



Le droit de rétractation du consommateur et les contrats à distance

publié le **06/06/2014**, vu **9403 fois**, Auteur : [Maître Joan DRAY](#)

Dans les contrats de vente à distance conclus entre un professionnel et un consommateur, ce dernier dispose d'un droit de rétractation, c'est-à-dire du droit de revenir sur sa décision d'achat. Cela entraîne des restitutions réciproques : l'acheteur a l'obligation de restituer au vendeur la chose achetée et le vendeur a l'obligation de restituer le prix payé par l'acheteur.

Dans les contrats de vente à distance conclus entre un professionnel et un consommateur, ce dernier dispose d'un droit de rétractation, c'est-à-dire du droit de revenir sur sa décision d'achat. Cela entraîne des restitutions réciproques : l'acheteur a l'obligation de restituer au vendeur la chose achetée et le vendeur a l'obligation de restituer le prix payé par l'acheteur.

L'article L. 121-20, alinéa 1er 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”. Ce droit de retour existe dans toute vente à distance, y compris dans la location de films par Internet (CA Rennes, 3 avr. 2009, SARL MDR et associés Locafilm c/ Serge C. : JurisData n° 2009-005808. Il s'agit donc d'un droit de rétractation discrétionnaire au bénéfice de l'acquéreur-consommateur.

I/ Le principe du droit de rétractation

Si tout consommateur dispose du droit de rétractation, il ne peut l'exercer que dans le cadre de certains contrats.

L'article L. 121-16 du Code de la consommation restreint le droit de rétractation à certains contrats de consommation.

Ce droit de rétractation ne concerne que :

- Les ventes à distance (internet et/ou par correspondance)
- Les achats de biens immobiliers
- Les achats de biens mobiliers dans le cadre d'un prêt bancaire (dans ce cas c'est pour le prêt que le consommateur dispose d'un droit de rétractation)
- Le démarchage à domicile (dans le cas de la conclusion d'un contrat)
- Les crédits à la consommation
- Démarchage ou vente à distance de produits financiers (ex : offre d'emprunt)

Ces deux derniers cas bénéficiant même d'un droit de rétractation de 14 jours.

Le droit de rétractation concerne avant tout les ventes à distance et les ventes sur Internet, il ne concerne donc pas les ventes conclues en la présence physiques des parties (en magasin par

exemple) .

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 de sept jours francs court à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de service. Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Si certaines informations obligatoires ne sont pas communiquées par le vendeur, le consommateur dispose d'un droit de rétractation pouvant aller jusqu'à trois mois.

Si le consommateur souscrit une prestation de service, il dispose d'un délai de rétractation de 7 jours, sans pénalité, qui court à compter de l'acceptation de l'offre. Il ne peut cependant plus exercer ce droit de rétractation à partir du moment où la prestation a débuté avec l'accord du client.

En ce qui concerne la vente de produits dématérialisés prévue par le Code de la consommation (logiciels, musiques, films ...), le droit de rétractation ne peut plus être exercé à compter du téléchargement.

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

A l'expiration de ce délai, la somme due est productrice d'intérêts au taux légal en vigueur.

Le remboursement peut s'effectuer par tous moyens de paiement - le professionnel ne peut donc pas remettre un avoir au consommateur sans son accord postérieur à l'annulation de la commande.

II/ Les exceptions au droit de rétractation

L'article L. 121-20-2 du Code de la consommation prévoit l'exclusion du domaine d'application du droit de retour d'un certain nombre de contrats portant sur des biens ou services. Il s'agit :

- De fournitures de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs
- De fournitures de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier
- De fournitures de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisé, ou qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- De fournitures d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur (ex : CDs, CD Rom, DVD ...)
- De fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines
- De services de paris ou de loteries autorisés
- De fourniture de biens de consommation courante réalisée au lieu d'habitation ou de travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées fréquentes et régulières

- De prestation de service d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Ces exceptions ne s'appliquent pas en cas de démarchage à domicile.

Le vendeur (professionnel ou non) peut s'accorder contractuellement avec le consommateur sur un régime de protection supplémentaire. Certains sites internet marchands proposent un droit de rétractation étendu dans la durée. Ils prévoient par exemple une faculté « d'annulation » de la commande avant réception du bien ou encore une extension à 14 jours.

Les parties peuvent s'accorder contractuellement sur un régime plus protecteur et convenir par exemple que l'acquéreur-consommateur disposera d'un droit de rétractation même dans les contrats précédemment cités. De même, les parties peuvent convenir d'étendre dans la durée l'exercice du droit de rétractation.

Souvent, cette protection supplémentaire est énoncée dans les conditions générales de vente du site internet marchand.

Lorsque ce droit de rétractation est d'origine contractuelle, le professionnel peut l'assortir de conditions d'exercice et de modalités de remboursement différentes de celles conférées au consommateur par le Code de la consommation (et donc moins favorables).

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