

E-commerce : tout savoir sur le droit de rétractation. Par Adèle Kolesnyk, Avocate.

Parution : vendredi 22 décembre 2023

Adresse de l'article original :

<https://www.village-justice.com/articles/commerce-tout-savoir-sur-droit-retractation,48261.html>

Reproduction interdite sans autorisation de l'auteur.

Aujourd'hui, nous vivons dans le monde où le développement des nouvelles technologies est rapide et évolue chaque jour. Nous sommes sollicités de toute part, au moyen de publicités de plus en plus innovantes.

Au sommaire de cet article...

[I. Champs d'application.](#)

[II. Exercice du droit de rétractation.](#)

[III. Délais applicables.](#)

[IV. Conséquences.](#)

[Modèle de formulaire de rétractation.](#)

Dans ce contexte, nos habitudes s'ajustent et évoluent en conséquence. Si par le passé, le consommateur se ruait vers les boutiques physiques, de nos jours, de plus en plus d'entre nous réalisent la quasi-totalité de leurs achats en ligne, profitant des avantages offerts par Internet.

La définition du commerce électronique, encore appelé e-commerce, est donnée dans l'article 14 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 qui dispose :

« Le commerce électronique est l'activité économique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services ».

Toutefois, il est fréquent que les consommateurs ne prennent pas pleinement conscience du fait qu'en effectuant une commande en ligne de produits ou de services, ils concluent un véritable contrat de consommation avec le fournisseur desdits produits ou services.

Ce contrat, établi entre un consommateur et un professionnel, engendre un certain nombre d'obligations pour ce dernier, dont le consommateur peut légitimement exiger le respect (comme l'obligation de conformité et de garantie). D'un autre côté, le consommateur a pour principale responsabilité d'acquitter le prix convenu.

En outre, afin de protéger le consommateur contre des techniques agressives de vente employées par certains professionnels et contre les achats d'impulsion, la législation en vigueur lui offre la possibilité, sous certaines conditions, d'exercer son droit de rétractation après qu'il ait accepté l'offre de vente qui lui était adressée.

Bon à savoir : Le droit de rétractation est d'ordre public. Toute clause insérée dans le contrat et par laquelle l'acheteur renoncerait à s'en prévaloir serait nulle. L'acheteur est par ailleurs en droit de demander la nullité de la vente conclue au mépris de son droit de rétractation.

Voici un tour d'horizon rapide des droits et des obligations du consommateur dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation.

I. Champs d'application.

L'exercice du droit de rétractation est conditionné par la nature même du contrat, réservé exclusivement aux accords conclus à distance, c'est-à-dire en l'absence d'une interaction physique simultanée entre les parties contractantes.

L'article L221-1 du Code de commerce définit les contrats conclus à distance comme suit :

« Tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ».

De plus, il convient de souligner, conformément à l'article préliminaire du Code de la consommation, que le terme "consommateur" se réfère à une personne physique qui contracte dans le but de satisfaire ses besoins personnels, en dehors de son activité professionnelle habituelle. D'autre part, le "professionnel" désigne une personne physique ou morale agissant directement ou indirectement dans le cadre de ses activités commerciales, industrielles, artisanales, libérales ou agricoles.

Bon à savoir : au sens de la jurisprudence européenne, un particulier qui vend des produits sur internet ne peut être considéré comme un professionnel, à moins que ladite vente entre dans son champ d'activité commerciale [1].

L'article L221-2 du Code de la consommation exclut néanmoins de la catégorie des contrats conclus à distance les contrats relatifs :

aux services sociaux (logement social, aide à l'enfance et aux familles)

aux services de santé fournis par des professionnels de la santé
aux jeux d'argent, qui ont leur propre réglementation
aux services financiers, qui sont soumis aux dispositions du Code monétaire et financier
aux forfaits touristiques, qui sont soumis aux dispositions du Code du tourisme
aux services de transport de passagers
à la construction, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou à la location de biens à usage d'habitation principale.

Cette exclusion conforte l'idée que les contrats relatifs aux immeubles ou les contrats de location d'immeuble ne rentrent pas dans la catégorie des contrats de consommation.

