



CONSEILS JURIDIQUES



■ Par Sylvie Sorlin
Avocate au Barreau de Lyon

LE DROIT DE RÉTRACTATION DU CONSOMMATEUR

Parfois, le particulier qui achète un bien d'une certaine valeur (par exemple: une cuisine équipée ou une voiture...) regrette d'avoir signé le bon de commande, après être rentré chez lui et avoir réfléchi.

Peut-il annuler cette commande ? Pas toujours.

Juridiquement, il s'agit du droit de rétractation qui permet à un consommateur particulier d'annuler une commande auprès d'un professionnel et de demander la restitution des sommes éventuellement versées.

Aucun motif n'a besoin d'être donné par le consommateur.

Ce droit de rétractation est prévu par la loi dans certains cas et notamment :

- Un délai de rétractation de 14 jours existe en cas de démarchage à domicile (exemple : le particulier a signé un bon de commande pour un matelas lors de la visite à son domicile d'un démarcheur). Ce délai commence à courir à partir de la conclusion du contrat s'il s'agit d'une prestation de service et à compter de la réception du bien s'il s'agit d'une vente.
- Un délai de rétractation de 14 jours est prévu par le code de la consommation lors d'un achat sur internet.

Attention : certains biens vendus sur internet sont exclus. Il n'existe pas de droit de rétractation pour les CD et les DVD ouverts, les journaux, les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs, les billets de spectacles, les objets personnalisés ou biens fabriqués spécialement pour le client (exemples : des tasses avec votre prénom, meuble sur mesure...)...

Ce délai dont bénéficie l'acheteur en ligne commence à courir le lendemain du jour où il entre en possession du bien ou le lendemain du jour où il commande une prestation

Ce droit de rétractation s'applique même aux produits soldés ou d'occasion.

Le vendeur doit rembourser les sommes versées dans un délai de 14 jours également, à compter de la réception de la rétractation.

Ces dispositions ne concernent que les vendeurs professionnels. Il n'existe aucun droit de rétractation en cas de vente entre particuliers sur internet.

- Si le consommateur commande un bien en souscrivant un crédit, il peut demander à annuler ce crédit sous un délai de 14 jours. (exemple : lors d'une foire commerciale ou dans un magasin, un particulier signe un bon de commande pour une cuisine équipée. Il ne dispose d'aucun droit de rétractation, sauf s'il contracte un crédit à la consommation mentionné sur le bon de commande).

Comment exercer ce droit ?

Le professionnel doit communiquer au consommateur, au moment de la conclusion du contrat, **un formulaire de rétractation**. Il est nécessaire de l'envoyer en courrier recommandé avec accusé de réception.



Sylvie Sorlin

avocat
au Barreau de Lyon

12, rue Dunoir
69003 LYON

17 rue Centrale
69290 CRAPONNE

Tél. 04 72 71 85 57

Tél. 04 78 57 98 75

sylvie-sorlin-avocat.fr

DOMAINES D'INTERVENTION :

- **Droit de la famille : divorce, séparation, successions, droit du travail, droit pénal,**
- **Réparation du dommage corporel, litiges entre particuliers...**

Avocat formé aux modes amiables de résolution des conflits