



PANORAMA SUR LE DELAI DE RETRACTATION

Depuis la loi Hamon du 17 mars 2014, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour changer d'avis en cas de vente à distance et pour obtenir le remboursement des sommes versées lors de la commande du bien ou du service : il s'agit du droit de rétractation.

Concrètement, ce droit a vocation à s'appliquer chaque fois qu'un consommateur est sollicité pour acheter un bien ou service dans un lieu qui n'est pas destiné à sa commercialisation. Dans un souci d'efficacité et de protection, ce droit a été étendu au professionnel.

En effet, l'article L221-3 du Code de la consommation prévoit qu'un professionnel peut bénéficier du délai de rétractation pour « *les contrats conclus hors établissement 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* ».

Plusieurs types d'opérations sont concernés par l'application du droit de rétractation : la vente à distance et la vente hors établissement ou à la suite d'un démarchage téléphonique.

I. LE DROIT DE RÉTRACTATION : POUR QUEL TYPE DE CONTRAT ?

– Le contrat à distance, support de la vente à distance, s'entend comme « *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* » (article L221-1 I 1° du Code de la consommation).

Cela se traduit en pratique par la conclusion d'une vente sans la présence physique simultanée du vendeur professionnel et du consommateur particulier.

– La vente hors établissement est une technique de vente qui consiste à solliciter le consommateur en dehors d'un établissement commercial.

Elle s'apparente à un « *contrat conclu entre un professionnel et un consommateur* » :

a) *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 ;*

b) *Ou 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 ;*

c) *Ou 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* » (article L221-1 I 2° du Code de la consommation).

– S'agissant du démarchage téléphonique ou à domicile, il a été admis qu'un client puisse bénéficier des dispositions protectrices du code de la consommation et donc du droit de rétractation après avoir été démarché par un concessionnaire en lui envoyant un courrier à domicile, lui proposant des conditions avantageuses en cas d'achat ou de location d'une voiture neuve. Cette pratique a été qualifiée de démarchage à domicile par le juge, même si la vente a été finalement conclue dans la concession. Pour le juge, le client qui donne suite à cette offre ne s'est déplacé que parce qu'il a reçu un courrier promotionnel.

Pour autant, le droit de rétractation n'est pas un droit absolu et ce dernier souffre de nombreuses exceptions dont la liste est dressée à l'article L221-2 du code de la consommation et à l'article L221-28 du même code (biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement,...)

Cas particulier des foires et salons :

Comme pour tout achat réalisé en magasin qui est en principe ferme et définitif, l'achat d'un produit sur une foire ou un salon ne peut faire l'objet d'une rétractation.

Une foire ou un salon est en effet assimilé à un « établissement commercial » du vendeur ou du prestataire de service au sens du droit de l'Union européenne, ou du moins considéré comme « *un lieu destiné à la commercialisation du bien ou du service proposé* », ce qui a pour conséquence d'assimiler l'achat dans ces lieux à un achat en magasin.

D'après la Cour de justice de l'Union européenne (arrêt du 7 août 2018), un stand tenu par un professionnel quelques jours par an sur une foire commerciale est un « établissement commercial » si au vu des circonstances, de l'apparence du stand et des informations relayées dans la foire, on peut s'attendre raisonnablement à ce que ce vendeur exerce ses activités et qu'il y vende ses produits ou ses services.

Toutefois, obligation est faite au vendeur d'informer le client de l'absence de ce droit de rétractation avant la conclusion de tout contrat (article L224-59 du Code de la consommation). La méconnaissance de cette obligation est passible d'une amende dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

Cette information doit être visible du client, prospect, visiteur, et être affichée de manière visible sur un panneau dont la taille est supérieure ou égale au format A3, et dans une taille de caractère ne pouvant être inférieure à celle du corps 90. Cette information est faite par la phrase suivante : « *Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans cette foire ou ce salon, ou sur ce stand.* » De même, sur les offres de contrat, mention doit être faite dans un encadré apparent situé en en-tête du contrat (dans une taille de caractère ne pouvant être inférieure à celle du corps 12), la phrase suivante : « *Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou dans un salon* ».

Achat et offre de crédit :

Dans le cas où l'achat s'accompagne d'une offre de crédit, le contrat de vente ou de prestation de services devra mentionner en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent, que le client dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat ; que le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de 14 jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté ; qu'en cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le vendeur sera tenu de rembourser, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix (à compter du 8ème jour suivant la demande de remboursement, cette somme étant productive d'intérêts, de plein droit, au taux de l'intérêt légal majoré de moitié).

Ainsi, les achats sur les foires et salons peuvent toutefois être annulés si le consommateur qui a prévu de les financer avec un crédit se rétracte de ce crédit. La rétractation, faite dans un délai de quatorze jours à partir de la date de la signature, entraîne la résolution du contrat de crédit et celle du contrat principal (article L224-62 du Code de la consommation).

II. LE DROIT DE RÉTRACTATION : POUR QUI ?

Les consommateurs sont les premiers à bénéficier d'un droit de rétractation. Sont qualifiés comme tels les « *personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.* »

Face aux abus dont ont été victimes certaines petites entreprises, le législateur a élargi ce droit essentiel désormais étendu aux professionnels. Sont considérés comme professionnels « *toutes personnes physiques ou morales, publiques ou privées, qui agissent à des fins entrant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elles agissent au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.* » Pour autant, tous les professionnels ne peuvent pas profiter du droit de rétractation.

