

Le droit de rétractation

Le droit de rétractation permet à un consommateur d'annuler la commande qu'il a passée, et d'obtenir la restitution des sommes éventuellement versées.

Beaucoup de personnes pensent que quand elles font un achat d'un montant important, pour par exemple acheter une voiture ou une cuisine équipée, elles bénéficient automatiquement d'un droit de rétractation. Cette croyance fortement répandue est pourtant complètement erronée.

Ainsi, par exemple lors d'une foire commerciale, vous signez un bon de commande pour une cuisine équipée d'une valeur de 10 000 euros vous n'aurez pas en principe un droit de rétractation. Il existe cependant des exceptions dans le cas où vous achetez cette cuisine équipée à crédit et que cela est précisément stipulé sur le bon de commande ou dans l'hypothèse où vous avez reçu une invitation personnelle.

Le droit de rétractation n'est accordé par la loi que dans certains cas précis.

*Dans quels cas la loi accorde au consommateur un droit de rétractation ?

En cas de démarchage à domicile le consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de sept jours.

Pour les achats sur internet l'article L121-20 du Code de la consommation prévoit également un délai de rétractation de sept jours.

Cependant tous les biens vendus sur internet ne sont pas concernés par ce droit. Il n'existe en effet par exemple pas de droit de rétractation pour les biens périssables, les CD, les DVD, les prestations de vacances, les billets de train ou de spectacles, les biens personnalisés. Ainsi si vous commandez un tee-shirt avec votre prénom brodé dessus vous ne pourrez pas annuler votre commande. Pour les achats sur internet le délai de rétractation est actuellement de sept jours.

A noter toutefois que le projet de loi sur la consommation prévoit de porter ce délai à 14 jours. Il faudra cependant attendre cet automne pour savoir si les parlementaires adopteront cette mesure.

Si vous achetez un bien à crédit (et que cela est clairement stipulé dans le bon de commande) et que vous vous rétractez dans un délai de 7 jours, la rétractation sur le contrat de crédit permet la rétractation sur l'achat du bien.

Il convient de signaler que le crédit quant à lui peut se rétracter dans un délai de 14 jours.

Il existe également différentes possibilités de rétractation dans le domaine immobilier, en matière d'assurance-vie, pour les contrats souscrits avec les agences matrimoniales ...

*Comment profiter du droit de rétractation ?

Les dispositions sur le droit de rétractation ne s'appliquent que si le vendeur est un professionnel. Elles ne s'appliquent en effet pas entre particuliers. Cela est important à savoir en raison des nombreuses transactions désormais conclues entre particuliers sur des sites Internet spécialisés.

Pour pouvoir pleinement bénéficier des dispositions sur le délai de rétractation il faut veiller à ce que le bon de commande ne soit pas antidaté.

Dans tous les cas pour qu'il ait la preuve de sa volonté de se rétracter nous conseillons vivement au consommateur d'annuler sa commande au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour utiliser votre droit de rétractation vous pouvez utiliser le formulaire détachable normalement situé en bas du bon de commande ou en bas du contrat.

Pour plus d'informations sur le droit de rétractation n'hésitez pas à nous contacter.

J.C