Aujourd'hui, en vertu de l'article L221-18 du Code de la consommation, un consommateur ayant conclu un contrat à distance, particulièrement par voie électronique, dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour se rétracter.

II. Exercice du droit de rétractation.

L'exercice du droit de rétractation se fait au moyen du formulaire prévu en annexe à l'article R221-1 du Code de la consommation.

La rétractation pourra également se faire en ligne sur proposition du professionnel.

Dans ce cas, ce dernier doit adresser au consommateur, sur support durable, un accusé de réception de la rétractation.

Par ailleurs, il est important de noter qu'en vertu de l'article L221-21 du même code, l'exercice du droit de rétractation peut aussi être accompli au moyen de toute déclaration sans équivoque exprimant la volonté du consommateur de se rétracter.

Bon à savoir : En principe, une association ne peut pas bénéficier du droit de rétractation prévu à l'article L221-3 du Code de la consommation pour les contrats conclus hors établissement. Cependant, une exception existe lorsqu'elle agit dans son domaine d'activité (relevant ainsi de la catégorie des professionnels) et qu'elle compte au plus 5 salariés. Elle peut alors être considérée comme un « *petit professionnel* » et bénéficier de la protection qui leur est applicable [2].

Le modèle type de ce formulaire est reproduit en fin du présent article.

Le consommateur doit manifester sa volonté de se rétracter avant l'expiration du délai de 14 jours. Ce qui veut dire que, jusqu'au 14ème jour inclus, il peut envoyer le formulaire, le cachet de la poste faisant foi, selon la formule habituelle.

Le droit de rétractation ne peut cependant pas être exercé dans certains contrats, en raison des circonstances contractuelles particulières ou des conséquences que l'exercice de ce droit de rétractation pourrait avoir sur la sécurité juridique des relations entre professionnels et consommateurs.

Il s'agit notamment des contrats portant sur :

La prestation de services, dans le cas où ceux-ci aient été exécutés en totalité ou en partie avant l'expiration du délai de rétractation, après accord préalable du consommateur

La fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de la fluctuation du marché (exemple des vins en primeur)

La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur (confection de meubles sur mesure par exemple) ou nettement personnalisés. Selon la Cour de cassation, pour qu'un bien soit nettement personnalisé, il faut que les modifications apportées affectent la nature ou la destination du bien (tel n'est pas le cas de l'immatriculation de motocyclettes)

La fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (biens alimentaires)

Les biens scellés qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène et de santé mais aussi pour la fourniture d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés, après livraison, par le consommateur

La fourniture de biens qui, après avoir été livrés, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles (matériaux intégrés dans une construction par exemple)

La fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison se fait après 30 jours et dont le prix fluctue en fonction du marché

Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser d'urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, mais uniquement pour les pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Cependant, si à l'occasion de cette visite à domicile, le professionnel était amené à fournir des pièces autres que celles nécessaires à la réparation, le consommateur retrouverait pour ces pièces son droit de rétractation

Les journaux, périodiques ou magazines sauf s'il s'agit d'un contrat d'abonnement

La prestation de services d'hébergement (sauf hébergement résidentiel), de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique

La fourniture d'un contenu numérique non fourni sur support matériel si l'exécution a commencé, avec l'accord préalable et exprès du consommateur, pendant le délai de rétractation, et renoncement exprès à ce droit

Les contrats conclus lors d'une enchère publique.

III. Délais applicables.

Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

L'article L221-18 du Code de la consommation établit plusieurs points de départ du délai, en fonction des circonstances :

Pour les contrats de prestation de services, de fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité, le délai de 14 jours commence à courir à compter de la date de conclusion du contrat

Pour les contrats de vente et les contrats de prestation de services impliquant la livraison d'un bien, le délai débute le jour où le consommateur prend physiquement possession du bien, soit directement, soit par le biais d'un tiers qu'il a désigné, à l'exception du transporteur.

Bon à savoir : Dans le cas où la commande porte sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien composé de plusieurs lots, le délai débute le jour de la livraison du dernier bien.

Pour les contrats portant sur la livraison régulière de biens sur une période déterminée, le délai commence à partir de la date de livraison du premier bien.

