



Droit de rétractation entreprise

Par **Ligier Bruno**, le **18/01/2018** à **13:06**

Bonjour,

J'ai effectué sur internet, en tant qu'entreprise, un achat informatique de plusieurs composants d'une valeur de 670 euros.

Un des composants une fois monté (la carte mère), marchait que partiellement, bien que compatible avec mon processeur, elle ne semblait pas le démarrer (après l'avoir fait tester avec une autre alimentation). En plus impossible de brancher un ventilateur inclus à l'unité centrale, la carte mère étant d'un format trop petite.

Déçu, je décide de faire jouer mon droit de rétractation, sans spécifier un défaut de la carte, ne me souvenant plus que mon achat était un achat d'entreprise.

On me répond ceci:

"...L'accès au délai de rétractation est limité aux particuliers et vous ne pouvez donc pas en bénéficier. Néanmoins, nous allons étudier votre demande et je vous invite à me préciser :

- si l'emballage du produit a été ouvert, voire le produit déballé et utilisé
- la raison de ce retour
- le produit que vous souhaitez racheter...."

Je persévère et leur répond:

"...

.Le produit a été ouvert.

.La carte mère ne comportait qu'un seul emplacement PCI (je ne m'en étais pas aperçu lors de l'achat).

.impossibilité de brancher un ventilateur incrusté au boîtier sur la carte mère (taille de la carte trop petite)

.Le processeur ne démarrait pas malgré l'alimentation.

J'ai acheté en plus de la carte mère, un processeur, de la mémoire RAM, l'alimentation, le ventilateur, le disque dur SSD chez vous.

Je vous précise que cette commande ne concerne pas mon champ d'activité principale d'entreprise, je pense donc que le délai de rétractation pour les particuliers peut s'appliquer à cette commande, contrairement à ce que vous m'écrivez dans votre mail...."

Ils restent sur leur position:

"Quelque soit votre activité, les reprises se font par accord commercial et non dans le cadre de la rétractation légale de 15 jours proposée aux particuliers uniquement. Il m'est possible de vous proposer le retour de votre produit aux conditions suivantes :

- le produit est en parfait état de revente et vous avez conservé son emballage
- le retour se fera pour un avoir uniquement, valable sans limite de durée
- les frais de port liés à votre retour sont à votre charge (gratuit en agence)
- une décote de 10% sera appliquée sur la reprise.

Par ailleurs, n'hésitez pas à prendre contact avant la validation d'une commande. Nous disposons d'un service technique avant-vente qui sera tout à fait en mesure de vous épauler dans vos choix.

Nous nous réservons le droit de refuser votre retour et de vous retourner le produit dans le cas où il ne serait pas conforme à ces conditions..."

Qu'en pensez-vous? Mon droit à la rétractation peut-il s'appliquer? Dois-je m'en remettre à leur conditions générales de vente? Merci pour votre réponse.

Par **janus2fr**, le **18/01/2018** à **13:12**

Bonjour,

Il faudrait rappeler à ce fournisseur le code de la consommation :

[citation]Article L221-3

Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Les dispositions des sections 2, 3, 6 du présent chapitre applicables aux relations entre consommateurs et professionnels, sont étendues aux 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.

[/citation]

Si vous n'avez pas plus de 5 salariés, comme l'informatique n'est pas votre activité principale, vous disposez bien du droit de rétractation.

Par **Ligier Bruno**, le **18/01/2018** à **17:54**

Merci beaucoup pour cette réponse précise et rapide. Je suis micro-entrepreneur, et n'ai aucun salarié, mon activité principale étant la vente de produits sur éventaires et marchés. Je vais transmettre au magasin en question, et tiendrait au courant de la suite.

Par **Ligier Bruno**, le **22/01/2018 à 14:19**

Bonjour,

Suite au rappel de l'Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation,

Le magasin d'informatique m'a répondu que cet article parlait des contrats "hors établissements", et non pas des contrats de "vente à distance".

Voici ce qui est écrit à ce sujet sur le site d'un cabinet d'avocats:

2. Les conditions d'application du nouveau droit de rétractation

S'il a été largement libéralisé par le législateur en 2014, le droit de rétractation est toujours encadré par trois conditions précises :

i. Le contrat doit être conclu hors établissement.

Il s'agit d'un contrat conclu :

- o 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 ;
 - o 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, présentes ;
 - o 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 ;
- Limite – exclusion des contrats conclus à distance

Les professionnels ne bénéficient donc pas de droit de rétractation pour les contrats conclus à distance entendus comme les contrats conclus sans la présence physique simultanée des parties, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

Il semblerait que le droit de rétractation concernant un achat de professionnels à professionnels, conclu à distance via le e-commerce, pour une entreprise de moins de 5 salariés, n'existe pas. Qu'en pensez-vous?