

Module 2

Droit de rétractation

January 2018

consumerlawready.eu

Sommaire

Introduction	4
Qu'est-ce que le droit de rétractation ?	7
Quand le consommateur bénéficie-t-il d'un droit de rétractation ?	7
Qu'est-ce qu'un contrat de vente à distance ?	7
Qu'est-ce qu'un contrat de vente hors établissement ?	8
Quels sont les droits spécifiques du consommateur pour ces deux types de contrat ?	9
Existe-t-il des exceptions au droit de rétractation ?	9
Suis-je tenu d'informer le consommateur de son droit de rétractation ?	11
Qu'est-ce que le modèle de formulaire de rétractation ?	12
Comment calculer le délai de rétractation ?	12
Est-il possible d'exclure le droit de rétractation ?	13
Quelles peuvent être les conséquences si vous omettez d'informer le consommateur de son droit de rétractation ?	13
.....	14
De quelle manière le consommateur peut-il se rétracter du contrat ?	15
Le consommateur a-t-il le droit d'utiliser le produit avant de se rétracter ?	15
Qui doit prouver la perte de valeur du produit ?	16
Conséquences de la rétractation	16
Quelles sanctions le professionnel encourt-il pour non-respect des règles encadrant le droit de rétractation ?	18
Ventes transfrontalières : quelles sont les conditions si je vends mes produits ou services à des consommateurs en dehors de mon pays ?	18
Cas particulier des ventes aux consommateurs étrangers.....	19
Quand considère-t-on que votre activité commerciale s'adresse explicitement aux consommateurs d'un autre pays ?	19
Qu'est-ce que cela implique pour vous, en pratique ?	19
Quel est le tribunal compétent pour un litige concernant un contrat transfrontalier ?	20
Liste des points à vérifier pour les professionnels :	21

« J'hésite beaucoup moins à acheter en ligne depuis que je sais que j'ai 14 jours pour renvoyer les produits si besoin. »

Un consommateur

« Avec le droit de rétractation, les clients sont plus à l'aise et ils achètent de plus en plus souvent en ligne. Cela m'a aidé à développer mon affaire. »

Un commerçant

« J'ai 14 jours pour examiner attentivement le produit que j'ai acheté en ligne ; c'est largement suffisant pour prendre une bonne décision. Renvoyer le produit ne pose aucun problème. »

Un consommateur

Introduction

Cher entrepreneur,

Ce Manuel est un élément du projet ConsumerLaw Ready qui s'adresse tout particulièrement aux micro-entreprises et aux PME pour les accompagner dans leurs échanges avec les consommateurs.

Le projet ConsumerLaw Ready est une initiative à l'échelle européenne, gérée par le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC) dans le cadre d'un consortium avec l'UEAPME (qui représente les PME en Europe) et Eurochambres (l'association des chambres de commerce et d'industrie européennes). Ce projet est financé par l'Union européenne avec l'appui du Parlement européen et de la Commission européenne.

L'objectif du projet est de vous aider à respecter les dispositions du droit européen de la consommation.

En Europe, le droit de la consommation regroupe différents éléments de législation adoptés par l'Union européenne sur les 25 dernières années, qui ont ensuite été transposés en droit national par chaque État membre de l'UE. En 2017, la Commission européenne a diligencé une évaluation afin de vérifier si les règles étaient toujours adaptées à l'objectif visé. Le résultat s'est avéré globalement positif¹. La principale conclusion de cette évaluation est que les règles existantes devraient être mieux appliquées par les autorités et mieux connues des professionnels et des consommateurs. Le projet ConsumerLaw Ready souhaite renforcer les connaissances des professionnels, et plus particulièrement des PME, sur les droits des consommateurs et les obligations légales correspondantes.

