s'accompagne d'une offre de crédit. Le professionnel a alors l'obligation d'informer le consommateur qu'il ne dispose d'aucun droit de rétractation.

? Délai de rétractation

Autrefois de 7 jours, le délai de rétractation a été porté à 14 jours par la loi du 17 mars 2014.

Il commence à courir à compter :

- De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité,

- De la réception du bien dans les autres cas.

Attention, si le professionnel n'a pas informé le consommateur de son droit de rétractation, celui-ci peut toujours être exercé dans un délai de 12 mois à compter de la fin du délai initial.

L'information peut être réalisée à tout moment durant cette période. Elle fait alors courir un délai de quatorze jours à l'issu duquel le consommateur voit son droit de rétractation expirer.

? Mise en œuvre

La mise en œuvre du droit de rétractation ne peut donner lieu à une quelconque facturation pour le consommateur, qui doit tout de même supporter les frais de retour du produit en cas de vente.

Ces frais sont à la charge du professionnel dans trois hypothèses :

- Il s'est engagé à les supporter,
- Il n'a pas informé le consommateur que ces frais resteraient à sa charge.

A ce titre, il est important de vérifier les conditions générales de vente afin de s'assurer que le professionnel a bien rempli son devoir d'information.

- pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, s'ils ne peuvent être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La mise en œuvre du droit de rétractation peut avoir lieu par l'envoi d'un formulaire prévu à cet effet, mais plus généralement par toute demande dénuée d'ambiguïté.

La preuve de la mise en œuvre de ce droit dans les délais incombe au consommateur. Dès lors, il est prudent de procéder par courrier recommandé et de conserver une trace de son envoi.

? Remboursement

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Dès lors que le consommateur décide de se rétracter, il doit être remboursé dans un délai maximal de 14 jours à compter de la mise en œuvre de son droit, ou, en cas de vente, de la récupération des biens ou de la preuve de leur expédition.

Passé le dixième jour de retard, une majoration est prévue à la charge du professionnel défaillant.

Le remboursement doit s'effectuer par le même moyen de paiement que l'achat : le consommateur ne peut ainsi se voir imposer un avoir.

Si le consommateur a expressément souhaité bénéficier d'une prestation avant la fin du délai de rétractation, et que sa demande a été reçue sur papier ou support durable, il sera déduit des sommes remboursées un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de rétractation.

II- Le délai de rétractation en matière de crédit à la consommation

En manière de crédit à la consommation, le contractant bénéficie, en application de l'article L.311-12 du code de la consommation, d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires à compter de l'acceptation de l'offre de contrat de crédit.

La mise en œuvre de ce droit se fait par un formulaire de rétractation, qui doit impérativement être joint à l'offre de crédit.

L'organisme qui n'aurait pas communiqué ce formulaire s'expose à une déchéance du droit aux intérêts.

En pratique, l'emprunteur sera invité à signer une clause attestant qu'il a bien reçu un exemplaire de l'offre de crédit accompagné d'un formulaire détachable de rétractation.

Ce délai peut être réduit jusqu'à trois jours en cas de crédit affecté à une vente.

Dans ce cas, l'article R311-9 du Code de la consommation prévoit que l'acquéreur « *doit apposer sur le contrat de vente une demande rédigée de sa main dans les termes suivants :*

Je demande à être livré (e) immédiatement (ou à bénéficier immédiatement de la prestation de services).

Le délai légal de rétractation de mon contrat de crédit arrive dès lors à échéance à la date de la livraison (ou de l'exécution de la prestation), sans pouvoir être inférieur à trois jours ni supérieur à quatorze jours suivant sa signature. »

Cette possibilité de réduire le délai de rétractation trouve sa limite dans les dispositions précitées du Code de la consommation qui concernent les contrats à distance ou conclus hors établissement.

III- Le délai de rétractation en matière immobilière

L'article 271-1 du Code de la construction prévoit un délai de rétractation de dix jours en faveur de l'acquéreur non professionnel, en matière de construction ou d'acquisition d'un immeuble à usage d'habitation.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Ce délai court à compter du lendemain de la première présentation de la lettre notifiant l'acte à l'acquereur.

Par principe, aucun versement ne peut avoir lieu avant l’expiration de ce délai.

IV- Le délai de rétractation en matière d’assurance vie

Enfin, en matière d’assurance vie, l’article L132-5-1 dispose que « *Toute personne physique qui a signé une proposition ou un contrat d'assurance sur la vie ou de capitalisation a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de trente jours calendaires révolus à compter du moment où elle est informée que le contrat est conclu.* »

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés