

Quel est le délai de rétractation dans une vente à distance ?

Description

La **vente à distance** ou en ligne est un **contrat conclu sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur**. Par ailleurs, le consommateur est considéré comme **vulnérable et profane** en comparaison du professionnel par le droit européen et français. Ainsi, il dispose d'un **délai de rétractation de 14 jours** lors d'une vente en ligne ou à distance. En principe, il peut librement se rétracter **sans avoir à motiver sa décision ou à supporter d'autres coûts** ([article L221-18 du Code de la consommation](#)).

[Modèle de CGV](#)

[Modèle gratuit de CGU](#)

Qu'est-ce qu'une vente en ligne ou à distance ?

En vertu de l'[article L221-1 du Code de la consommation](#), est considéré comme contrat à distance *“**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, l'[article liminaire](#) du même Code définit les termes de “*professionnel*” et de “*consommateur*”:

- Le consommateur représente une **personne physique** qui **agissant à une fin personnelle**, c'est à dire hors du cadre commercial, industriel, artisanal, libéral ou agricole.
- Le professionnel, quand à lui peut tout aussi être une **personne physique ou morale, publique ou privée**. Il agit à des fins professionnelles, c'est à dire pour l'exercice d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (même lorsque le professionnel agit pour un autre professionnel).

Qu'est-ce que le droit de rétractation sur internet ?

Le délai de rétractation permet de protéger le consommateur lors des ventes en ligne ou à distance. Le consommateur dispose d'un certain délai pour se rétracter.

Le durée du droit de rétractation

Le délai de rétractation octroie un **délai de réflexion** du consommateur après conclusion d'un contrat. Le délai de rétraction lors d'une vente en ligne est de **14 jours**. Le point de départ du délai varie selon la nature du contrat à distance :

- Pour les ventes de produits, le délai court **à compter de la livraison**. Autrement dit, lors de la réception du bien.
- En ce qui concerne les prestations de services, il court **à compter du jour de la conclusion du contrat**.

Pendant ce délai, le consommateur peut faire retour du produit au vendeur. Il n'a pas besoin de donner de motif et de verser d'indemnité.

Bon à savoir : Lorsque le professionnel n'a pas informé le consommateur de l'existence et des modalités de ce droit, la **durée du droit est allongée**. Le délai est alors de **12 mois**. Toutefois lorsqu'il les fournit pendant la prolongation, le délai expire 14 jours après réception des informations par le consommateur.

Les modes de rétractation

Le droit de rétractation doit être mentionné dans les [conditions générales de vente](#).

Aussi, lorsque le professionnel communique les informations relatives à la vente, il doit **obligatoirement les accompagner d'un formulaire de rétractation**. Le consommateur peut donc **renvoyer ce formulaire** pour exercer son droit de rétractation. Cependant, le consommateur peut aussi choisir d'exprimer sa volonté par toute autre déclaration. La déclaration doit être claire.

De plus, le professionnel peut prévoir la possibilité de remplir et transmettre en ligne le formulaire ou la déclaration du consommateur. En échange, il doit envoyer un accusé de réception de ce document sur un **support durable** ([article L221-21 du Code de la consommation](#)).

Par ailleurs, l'[article L221-22](#) du même code dispose que la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le consommateur.

Effets de la rétractation

Lorsque le consommateur utilise son droit, le **contrat s'anéantit rétroactivement**. La rétractation **met fin aux obligations des parties**.

Si le contrat est exécuté, les parties ont une **obligation de restitution réciproque**. En effet, il faut les remettre dans l'état où elles étaient avant conclusion du contrat.

Aussi, lorsque le contrat est exécuté il faut :

- Rembourser les sommes
- Restituer les biens
- Rémunérer les services déjà fournis

Attention : En l'absence de remboursement dans les délais, ou de justes motifs, les sommes dues par le professionnel sont automatiquement majorées.

Enfin, le consommateur prend les frais de retour à sa charge si le professionnel l'en a informé. Il est lui-même soumis à des pénalités de retard s'il ne renvoie pas le bien dans le délai. Cela doit être expressément mentionné dans les CGV.

La sanction pour non-respect de ce droit de rétractation

L'[article L242-13 du Code de la consommation](#) prévoit une sanction pour le professionnel qui ne respecte pas ce droit. En effet, tout manquement expose le professionnel à une amende administrative. Le montant de cette amende ne peut excéder **15 000€ pour une personne physique**. En ce qui concerne la personne morale, l'amende ne peut excéder **75 000€**.