Le Manuel est divisé en cinq modules. Chacun traite en particulier d'un aspect du droit de la consommation européen :

- Le Module 1 concerne les exigences en matière d'informations précontractuelles
- Le Module 2 présente la réglementation encadrant le droit du consommateur de se rétracter des contrats de vente conclus à distance et hors établissement
- Le Module 3 présente les garanties et les recours des consommateurs en cas de produits défectueux
- Le Module 4 est axé sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives
- Le Module 5 présente la plate-forme de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et de règlement en ligne des litiges (RLL), un site Internet officiel géré par la Commission européenne dans l'objectif d'aider les consommateurs et les commerçants à résoudre leurs litiges à l'amiable.

Ce Manuel est l'un des supports de formation créés dans le cadre du projet ConsumerLaw Ready. Le site Internet www.consumerlawready.eu contient d'autres outils d'apprentissage, notamment des vidéos, des quiz et des tests, qui vous permettent d'obtenir une certification. Un forum vous offre également la possibilité d'entrer en relation avec des experts et d'autres PME.

¹Vous trouverez sur le site Internet de la Commission européenne des informations complémentaires sur cette étude, ses conclusions et les mesures de suivi décidées. http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Le Module 2 du Manuel traite du droit accordé au consommateur de se rétracter des contrats de vente conclus à distance et hors établissement. Il décrit le droit de rétractation et son application dans les États membres de l'UE. Vous y trouverez également des conseils qui vous aideront à respecter la loi.

Ce Module présente le droit de rétractation mis en place par la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs (la « DDC »), qui accorde aux consommateurs le droit de se rétracter des contrats conclus à distance et des contrats négociés en dehors de vos établissements commerciaux. Le Module 1 et le [Document d'orientation de la Commission européenne](#), disponible dans toutes les langues officielles de l'UE², vous apporteront des informations plus approfondies sur les dispositions de la Directive relative aux droits des consommateurs.

En complément de ces exigences transversales, d'autres obligations d'information pourront s'appliquer - de façon autonome ou en lien avec les obligations d'information de la DDC - qui concernent plus particulièrement certains secteurs d'activité, en fonction du type de contrat (par exemple crédit à la consommation, voyage à forfait, etc.). Ces obligations complémentaires sortent du champ d'application du Manuel, mais nous vous conseillons d'en prendre connaissance également, notamment pour ce qui concerne plus précisément votre domaine d'activité. La [Base de données sur le droit de la consommation](#)³ et le portail [L'Europe est à vous](#)⁴ dédié aux entreprises vous aideront à identifier les informations pertinentes pour vous.

Nous espérons que les informations de ce Manuel vous seront utiles.

² Voir http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³ Voir https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

⁴ Voir http://europa.eu/youreurope/business/index_fr.htm

Module 2

Qu'est-ce que le droit de rétractation ?

Le droit de rétractation est une disposition du droit de l'UE qui protège efficacement le consommateur.

Il autorise le consommateur à résilier le contrat de consommation, sans avoir à fournir d'explication, dans les 14 jours suivant la réception du produit commandé ou, pour les contrats de service et de contenus numériques, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat.

On appelle « contrat de consommation » le contrat conclu entre le professionnel commerçant et son client consommateur, qu'il concerne une livraison de marchandises ou d'un contenu numérique, ou une prestation de services.

Il peut s'agir par exemple d'un contrat conclu en ligne portant sur l'achat d'un livre⁵.

Quand le consommateur bénéficie-t-il d'un droit de rétractation ?

La Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs (la « DDC ») accorde aux consommateurs **le droit de se rétracter des contrats de consommation conclus à distance et des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux**. Dans ces deux types de contrats, le droit de rétractation est accordé parce qu'on considère que le consommateur y est plus « vulnérable » que dans d'autres contrats. Dans le cas des contrats de vente à distance, le client n'a pas la possibilité d'évaluer concrètement la qualité du produit et ses caractéristiques, et dans le cas des contrats conclus

hors établissement, le consommateur peut se retrouver davantage exposé à la pression du vendeur.

