

Droit de rétractation - Vente en ligne - France/Europe (B to C)

La rétractation est le fait par une personne, une autorité, ou un magistrat de revenir sur une décision déjà prise. En matière de vente on parle du droit de rétractation de l'acheteur. Ce droit est soumis à un délai légal de 7 jours. Ce droit de rétractation est admis dans un nombre limité de cas (article L121-20 du Code de la consommation).

Ce droit de rétractation ne concerne que :

- Les ventes à distance (internet et/ou par correspondance)
- Les achats de biens immobiliers
- Les achats de biens mobiliers dans le cadre d'un prêt bancaire (dans ce cas c'est pour le prêt que le consommateur dispose d'un droit de rétractation)
- Le démarchage à domicile (dans le cas de la conclusion d'un contrat)
- Les crédits à la consommation
- Démarchage ou vente à distance de produits financiers (ex : offre d'emprunt)

Ces deux derniers cas bénéficiant même d'un droit de rétractation de 14 jours.

La vente à distance

De façon générale le droit de rétractation concerne surtout les ventes à distance et/ou les ventes sur internet, il ne concerne pas le cas des ventes « en magasin ». Le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer des pénalités, à l'exception des frais de retour. Ce délai est de sept jours francs à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de service.

Dans le cas où certaines informations obligatoires ne sont pas communiquées, le consommateur dispose d'un droit de rétractation pouvant aller jusqu'à trois mois. Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Dans le cadre d'une souscription de prestation de service, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 7 jours, sans pénalité, également, mais à compter de l'acceptation de l'offre. Il ne pourra plus exercer ce droit à partir du moment où la prestation a débuté avec l'accord du client.

En ce qui concerne la vente de produits dématérialisés (vente de CD, DVD... par téléchargement), il faut distinguer celle prévue par le Code de la consommation et celle pour laquelle il n'est rien prévu. Dans le cadre de la vente de produits dématérialisés prévue par le Code de la consommation (films, musiques, programmes), le téléchargement implique la fin du droit de rétractation et correspond également au descelllement (réforme appliquée à partir du 31 décembre 2009).

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la date de rétractation. Au delà, la somme due est productrice d'intérêts au taux légal en vigueur.

Ce remboursement s'effectue par tous moyens de paiement (recrédit Carte Bleue, Chèque, virement). Cela implique que le professionnel ne peut désormais plus remettre un avoir au consommateur, sauf accord de celui-ci après l'annulation de la commande.

Les exceptions

Dans le cadre de la vente à distance, le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats :

- De fournitures de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs
- De fournitures de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier
- De fournitures de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisé, ou qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- De fournitures d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur (ex : CDs, CD Rom, DVD ...)
- De fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines
- De services de paris ou de loteries autorisés
- De fourniture de biens de consommation courante réalisée au lieu d'habitation ou de travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées fréquentes et régulières
- De prestation de service d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Ces exceptions ne s'appliquent pas en cas de démarchage à domicile.

Tout vendeur professionnel ou non, peut aller au-delà des textes, et accorder contractuellement au consommateur un régime de protection supplémentaire. Certains sites internet marchands proposent un droit de rétractation étendu dans la durée. Ils prévoient par exemple une faculté « d'annulation » de la commande avant réception du bien ou encore une extension à 14 jours.

Tout vendeur, professionnel ou non, peut aller au-delà des textes et accorder contractuellement au consommateur un régime de protection plus favorable, comme par exemple, reconnaître un droit de rétractation à l'acheteur, alors même que le Code de la consommation ne lui accorderait pas cette faculté, ou étendre la durée de ce droit. Cette protection supplémentaire est indiquée dans les conditions générales de vente du site internet marchand.

Lorsque cette faculté de rétractation est d'origine contractuelle, le professionnel peut l'assortir de conditions d'exercice et de modalités de remboursement moins favorables au consommateur que celles prévues par le Code de la consommation.

Afin d'éviter un risque de confusion important pour le consommateur, le Forum des droits sur l'internet, dans sa Recommandation adoptée le 31 août 2007 sur le « Droit de la consommation appliqué au commerce électronique », a préconisé d'appliquer à la « rétractation contractuelle » des conditions d'exercice et des modalités

Europe

Que prévoit la législation européenne ?

La directive 97/7 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance prévoit un délai de rétractation de 7 jours à compter de la livraison de la commande. S'il n'y a pas eu d'informations sur le droit de rétractation le délai est d'un an.

Les délais de rétractation dans les pays de l'UE ne sont à ce jour pas harmonisés, il varie de 7 à 15 jours selon les pays.

La directive 2011/83 prévoit de faire passer dans tous les pays de l'UE ce délai à 14 jours et à 1 an si le consommateur n'a pas été informé du droit de rétractation. La directive devra être transposée dans les droits nationaux des Etats membres de l'UE avant fin 2013.

Délais de rétractation actuels au sein de l'UE :

- France : 7 jours
- Belgique : 14 jours à compter du lendemain de la livraison
- Allemagne : 14 jours
- Royaume-Uni : 7 jours
- Espagne : 7 jours