



CONSOMMATION

FICHE PRATIQUE

N° 14 Le droit de rétractation

Cette fiche pratique a été actualisée suite à la publication de la loi n° 2014-344 relative à la consommation.

C'est quoi le droit de rétractation ? Est-il applicable pour tous les achats ? Pendant combien de temps puis-je me rétracter ?

Voici quelques éléments d'information pour savoir dans quels cas la rétractation est possible et comment vous devez vous y prendre.

Qu'est-ce que le droit de rétractation ?

Le droit de rétractation est un droit qui vous permet de revenir sur votre décision d'achat pendant un certain délai, sans avoir à vous justifier. Toute clause permettant de renoncer à ce droit n'est pas valable (article L 121-21 alinéa 1 du Code de la consommation).

Attention, il ne faut pas confondre le simple fait de changer d'avis (rétractation) avec la réception d'un produit abîmé, qui dysfonctionne (défaut de conformité).

Dans quel cas s'applique le droit de rétractation ?

Le droit de rétractation s'applique **aux contrats conclus à distance** (contrats conclus par internet, par téléphone), ceux conclus à la suite d'un **démarchage téléphonique** ou d'un **démarchage à domicile** (le démarchage à domicile est aujourd'hui dénommé « contrats hors établissement »).

Attention donc, il n'y a aucune obligation pour le professionnel de vous accorder un droit de rétractation pour un achat en magasin !

Pendant combien de temps puis-je me rétracter ?

La durée du délai de rétractation est de **14 jours** (article L 121-21 du code de la consommation).

Ce **délai est porté à 12 mois** (au lieu de 3 mois antérieurement) **si le consommateur n'a pas été informé de l'existence du droit de rétractation, par le professionnel**. Cependant, si le professionnel transmet l'information pendant cette prolongation de 12 mois, le délai de rétractation expire au terme d'une période de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu cette information (article L 121-21-1 du code de la consommation).

A partir de quand calcule t-on ce délai ?

Il existe différents points de départ du délai (article L 121-21 du code de la consommation) :

- pour les contrats de prestation de services et contrat de fourniture d'eau, gaz, électricité : **dès la conclusion du contrat ;**
- pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens : **à compter de la réception du bien ;**

- dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie : **le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce ;**
- pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, **le délai court à compter de la réception du premier bien.**

A noter que si le dernier jour d'exercice du délai est un jour férié, un samedi ou un dimanche, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (L 121-25 code de la consommation).

Comment exercer son droit de rétractation ?

Vous pouvez vous rétracter via le formulaire type de rétractation (annexe à l'article R121-1 du Code de la consommation) que le professionnel vous aura fourni, sur papier libre ou via le site internet du professionnel (article L 121-21-2 du code de la consommation).

Attention ! Sachez que c'est à vous de prouver que vous avez bien exercé votre droit de rétractation ; donc il est indispensable de conserver une trace écrite de votre démarche.

Quelles sont les conséquences de l'exercice de ce droit ?

→ Renvoi des biens après l'exercice du droit de rétractation

Vous devez renvoyer vos biens au plus tard 14 jours après avoir informé le professionnel de votre décision de vous rétracter, à moins que le professionnel ne vous propose de récupérer lui-même les biens (article L 121-21-3 du code de la consommation).

Les frais de renvoi des biens sont à votre charge, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis de vous signaler que ces coûts étaient à votre charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés à votre domicile au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature (un matelas par exemple).

→ Remboursement par le professionnel

Le professionnel est tenu de vous rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de votre décision de vous rétracter (article L 121-21-4 du Code de la consommation). *Le professionnel n'est pas tenu de vous rembourser les frais supplémentaires si vous avez expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.*

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition de ceux-ci, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Si le remboursement est tardif, c'est-à-dire qu'il a lieu au-delà de 10 jours après le délai de 14 jours, sachez que le montant du remboursement est majoré du taux d'intérêt légal.

Ensuite, la majoration croit :

- + 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours;
- + 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours;
- + 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours;
- + 50 % entre 60 et 90 jours;
- de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous donnez votre accord pour un autre mode de remboursement.

Puis-je essayer le bien ?

C'est une question qui a souvent fait l'objet d'interrogations. Car l'essai est heureusement autorisé, mais il restait simplement à savoir jusqu'où. La réponse est que votre responsabilité pourrait être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

Que se passe-t-il en cas d'exécution de la prestation de service par le professionnel avant la fin du délai de rétractation ?

A l'achat, si vous souhaitez que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, le professionnel doit recueillir votre demande expresse sur papier ou sur support durable (article L 121-21-5 du code de la consommation).

Dans ce cas, vous devez verser au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à ce que vous décidiez éventuellement de vous rétracter ou non. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Que se passe-t-il en cas de rétractation pour un bien/une prestation de service pour lequel une demande de crédit a été faite ?

En cas d'exercice du droit de rétractation sur le contrat principal (l'achat du bien/la prestation), sachez que le contrat accessoire (le contrat de crédit) s'éteint automatiquement (article L 121-21-7 al 2 du Code de la consommation).

Dans quel cas je ne peux exercer mon droit de rétractation ?

Attention, même s'ils sont souscrits par internet, ou suite à un démarchage certains contrats ne dont jamais l'objet d'un droit de rétractation. Ils sont listés à l'article L 121-21-8 du Code de la consommation. Pensez toujours à vérifier si le contrat que vous souscrivez ne fait pas partie des exceptions.

Parmi eux : les réservations de billets de transport, de parc d'attraction, d'hôtel, etc. ; les contrats concernant une prestation de service qui aurait été entièrement exécuté avant la fin du délai de rétractation ; les biens personnalisés, sur-mesure ; les CD et DVD qui ont été descellés ; etc.