



Le droit de rétractation et le consommateur

publié le 25/06/2013, vu 22099 fois, Auteur : [Maître Joan DRAY](#)

L'article L.121-1 du code de la consommation dispose que « 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 consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence». En effet, le principe est que l'acheteur dispose d'un droit de rétractation pendant les 7 jours suivant la vente. Cependant, selon les types de vente, des différences peuvent exister, il est donc utile de les traiter séparément.

L'article L.121-1 du code de la consommation dispose que « 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 consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités »

En effet, le principe est que l'acheteur dispose d'un droit de rétractation pendant les 7 jours suivant la vente.

Cependant, selon les types de vente, des différences peuvent exister, il est donc utile de les traiter séparément.

- Vente par correspondance

La vente à distance s'entend de la vente par Internet, de la vente par téléphone ou encore de la vente par téléachat.

Un décret, en date du 18 février 2003, est venu renforcer la protection du consommateur en matière de vente à distance (décret n° 2003-137, 18 février 2003)

L'article L. 121-18 du Code de la consommation, relatif aux informations devant figurer sur l'offre de contrat, prévoit notamment que doit figurer « **L'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation** »

Le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer des pénalités, à l'exception des frais de retour.

Ce délai est de sept jours court à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de service selon l'article L 121-20 alinéa 2 du code de la consommation.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la date de rétractation.

Le consommateur peut exercer son droit de rétractation sans avoir à payer de pénalités ; seuls des frais de retour peuvent lui être imputés, à l'exclusion de toute autre somme (C. consom. art. L 121-20, al. 1).

Le vendeur ne peut pas valablement réclamer au consommateur une indemnité compensatrice pour l'utilisation du bien acquis (CJCE 3-9-2009 n° 489/07 : RJDA 11/09 n° 944).

Certains sites par correspondance prévoient des clauses abusives, ces clauses sont sanctionnées par la jurisprudence. C'est le cas notamment d'une clause précisant que le consommateur devait faire une demande de retour préalable à l'exercice de son droit de rétractation (Cour de Cassation, 11 mars 2008)

- Vente par démarchage à domicile

Le démarchage à domicile est défini comme soit le déplacement du professionnel au domicile du particulier (peu important si le déplacement se fait à l'initiative du particulier), soit comme la réponse du particulier à une invitation personnelle à se rendre à un lieu de vente sous couvert de venir chercher un cadeau.

Dans le cadre du démarchage à domicile, le délai de rétractation de l'acheteur est de 7 jours.

Ce délai court à compter de la signature du contrat (art L 121-21 du Code de la consommation et L 121-25 du Code de la consommation).

Dans le contrat signé dans le cadre du démarchage à domicile, un bordereau détachable doit être présent afin que le consommateur puisse exercer son droit de rétractation en le retournant au vendeur.

Dans tous les cas, la rétractation peut se faire par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur.

- Vente dans une foire

L'achat dans une foire ou un salon ne donne pas droit au délai de rétractation de sept jours comme le prévoit les **articles L121-20 et suivants du code de la consommation** contrairement à ce qui est prévu en cas de démarchage à domicile.

La vente est ferme et définitive dès que le bon de commande est signé (Cass. 1^e civ. 10-7-1995 : RJDA 8-9/95 n° 1050).

Toutefois, si la commande a été faite avec une demande de crédit "affecté", c'est-à-dire un crédit lié à cet achat, le consommateur bénéficie d'un délai de sept jours pour renoncer à ce crédit, ce qui entraîne l'annulation automatique de la vente (**article L311-12 du code à la consommation**).

L'achat dans une foire ne prive cependant pas le consommateur de tout recours.

S'il existe un défaut invisible au moment de l'achat mais qui rend le produit inutilisable, le consommateur pourra faire valoir la garantie des vices cachés.

Ces délais de rétractation sont un minimum fixé par la législation. Tout vendeur professionnel ou non, peut aller au-delà des textes, et accorder contractuellement au consommateur un régime de protection supplémentaire.

Je me tiens à votre disposition pour tous renseignements et contentieux.

Vous pouvez me poser vos questions sur [conseiller juridique.net](http://www.conseil-juridique.net/joan-dray/avocat-1647.htm) : <http://www.conseil-juridique.net/joan-dray/avocat-1647.htm>

Joan DRAY
Avocat à la Cour
joanadray@gmail.com

76/78 rue Saint-Lazare

75009 PARIS

tel:09.54.92.33.53

FAX: 01.76.50.19.67