Quant au calcul du délai de 14 jours, l'article L221-19 du Code de la consommation précise que le jour où le contrat est conclu et le jour de la réception du bien ne sont pas comptés dans ledit délai.

Le délai de rétractation commence dès la première heure du premier jour et expire à la fin de la dernière heure du dernier jour du délai.

Si ce délai arrive à échéance un samedi, un dimanche, ou un jour férié, il est automatiquement prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

A ce titre, il convient de préciser que le délai ne peut être prorogé selon la seule volonté du consommateur.

Cependant, dans le cas où le professionnel n'a pas correctement informé le consommateur de son droit de rétractation, le délai est étendu à 12 mois, à titre de sanction.

Si, au cours de cette période de 12 mois, le professionnel fournit les informations nécessaires au consommateur, la période de rétractation de 14 jours reprend effet, mais le délai démarre à partir du jour où le consommateur reçoit ces informations.

IV. Conséquences.

En vertu de l'article L221-27 du Code de la consommation, l'exercice du droit de rétractation entraîne automatiquement la résiliation du contrat principal, ainsi que de tous contrats accessoires qui pourraient être liés (par exemple, un contrat de crédit ayant pu être souscrit pour financer l'opération).

Le professionnel est tenu de rembourser les sommes perçues du consommateur ayant exercé son droit de rétractation. Cette restitution doit inclure le montant principal ainsi que les frais de livraison. Le remboursement doit être effectué dans un délai maximum de 14 jours à compter de la notification par le consommateur de sa décision de rétractation.

Si le contrat porte sur la vente de biens, ce délai peut être prolongé jusqu'à réception des produits renvoyés par le consommateur, ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve d'expédition desdits biens.

Le remboursement doit être effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur portant sur un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais complémentaires pour le consommateur.

Dans le cas où le remboursement n'est pas effectué dans les 14 jours suivant l'exercice du droit de rétractation par le consommateur, les montants dus sont automatiquement majorés au taux d'intérêt légal.

À noter que si le remboursement intervient dans les 10 jours suivant l'expiration de ce délai, la majoration est de 5% ; si le retard est compris entre 10 et 20 jours, elle passe à 10% ; pour un retard entre 20 et 30 jours, la majoration est de 20%. Si le retard s'étend entre 30 et 60 jours, la majoration atteint 50% ; pour un délai entre 60 et 90 jours, la majoration est augmentée de cinq points supplémentaires par mois de retard jusqu'à atteindre le prix du produit, puis s'ajoute au taux d'intérêt légal.

En ce qui concerne les obligations du consommateur, l'article L221-23 du Code de la consommation stipule que le consommateur est tenu de retourner les marchandises reçues, à ses frais, à moins que le professionnel n'accepte de prendre en charge les frais de retour. Ce retour doit s'effectuer dans un délai de 14 jours à compter de la date d'exercice du droit de rétractation par le consommateur.

Bon à savoir : Le consommateur ne peut être tenu responsable de la dépréciation des produits renvoyés dans leur état initial. Cependant, sa responsabilité est engagée envers le professionnel si la dépréciation résulte d'une manipulation autre que celle nécessaire pour évaluer la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des marchandises.

Enfin, la preuve de la réexpédition devra être communiquée au professionnel.

Cette preuve peut être établie via un récépissé d'envoi en recommandé ou tout autre document fourni par le transporteur. Dès que cette preuve de remise au transporteur est obtenue, la marchandise voyage aux risques et périls du destinataire, c'est-à-dire de du professionnel ayant conclu la vente.

Modèle de formulaire de rétractation.

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :.....

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :.....

Nom du (des) consommateur(s) :.....

Adresse du (des) consommateur(s) :.....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :.....

Date :.....

(*) Rayez la mention inutile.

Adèle Kolesnyk Avocate au Barreau de Paris [->adele_kolesnyk@outlook.com]

[1] CJUE, 4 octobre 2018, C 105/17, Komisia za zashtita na potrebitelite c/ Evelina Kamenova.

[2] Cass. com., 27 septembre 2017, RG n° 15-24.895.