Le droit de rétractation est accordé quel que soit l'objet du contrat : fourniture de marchandises, prestation de services, mise à disposition d'un contenu numérique.

Qu'est-ce qu'un contrat de vente à distance ?

Les **contrats de vente à distance** sont des contrats de consommation dans lesquels le professionnel et le consommateur ne sont pas présents simultanément sur un même lieu au moment de conclure le contrat par un moyen de communication à distance. Entrent notamment dans cette catégorie les contrats de vente par correspondance, en ligne, par téléphone ou par fax.

Le contrat à distance englobe également les situations dans lesquelles le consommateur entre dans l'établissement commercial surtout pour s'informer sur des produits ou services, avant de négocier la vente et de conclure le contrat à distance. Par exemple : un consommateur entre dans le magasin et examine différents sacs à mains. Il rentre chez lui, et commande par téléphone un des sacs à main vus en magasin. Dans ce cas, il s'agit d'un contrat de vente à distance. À l'inverse, un contrat négocié dans l'établissement commercial mais finalement conclu par un moyen de communication à distance ne sera pas considéré comme un contrat de vente à distance.

De même, un contrat déclenché au départ par un moyen de communication à distance (par exemple un courriel) mais finalement conclu dans l'établissement commercial ne sera pas considéré comme un contrat de vente à distance. Le contrat de vente à distance ne concerne pas non plus les réservations que le

⁵Voir le Module 1 sur l'obligation d'information précontractuelle

consommateur transmet par un moyen de communication à distance, par exemple lorsque le consommateur téléphone à un restaurant pour réserver une table.

Qu'est-ce qu'un contrat de vente hors établissement ?

Les **contrats négociés en dehors des établissements commerciaux** sont des contrats conclus en la présence physique simultanée du professionnel ou de son représentant et du consommateur, mais ailleurs que dans l'établissement commercial du professionnel. Les « établissements commerciaux » désignent tout établissement de quelque type que ce soit (qu'il s'agisse par exemple d'un magasin, d'un étal ou d'un camion) servant de siège d'activité permanent ou habituel au professionnel. Les magasins de vente au détail où le professionnel exerce son activité à titre saisonnier (par ex. une boutique de crème glacée pendant la saison touristique dans une station balnéaire) sont également considérés comme des établissements commerciaux.

Le contrat négocié en dehors de l'établissement commercial est généralement conclu au domicile du consommateur ou sur son lieu de travail, ou à l'occasion d'une excursion organisée par le professionnel.

1. un consommateur achète une robe en ligne



2. un consommateur accepte les conditions d'un service spécial de télécommunication (par exemple un appel vers les États-Unis pour 1€/minute) par téléphone mobile



3. un consommateur commande un livre par courrier postal



4. un consommateur achète un aspirateur à un vendeur à domicile



Quels sont les droits spécifiques du consommateur pour ces deux types de contrat ?

Que le contrat ait été conclu à distance ou en dehors des établissements commerciaux, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour décider de maintenir ou non le contrat conclu avec le professionnel.

Le consommateur peut se rétracter à tout moment pendant cette période. Il n'a pas à justifier ni à expliquer son choix. En outre, cette décision ne doit pas entraîner pour lui des frais supplémentaires, en dehors des frais de retour des produits ou d'une indemnité pour dépréciation du produit résultant d'une manipulation non conforme, comme nous allons l'expliquer plus loin.

