Le droit de retractation dans les contrats à distance

Livre VI du Code de droit économique

Livre VI CDE - art. VI.47 et suivants CDE

Dans quel délai le consommateur peut-il faire valoir le droit de rétractation ?

Le consommateur doit informer l'entreprise de sa volonté de se rétracter dans un délai de 14jours calendrier, sans motif et sans autres frais supplémentaires que ceux prévus par le Code.

Quand prend cours le délai de rétractation ?

Le délai de rétractation prend cours :

- pour les contrats de vente, à compter du lendemain du jour où le consommateur ou le tiers que le consommateur a désigné, prend physiquement possession du bien sauf cas particuliers prévus par le livre VI du Code de droit économique ;
  - en cas de biens multiples ou de biens composés de lots faisant partie d'une seulecommande mais livrés séparément, à compter du lendemain de la prise de possession du dernier bien ou du dernier lot ;
  - en cas de livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée,à compter du lendemain de la prise de possession du premier bien.
- pour les contrats de services, à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat ;
- pour les contrats de vente qui portent à la fois sur des biens et des services, à compter du lendemain du jour où le consommateur ou le tiers que le consommateur a désigné, prend physiquement possession du bien sauf cas particuliers prévus par le livre VI du Code de droit économique ;
- pour les contrats de fourniture d'eau, non conditionnée dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que de chauffage urbain, à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat.

Pour ce qui concerne la fourniture de gaz et d'électricité, il y a lieu de se référer à l'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz »

Comment le consommateur peut-il se rétracter ?

Le consommateur informe l'entreprise de sa décision de se rétracter du contrat, avantl'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendrier, en lui envoyant :

- soit, le formulaire de rétractation complété et signé ;
- soit, une déclaration dénuée d'ambiguïté exposant clairement sa décision de se rétracter du contrat (exemples : tél., e-mail, SMS, courrier, etc.) ;
- si l'entreprise le prévoit, le formulaire de rétractation ou une autre déclaration dénuée d'ambiguïté en ligne sur son site internet. Un accusé de réception est alors transmis sans délai au consommateur sur un support durable.

La charge de la preuve de sa décision de rétractation incombe au consommateur. Dès lors, il est conseillé de se rétracter par écrit ou via un support durable (exemples : par e-mail, courrier).

Une rétractation est-elle possible si l'exécution du contrat a commencé pendant le délai derétractation ?

Oui, s'il s'agit :

- d'un contrat de service pour lesquels une demande expresse d'exécution du servicependant le délai de rétractation a été présentée à l'entreprise ;
- d'un contrat de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, non conditionnés dans un volume délimité ou en une quantité déterminée, ou de chauffage urbain pour lesquelsune demande expresse d'exécution du service pendant le délai de rétractation a été présentée à l'entreprise.

Toutefois, le consommateur devra payer à l'entreprise un montant proportionnel à ce qu'ellelui a fourni jusqu'au moment où le consommateur l'a informée de sa décision de se rétracterpar rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Le montant est calculé sur la base du prix total convenu dans le contrat ou sur la base de lavaleur marchande des services fournis si le prix total est excessif.

Cependant, aucun coût ne sera dû :

- pour une prestation de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, non conditionnés dans un volume délimité ou en une quantité déterminée, ou de chauffage urbain, pendant le délai de rétractation si :
  - l'entreprise n'a pas fourni avant la conclusion du contrat, les informationsrelatives au droit de rétractation ;
  - le consommateur n'a pas demandé expressément que l'exécution commencependant le délai de rétractation.
- Pour la fourniture en ligne d'un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel (exemple : téléchargement de logiciels), si :
  - le consommateur n'a pas donné son accord préalable exprès pour son exécutionpendant le délai de rétractation ;
  - le consommateur n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnantson accord ;
  - l'entreprise a omis de lui envoyer une confirmation du contrat conclu et del'accord préalable exprès donné par le consommateur.

Quelles sont les effets de l'exercice du droit de rétractation ?

En exerçant son droit de rétractation, le consommateur met fin à la conclusion ou à l'exécutiondu contrat à distance et à tout contrat accessoire (contrat de crédit) sans frais, sauf ceux prévuspar le livre VI du Code de droit économique (art. VI.51 CDE).

Quels sont les frais à charge du consommateur ?

- les frais payés par le consommateur lors du choix exprès d'un mode de livraison différent du mode de livraison standard, moins coûteux, proposé par l'entreprise ;
- les coûts de renvoi des biens, à moins que l'entreprise ait oublié d'informer leconsommateur du fait qu'il doit les prendre en charge ;
- les coûts dus à l'entreprise pour le service fourni jusqu'au moment où il exerce son droitde rétractation, après avoir demandé que le contrat de service commence avant la fin du délai de rétractation.

Quelles sont les modalités de renvoi des biens ?

