

LA REFORME DU DROIT DE LA CONSOMMATION (LOI DU 2 AVRIL 2014)

FICHE N°5 :

LE DROIT DE RETRACTATION DANS LES CONTRATS A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT

Le droit de rétractation est le droit pour le consommateur de se rétracter par écrit, ou sur tout autre support durable, sans indication de motif et sans pénalité dans un délai de 14 jours calendrier.

Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation, le délai de rétractation est augmenté jusqu'à une période de 12 mois, et l'ensemble des coûts résultant de la rétractation seront supportés par le professionnel, tels que les frais de renvoi des marchandises ou de dépréciation du bien.

LES CONTRATS EXCLUS D'UN DROIT DE RETRACTATION.

L'article L.222-9 §7 du Code de la consommation énumère une liste de contrats qui, bien que conclus à distance ou hors établissement, ne disposent pas d'une possibilité légale de rétractation.

Pour le secteur artisanal, il convient de noter l'exclusion des contrats :

- de fourniture de biens susceptibles de se périmer rapidement ;
- dans lesquels le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation ; si, toutefois, à l'occasion de cette visite, le professionnel 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.

LORSQU'UN CONSOMMATEUR VEUT QUE LA PRESTATION COMMENCE PENDANT LE DELAI DE RETRACTATION.

Lorsque le droit de rétractation existe, ce droit peut être aménagé si le consommateur désire que la prestation commence pendant le délai de rétractation.

La demande préalable expresse du consommateur

Le Code de la consommation impose au professionnel d'obtenir tout d'abord du consommateur une demande expresse sur un écrit, ou autre support durable ; à défaut, si le consommateur décide de se rétracter alors que la prestation a commencé, le professionnel ne pourra pas exiger d'être remboursé pour ce qu'il a déjà réalisé (article L.222-10 § 7 du Code de la consommation).

- **Exemple de demande préalable expresse du consommateur :** « Je soussigné : Madame/Monsieur (Nom, prénom) demande par la présente à l'entreprise (Nom de l'entreprise) de commencer l'exécution de sa prestation de service de (préciser) pendant le délai de rétractation de 14 jours calendrier. Je reconnais avoir été informé que je perdrai mon droit de rétractation une fois que la prestation de service aura été pleinement exécutée. Fait à (adresse), le (date).Signature. »

Les obligations d'informations du professionnel

Le Code de la consommation impose ensuite au professionnel d'informer le consommateur,

- d'une part qu'il sera tenu de payer un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le professionnel de sa rétractation au cas où il exercerait son droit de rétractation alors que le contrat a commencé (art.L.222-6 point j), Code de la consommation) ;
- et d'autre part qu'il perdra son droit de rétractation lorsque la prestation sera terminée (art.L.222-6 § 1 point k) et L.222-9 § 7 point a) du Code de la consommation).

LE MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION IMPOSE.

Lorsque le droit de rétractation existe, le professionnel a l'obligation de communiquer le formulaire imposé, prévu à l'article R.222-2 du Code de la consommation.

- **Le formulaire de rétractation imposé est repris au MODELE N°1 de la réforme du droit de la consommation (loi du 2 avril 2014)**

LES INFORMATIONS STANDARDISEES SUR LA RETRACTATION.

Afin de faciliter la communication des informations relatives au droit de rétractation, le professionnel peut utiliser le formulaire officiel intitulé « *informations standardisées sur la rétractation* » prévu à l'article R.222-1 du Code de la consommation.

- **Le formulaire des informations standardisées sur la rétractation est repris au MODELE N°2 de la réforme du droit de la consommation (loi du 2 avril 2014)**