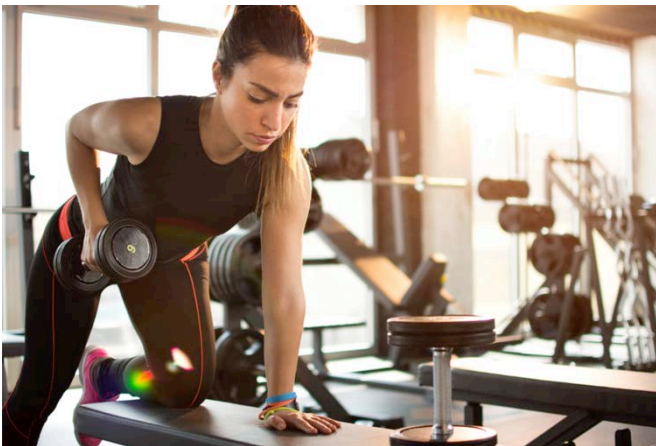
Le droit de rétractation est entièrement harmonisé dans l'UE. Cela signifie que les mêmes règles s'appliquent en la matière dans tous les États membres. Peu importe que vous proposiez vos produits ou services à des consommateurs résidents d'un autre État membre, la durée du droit de rétractation reste la même et vous n'aurez pas à vérifier s'il existe des différences entre les niveaux de protection offerts.

Existe-t-il des exceptions au droit de rétractation ?

Dans certains cas, le consommateur n'aura pas le droit de se rétracter du contrat. Le droit de rétractation n'est pas accordé dans le cas des contrats suivants :

- a) prestations de services, après exécution complète de la prestation, sous réserve que l'exécution de la prestation a commencé avec l'accord exprès préalable du consommateur, reconnaissant qu'il perdrait son droit de rétractation après exécution

5. un consommateur s'abonne à la salle de gym de son lieu de travail



6. un consommateur achète un oreiller et une couette à l'occasion d'une excursion organisée par un professionnel



complète du contrat par le professionnel ;

Exemple : un consommateur qui a conclu en ligne un contrat avec une salle de fitness pour trois cours d'entraînement personnalisé, qu'il commence à utiliser le jour suivant et qui prennent fin avant la fin du délai de 14 jours, ayant reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation après avoir suivi les trois cours.

- b) fourniture de produits et services dont le prix dépend des fluctuations d'un cours en bourse, que le professionnel ne maîtrise pas et qui pourraient intervenir avant l'expiration du délai de rétractation ;

Exemple : les produits dont le prix dépend de la valeur d'une monnaie étrangère.

- c) fourniture de produits réalisés selon le cahier des charges du consommateur ou manifestement personnalisés ;

Exemple : un costume taillé sur mesure.

- d) fourniture de produits susceptibles de se dégrader ou dont la date de péremption est proche ;

Exemple : toutes marchandises périssables, comme des légumes frais

- e) fourniture de produits sous emballage hermétique, qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection sanitaire ou d'hygiène et dont l'emballage a été ouvert après livraison ;

Exemple : aiguilles à usage médical ; certains produits cosmétiques comme le rouge à lèvres ; un matelas

- f) fourniture de produits qui ont été mélangés de façon définitive avec d'autres produits après la livraison ;

Exemple : du sable mélangé à une autre substance

- g) fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison peut intervenir uniquement 30 jours plus tard et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché que le professionnel ne maîtrise pas ;

Exemple : vin en primeur

- h) lorsque le consommateur a expressément demandé une visite du professionnel pour effectuer des réparations urgentes ou une intervention de maintenance. Si, au cours de la visite, le professionnel fournit des services en plus des services expressément demandés par le consommateur (c'est-à-dire une réparation ou un entretien), le droit de rétractation s'appliquera à ces biens ou services supplémentaires. De même, si au cours de la visite, le professionnel fournit des produits en plus des pièces détachées nécessaires pour effectuer la réparation ou l'entretien, le droit de rétractation s'appliquera à ces produits.

Exemple : une demande de réparation de dégâts sur une toiture (par ex. après une tempête). Si en plus de la réparation du toit, le consommateur décide d'acheter des briques auprès du même professionnel, le délai de rétractation s'appliquera à ces briques. De même, si le consommateur décide de faire ajouter une couche de matériau isolant à sa toiture, le droit de rétractation s'appliquera à cette prestation.