Si l'entreprise ne propose pas de récupérer elle-même les biens :

- le consommateur renvoie ou rend les biens à l'entreprise ou à une personne habilitée par l'entreprise à recevoir les biens, dans les 14 jours suivant la communication à l'entreprise de sa décision de se rétracter du contrat ;
- le consommateur supporte les coûts directs résultant du renvoi des biens, **sauf si** :
  - l'entreprise accepte de les prendre à sa charge ;
  - l'entreprise a omis d'informer le consommateur qu'il doit les prendre à sacharge.

Quelles sont les modalités de remboursement des paiements ?

L'entreprise rembourse au consommateur tous les paiements qu'elle a reçus de sa part, y compris le cas échéant, les frais de livraison, sans retard excessif et en tout état de cause dans les 14 jours suivant le jour où elle est informée de la décision de rétractation du consommateur.

Attention ! L'entreprise n'est pas obligée de rembourser les frais supplémentaires dus au choix exprès du consommateur d'un autre mode de livraison que la livraison standard et moins coûteuse proposée par l'entreprise.

L'entreprise doit rembourser le consommateur en utilisant le même moyen de paiement qu'il a utilisé lors de l'achat initial, sauf accord exprès du consommateur pour un autre moyen de paiement à condition que le remboursement ne lui occasionne pas de frais.

Attention ! Pour ce qui concerne les contrats de vente, l'entreprise qui ne propose pas derécupérer elle-même les biens, peut différer le remboursement :

- soit, jusqu'à la récupération des biens ;
- soit, jusqu'à ce que le consommateur lui fournisse une preuve d'expédition des biens.

Le remboursement devra alors être effectué dès que possible, soit au maximum dans lesquelques jours qui suivent le premier de ces faits.

Quelle est la responsabilité du consommateur en cas de dépréciation des biens ?

La responsabilité du consommateur est engagée par rapport à des manipulations des biensautres que celles qui sont nécessaires pour établir le bon fonctionnement de ces biens. Si l'entreprise a omis de l'informer de son droit de rétractation avant la conclusion du contrat de vente, le consommateur ne sera pas responsable de la dépréciation des biens.

Quelle est la conséquence d'un oubli d'information du droit de rétractation ?

Si l'entreprise a omis d'informer le consommateur de son droit de rétractation, le délai de 14jours calendrier est porté à 12 mois à partir de la fin du délai de rétractation initial.

Si l'entreprise communique ces informations au consommateur dans les 12 mois, le délai de rétractation est ramené à 14 jours calendrier à compter du jour où le consommateur reçoit ces informations.

Quelles sont les situations dans lesquelles le consommateur ne peut pas exercer de droit de rétractation ?

Le consommateur ne peut pas exercer de droit de rétractation lorsque :

- le contrat de service a été pleinement exécuté, et que son exécution a commencé avec son accord exprès avant l'expiration du délai de rétractation (exemples : si vous voulez accéder à une base de données et consulter immédiatement les informations demandées, sans attendre la fin du délai de rétractation) et qu'il a reconnu perdre son droit de rétractation une fois que le contrat aura été entièrement exécuté par l'entreprise ;
- le prix des biens ou des services dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de l'entreprise et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- les biens fournis ont été confectionnés selon ses spécifications ou nettement personnalisés ;
- les biens fournis ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- les biens fournis scellés qui ont été descellés après la livraison et ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de santé ;
- les biens fournis qui sont mélangés après livraison avec d'autres articles de manière indissociable ;
- le consommateur a expressément demandé à l'entreprise de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation.

Si, à l'occasion de cette visite, l'entreprise fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires ;

- le téléchargement en ligne d'un contenu numérique a commencé avec son accord exprès et qu'il a reconnu perdre ainsi son droit de rétractation ;
- les biens fournis sont des boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle de l'entreprise ;les biens fournis sont des journaux, périodiques ou magazines.
- Attention ! Le consommateur bénéficie du droit de rétractation pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- la protection du support matériel d'un enregistrement audio ou vidéo, d'un e-book ou d'un logiciel informatique (exemples : DVD, CD, clé USB, CD-ROM, cassette vidéo…) fourni scellé et est descellé après livraison. Lorsque ce bien n'est pas descellé, le consommateur peut renoncer au contrat et restituer le bien intact ;
- il a conclu un contrat lors d'une enchère publique ;
- il a commandé des services d'hébergement autres que résidentiels, de transport, de location de voitures, de restauration ou de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique (par exemple la réservation pour une certaine date d'un billet d'avion, d'un hôtel, d'une voiture de location ou de billets de spectacle) ;
- Les contrats de services de paris et de loteries.

Dans ces cas, l'entreprise doit avertir le consommateur avant la conclusion du contrat :

- soit, qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation ;
- soit, le cas échéant, des circonstances dans lesquelles il perd le droit de rétractation.

***