En effet, l'article L221-3 du Code de la consommation prévoit qu'un professionnel peut bénéficier du délai

de rétractation pour « *les contrats conclus hors établissement 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.* »

III. LE DROIT DE RÉTRACTATION EN PRATIQUE.

L'obligation d'information :

Avant la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au client « de manière lisible et compréhensible », les informations prévues par l'article L221-5 et suivants du Code de la consommation. Cette obligation d'information vise à renforcer la protection du client en lui indiquant qu'il peut bénéficier d'un droit de rétractation « *lorsque ce dernier existe, en précisant les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat.* »

Tout manquement aux obligations d'information prévues aux articles L221-5, L221-6, L221-8, L221-11, L221-12 à L221-14 du Code de la consommation est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

Le délai :

Le client doit également être informé sur le délai dont il dispose pour se rétracter. Ce délai, fixé à 14 jours, et dont le décompte est précisé par l'article L221-18 du Code de la consommation, commence le lendemain de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien. Le client doit attendre la réception du bien pour exercer son droit.

En cas d'achat de plusieurs biens, le droit de rétractation peut être exercé à partir du lendemain de la réception du dernier produit commandé.

Une particularité demeure si le contrat prévoit la livraison régulière de biens pendant une période définie : dans ce cas, le délai de rétractation commence le lendemain de la réception du premier bien.

Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Afin d'assurer une parfaite information et permettre le calcul de ce délai de rétractation, le contrat doit être daté et signé.

A défaut d'information précontractuelle sur le délai de rétractation, ce délai est prolongé de 12 mois. Ce délai pourra toutefois être réduit si, dans cet intervalle, les informations nécessaires sont apportées au client, lequel disposera alors d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception de ces informations.

De même, un formulaire type de rétractation devra être mis à disposition du client, conformément aux dispositions de l'article L221-5 2° du Code de la consommation.

Ainsi, le délai de 14 jours est le délai légal minimum ; en d'autres termes, le professionnel peut proposer un délai plus long à ses clients. Le droit de rétractation s'applique aussi si le produit est soldé, d'occasion ou déstocké, à condition qu'il s'agisse d'un achat à distance ou hors magasin.

La rétractation du client :

– La forme de la rétractation : Lorsqu'un client souhaite user de son droit de rétractation, il doit informer son cocontractant dans le délai qui lui est imparti, soit en utilisant le formulaire mis à sa disposition, soit par un écrit exprimant sa volonté claire de se rétracter. Par sécurité, il sera préférable d'employer explicitement les mots « révocation » ou « rétractation ». Le simple renvoi du bien sans déclaration ne suffit en principe pas à exprimer une volonté de se rétracter. La lettre recommandée ou les e-mails avec accusé de réception seront à privilégier pour se prémunir d'un éventuel litige afin d'apporter la preuve d'une rétractation faite dans les délais.

Dès lors, le bien doit être restitué dans les 14 jours. Il est important de s'assurer que le bien soit restitué à la bonne adresse. Dans certains cas, l'adresse de retour n'est pas la même que celle d'où provient le colis. Une étiquette de retour est parfois fournie avec le bien. Dans tous les cas les articles doivent être emballés en toute sécurité. Il peut être judicieux d'effectuer des photos du bien et du colis avant sa fermeture et son envoi.

– Les frais engendrés par la rétractation : La directive européenne sur les droits des consommateurs prévoit que les frais de retour peuvent être à la charge du client en cas de rétractation. Si le bien ne peut pas être renvoyé par la Poste car volumineux par exemple, le vendeur doit alors indiquer, avant la

conclusion du contrat, le montant approximatif de réexpédition. Si aucune information n'a été délivrée quant au coût des frais de retour, ces frais sont à la charge du vendeur.

Pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du client, le vendeur récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale.

– Le remboursement par le vendeur : Le vendeur est tenu de rembourser la totalité des sommes payées, y compris les frais de livraison standard (excepté les frais liés à un mode de livraison plus coûteux). La restitution partielle de la commande donnera lieu à un remboursement partiel (prix des biens renvoyés et frais de livraison au prorata du nombre d'articles réexpédiés).

Le vendeur est tenu de procéder au remboursement au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle il a été informé de la décision du client de se rétracter. Si le vendeur récupère lui-même les biens, il peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens, ou la réception de la preuve de leur réexpédition.

Le professionnel doit alors procéder au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat. Il peut rembourser par un autre moyen de paiement, seulement si le client a manifesté son accord et si cela ne lui occasionne aucun frais supplémentaire.

Notons que dans le cadre du démarchage ou de la vente à distance, le vendeur ne peut pas recevoir de paiement ou de contrepartie financière, sous quelque forme que ce soit de la part du client avant un délai de 7 jours à partir de la conclusion du contrat. Cependant, des exceptions existent, parmi lesquelles figurent notamment le cas d'un abonnement à une publication quotidienne ou les contrats de services à la personne proposés par un organisme agréé (garde d'enfants, assistance aux personnes âgées, notamment).

En cas de retard de remboursement, le vendeur s'expose à une majoration calculée sur le prix du produit du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration des délais précités, de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours, de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours, de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours, de 50 % entre 60 et 90 jours, et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à 100 %, puis du taux d'intérêt légal.

– Le cas des prestations de services et le commencement d'exécution : Pour les prestations de services qui ont commencé à être exécutées avec l'accord du client et avant l'expiration du droit de rétractation, le client doit, s'il compte changer d'avis et user de son droit, verser au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à l'exercice du droit de rétractation. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation. Si le prix total est excessif, le montant est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Toutefois, si le vendeur n'a pas recueilli au préalable l'accord du client pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve du renoncement au droit de rétractation, aucune somme n'est due.

Ainsi, dans un contexte où les ventes à distance et hors établissement connaissent une importance croissante, il paraît souhaitable de connaître l'opportunité que représente le droit de rétractation et ses modalités pratiques de mise en œuvre.

Xavier Azaïs,
Juriste spécialisé en droit des affaires chez Axiome Littoral.

<https://www.village-justice.com/articles/panorama-sur-delai-retractation,39907.html>