Quelles sont les exceptions au droit de rétractation ?

La possibilité de se rétracter n'est pas prévue par tous les contrats conclus à distance. En effet, il existe des exclusions totales et des exclusions partielles.

Les exclusions totales

L'[article L221-2 du Code de la consommation](#) prévoit des exclusions totales au droit de rétractation. Le droit de rétractation ne s'applique pas pour les contrats portant sur les :

- **Services sociaux**, y compris le **logement social**, l'**aide à l'enfance et aux familles**, sauf certaines dérogations,
- **Services de santé** délivré par des professionnels du milieu de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux
- **Jeux d'argent et hasard** et les mouvements rattachés aux **paris**
- **Services de financement**
- Un **forfait touristique**
- Les contrats d'**utilisation de biens à temps partagé**, les contrats de **produits de vacances à long terme** et les contrats de **revente et d'échange**
- Les contrats **rédigés par un officier public**
- Portant sur la fourniture de **denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation quotidienne**, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile ou au lieu de résidence ou de travail du consommateur
- Sur les services de **transport de passagers**, sauf certaines exceptions
- Les contrats conclus au moyen de **distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés**
- Conclus avec des opérateurs de télécommunications pour **des cabines téléphoniques publiques, la connexion unique par téléphone, internet ou télécopie**, notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par message textuel
- Les contrats portant sur la **création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers**, la construction d'**immeubles neufs**, la **transformation d'immeubles existants** ou la **location des logements d'habitation**.

Les exclusions partielles

L'[article L221-28 du Code de la consommation](#) expose des exclusions partielles au droit de rétractation. Ainsi, ce droit n'est pas applicable aux contrats de fourniture :

- **Services totalement effectués avant l'écoulement du délai de réflexion** à la suite de l'accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à

son droit de rétractation

- **Biens ou de services avec un prix soumis aux changement du marché financier** sans que le professionnel puisse contrôler ce coût durant la période de rétractation.
- **De biens :**
 1. Réalisés sur **instructions personnelles** du consommateur ou des biens très personnalisés
 2. Avec un risque de **détérioration ou de péremption rapide**
 3. Qui ont été **ouverts par le consommateur après la livraison**, sans qu'il ne soit envisageable de les renvoyer au niveau de la protection de la santé et de l'hygiène
 4. Qui on été **incorporés définitivement avec d'autres choses** eu égard à leur nature et postérieurement à la livraison
- **Boissons alcoolisées** avec une livraison repoussée au-delà de trente jours et dont la prix déterminé au jour de la conclusion du contrat est soumis aux fluctuations sur le marché sans que le professionnel ne puisse le contrôler.
- De **travaux d'entretien ou de réparation** réalisés urgemment chez le consommateur et explicitement demandés par ce dernier. Cette situation d'urgence est limitée à l'existence de pièces de rechange et aux travaux palliant l'urgence.
- **D'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques** quand ils sont découverts postérieurement à la livraison par le consommateur.
- **D'un journal, d'un périodique ou d'un magazine**, exceptés dans le cas d'abonnement à ce type de presse;
- Obtenus à la suite d'une **enchère publique**
- De **prestations de services d'hébergement**, à l'exclusion de l'hébergement résidentiel, de **services de [transport de biens](#)**, de **locations de véhicule**, de **[restauration](#)** ou d'**activités de loisirs** devant être exécutées pour une date établie.
- De fourniture d'un **contenu numérique non fourni sur un support matériel** qui a débuté après accord exprès du consommateur et renoncement à son délai de rétractation.

Dans tous ces cas, le consommateur doit donner son accord pour montrer qu'il [renonce à son droit de rétractation](#).

Le professionnel peut-il bénéficier d'un délai de

rétractation?

Le professionnel aussi peut bénéficier du délai de rétractation. En effet, l'[article L221-3 du Code de la consommation](#) prévoit qu'un professionnel peut bénéficier d'un droit de rétractation, dès lors :

- Qu'il s'agit d'une vente à distance
- Que ce professionnel emploie 5 salariés ou moins
- Et qu'il ne conclut pas dans le cadre de son activité principale