Image not found or type unknown

le droit de rétraction et la vente à distance

publié le **23/12/2010**, vu **6844 fois**, Auteur : Maître Joan DRAY

La vente de biens à distance est définie à l'article L 121-16 du Code la consommation. Elle concerne "toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de service conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance". Dans le cadre d'une vente à distance, il existe un droit spécifique que l'on appelle « le droit de rétractation ». En effet, le consommateur peut user librement et discrétionnairement de ce droit. Dans la pratique, de nombreux consommateurs n'exercent pas de droit de rétractation au motif qu'il considère que produit a été déballé, ou fait l'objet d'un usage tc.. et conserve leur achat. Cette note a pour objet d'éclairer le consommateur sur l'existence de droit de rétractation (I) et ses exceptions.(II).

I/ le droit de rétraction : un droit reconnu par lé législateur et la jurisprudence

En principe, le droit de rétractation figure dans les conditions générales de vente que le consommateur est censé avoir accepté au moment du paiement de la vente du bien ou de la prestation de service.

Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs en application de l'article L121-20 alinéa du code de la consommation.

Les modalités sont fixées, à défaut de règlement, par le vendeur ou le prestataire de service au moyen de clauses, qui peuvent parfois être considérées comme abusive.

Le délai de sept jours court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services (C. consom. art. L 121-20, al. 2).

Le délai de sept jours passe à trois mois lorsqu'il manque des informations relatives à la confirmation de l'offre.

Le consommateur doit recevoir par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la « livraison » (C. consom. art. L 121-19, I) :

- confirmation des informations relatives au prix, aux caractéristiques du produit ou service, aux limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle, de celles prévues par les décrets pris en application de l'article L 214-1 du Code de la consommation relatif aux fraudes, de l'identité du vendeur ou du prestataire de services, des frais de livraison, des modalités de paiement, de livraison ou d'exécution et de l'existence d'un droit de rétractation, à moins que ces informations lui aient déjà été transmises par écrit ou un autre support durable avant la conclusion du contrat ;

- une information sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation ;

- l'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;

- les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales ;

- les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an.

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).

Depuis la loi Châtel entrée en vigueur le 3 janvier 2008, le consommateur qui souhaite connaître les modalités de son droit de rétractation au moyen d'une communication téléphonique, ne pourra faire l'objet d'un appel surtaxé.

Lorsque le consommateur entend exercer son droit de rétractation dans le délai de réflexion de sept jours, le professionnel doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais **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.

Les frais de livraison doivent donc également être remboursés au consommateur, les seuls frais pouvant être imputés à ce dernier étant ceux liés au renvoi des marchandises.

Le consommateur qui n'aurait pas reçu son remboursement dans les délais prévus par la loi pourra donc mettre en demeure le professionnel d'exécuter cette obligation.

ATTENTION : certains sites peuvent prévoir des clauses abusives

Dans un arrêt en date du 11 mars 2008, la Cour de Cassation a retenu certaines clauses abusives qui figuraient dans les conditions générales de vente du site vendeur et notamment le fait que le consommateur n'était pas tenu de faire une demande de retour préalable à l'exercice de son droit de rétractation(TGIBordeaux, 11 mars 2008, UFC Que choisir c/ CDiscount : www.legalis.net)

UFC Que Choisir soutenait que de telles dispositions étaient manifestement illicites puisque dans le cadre du délai de rétractation prévu pour les ventes à distance**,** le consommateur n'a aucune autorisation à solliciter du fournisseur, son droit étant d'ordre public et sans condition, selon les termes de l'article L. 121-20-7 du Code de la consommation. Elle estime que cette exigence est particulièrement illégitime en cas de défectuosité du bien livré.

La haute juridiction a considéré, à bon droit, que cette clause était abusive dans la mesure où le retour du produit ne devait pas dépendre d'un numéro de retour etc ..

Il est de jurisprudence que sont abusives les clauses qui laissent croire au consommateur qu'il a plus d'obligations ou moins de droits que ceux auxquels il peut prétendre, le consommateur étant présumé ignorer les droits qu'il tient de la loi ou du règlement.

II/ les exceptions au droit de rétractation

Dans un certain nombre de cas, le consommateur ne pourra pas exercer ce droit de rétractation.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Ces restrictions ont été prévues par le législateur.

Sauf si les parties en sont convenues autrement, le droit de rétractation ne peut pas être exercé dans les cas suivants :(C. consom. art. L 121-20-2) :

- fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs ;

- fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;

- fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent pas être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

- fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ;

- fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;

- services de paris ou de loteries autorisés.

Pour le cas où le consommateur n’aurait pas obtenu son remboursement malgré une lettre de mise en demeure, il devra agir en justice pour le contraindre à obtenir les condamnations suivantes :

- Remboursement de la somme principale y compris les frais de livraison,

- Paiement des intérêts légaux,

- Paiement de dommage et intérêts pour résistance abusive,

- Frais d’avocat.

Le consommateur ne doit pas hésiter à introduire une action judiciaire et garder à l’esprit que le législateur a institué un dispositif très protecteur dans le cas des ventes à distances.

Je me tiens à votre disposition pour toute action judiciaire ou de tentative de conciliation.

Maître Joan DRAY

joanadray@gmail.com

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés