

Délai de rétractation - Les droits de l'acheteur



Le délai de rétractation est une période pendant laquelle vous pouvez renoncer à votre achat, même après avoir payé. Ce droit de renonciation a été renforcé par la Loi Hamon. Le point sur la législation actuellement applicable en France.

1. Ventes concernées
 1. Vente à distance
 2. Démarchage
2. Notre vidéo
 1. Acheteur professionnel
 2. Exceptions
 3. Achat en magasin
 4. Foire et salon
3. Durée
4. Délai de renvoi
5. Délai de remboursement
6. Retard de remboursement
7. Moyen de remboursement

Ventes concernées

Le droit de rétractation n'est pas systématique. Tous les achats ne sont pas concernés. Le client bénéficie d'un délai légal pour renoncer à son achat dans les cas qui suivent.

Vente à distance

Le délai de rétractation intervient pour toutes les ventes à distance, c'est-à-dire aux ventes réalisées par internet, par correspondance ou par téléphone.

Le droit de rétractation des achats sur internet est soumis à quelques règles spécifiques aux ventes en ligne.

Démarchage

Le délai de rétractation concerne également toutes les ventes conclues sur le lieu de travail du consommateur ou à son domicile, et plus généralement sur tous les lieux où le vendeur n'exerce pas habituellement son activité. Y compris donc lors de voyages organisés par le professionnel ou quand le client a lui-même sollicité son démarchage.

Il intervient enfin même quand la vente est conclue dans les locaux du professionnel quand le client a été sollicité nominativement et personnellement en dehors de ces locaux. Exemple : un mailing personnalisé ou un appel téléphonique invitant à venir profiter d'une promotion, etc.

Notre vidéo

Les conseils d'Eric Roig, directeur-fondateur de droit-finances.net

VIDEO

Acheteur professionnel

Les clients professionnels peuvent bénéficier du droit à rétractation si la prestation ou le bien n'entre pas dans le champ de leur activité et si leur entreprise compte moins de 6 salariés.

Exceptions

Le délai de rétractation ne concerne pas les forfaits touristiques, les prestations de services sociaux ou de santé.

Achat en magasin

Contrairement à une idée parfois répandue, il n'existe pas de droit de rétractation légal en cas d'achat d'un produit en magasin. Si certains commerçants acceptent de reprendre les produits vendus en cas de rétractation, il s'agit d'un geste commercial qui ne constitue pas une obligation pour autant. Un commerçant peut donc refuser de reprendre un produit vendu en magasin lorsque l'acheteur souhaite se rétracter.

Foire et salon

Le droit de rétractation n'est pas non plus applicable aux achats accomplis dans les foires ou les salons (foire aux vins, salon agricole, salon de l'automobile, etc.), et ce même si ces événements se déroulent dans des lieux qui ne sont pas habituellement destinés à la vente. Par conséquent, sauf accord du vendeur pour reprendre l'objet et rembourser l'acheteur, il n'existe pas de droit de rétractation pour l'acheteur au cours d'une foire ou d'un salon. Ce dernier ne peut donc pas, en principe, annuler la vente une fois que celle-ci a été conclue.

Pour mieux informer les clients sur cet absence de droit de rétractation pendant une foire ou un salon, la réglementation impose une obligation d'information aux vendeurs. Ceux-ci doivent afficher un panneau sur le lieu de vente sur lequel ils font figurer la mention 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] » (le vendeur choisissant la formule la plus adaptée).

Durée

Depuis la loi Hamon de 2014, le délai de rétractation est de 14 jours (contre un délai de 7 jours auparavant) pour les contrats conclus depuis le 14 juin 2014. Il s'agit d'un délai minimum : un délai plus long peut être proposé par le professionnel.

Ce délai court à compter de la signature du contrat pour une prestation de services ou à compter de la livraison du bien pour une vente de produits. Toutefois, dans ce dernier cas, le consommateur n'a pas à attendre la réception du bien pour se rétracter : il peut donc exercer son droit avant la livraison.

Le délai pour se rétracter est prolongé de 12 mois quand le consommateur n'a pas été informé de son droit à rétractation.

Le consommateur qui revient sur son choix n'a pas à donner les motifs de sa décision au vendeur.

Délai de renvoi

En cas de vente d'un bien, le consommateur qui se rétracte dispose d'un délai de 14 jours pour restituer le produit acheté. Ce délai court à compter de la date d'envoi de sa demande de rétractation.

En cas de litige, le consommateur doit pouvoir fournir la preuve de l'expédition.

Délai de remboursement

Le vendeur doit rembourser au client la totalité des sommes versées y compris les éventuels frais de livraison.

Le client ne supporte donc que les frais de retour du produit. Toutefois, quand la vente a été conclue hors établissement et quand le bien a été livré au domicile du consommateur, le vendeur doit récupérer le produit à ses frais quand il ne peut être retourné par voie postale pour des raisons liées à la nature de ce bien.

Ce délai de 14 jours court à compter du jour où il a été informé de la décision du client ou de la réception du bien retourné.

Retard de remboursement

Si le vendeur dépasse le délai de remboursement, il doit payer :

- des intérêts au taux légal si le retard de remboursement est inférieur à 11 jours ;
- des intérêts au taux de 5% si le retard est compris entre 10 et 20 jours ;
- des intérêts au taux de 10% si le retard est compris entre 20 et 30 jours ;

- des intérêts au taux de 20% si le retard est compris entre 30 et 60 jours ;
- des intérêts au taux de 50% si le retard est compris entre 60 et 90 jours ;
- de 5 points supplémentaires par mois de retard en plus, dans la limite du prix initial du produit majoré d'un intérêt au taux légal.

Moyen de remboursement

Le remboursement doit être effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat (virement, chèque...). Toutefois, un autre mode de paiement peut être choisi par le vendeur, à condition que vous soyez d'accord et que des frais supplémentaires ne vous soient pas facturés.