- i) fourniture d'un enregistrement vidéo ou audio, ou d'un logiciel informatique scellé, dont le sceau est brisé après livraison ;

Exemple : un DVD vendu sous blister plastique qui a été ouvert à la livraison

- j) fourniture d'un quotidien, d'un périodique ou d'un magazine, à l'exception des contrats d'abonnement pour la fourniture de ces

publications ;

Exemple : presse quotidienne

- k) contrats conclus lors d'une vente aux enchères ;

Exemple : vente aux enchères de tableaux.

Attention, cette exception ne concerne pas les plates-formes de vente aux enchères comme eBay.

- l) prestations d'hébergement non résidentiel, transport de marchandises, service de location de véhicule, traiteur ou autre service lié à des activités de loisirs si le contrat précise une date ou un délai d'exécution ;

Exemple : réservation d'une chambre d'hôtel pour un week-end précis.

- m) fourniture de contenu numérique sur support immatériel, si l'utilisation a commencé avec l'accord exprès préalable du consommateur, reconnaissant qu'il perdrait ainsi son droit de rétractation.

Exemple : téléchargement d'une application pour téléphone mobile, si le téléchargement a commencé et si le consommateur a reconnu qu'il perdait ainsi son droit de rétractation⁶.

Si vous voulez vous assurer que le consommateur accepte, conformément à la loi, qu'il ne disposera pas d'un droit de rétractation, vous pouvez lui demander d'exprimer son consentement sous la forme suivante : « Je consens par la présente à l'exécution immédiate du contrat et reconnais que je perdrai mon droit de me rétracter du contrat dès que le téléchargement ou la diffusion du contenu numérique aura commencé. »

Comme on l'a vu au Module 1, la directive relative aux droits des consommateurs ne s'applique pas à certains

types de contrats (par exemple les contrats de soins de santé et de services financiers, l'acquisition de biens immobiliers). Dans ces différents cas, le consommateur pourra bénéficier d'un droit de rétractation uniquement en vertu d'autres dispositions légales applicables spécifiquement au secteur concerné (par exemple Directive 2008/48/CE sur le crédit à la consommation).

Suis-je tenu d'informer le consommateur de son droit de rétractation ?

Oui, dans les cas où le droit de rétractation existe et pour que ce droit soit effectif, le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur de l'existence et des modalités de son droit de se rétracter du contrat⁷. On retrouve parmi les informations à fournir impérativement au consommateur concernant son droit de rétractation :

- les conditions
- la durée de validité
- la procédure pour exercer son droit de rétractation
- le fait que les frais de retour du produit sont à la charge du consommateur (+frais de retour réels si un envoi par poste classique n'est pas possible)
- le fait que si le consommateur se rétracte après avoir demandé le lancement de l'exécution des services, il est tenu de payer au prorata le coût des services utilisés jusqu'au moment de la rétractation
- le cas échéant : le fait que le consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation (voir exceptions ci-dessus) ou les circonstances dans lesquelles il perd ce droit
- modèle de formulaire de rétractation (voir ci-dessous ou annexe 1)

⁶ Voir point a) : le consommateur doit donner son accord exprès préalable et reconnaître qu'il perdra son droit de rétractation dès lors que le professionnel aura totalement exécuté le contrat.

⁷ Voir Module 1 à propos de l'obligation d'information précontractuelle

Le professionnel peut accorder au consommateur des droits supérieurs au minimum légal, par exemple un délai de rétractation plus long, mais dans tous les cas, il doit s'assurer que le consommateur obtient au minimum toutes les informations imposées par la loi concernant le droit de rétractation.

Pour les contrats de vente à distance et en dehors des établissements commerciaux, le professionnel doit remettre au consommateur un formulaire type de rétractation du contrat sur support durable (papier, CD...).

Dans le cas d'un contrat de vente en ligne, le professionnel pourra envoyer un courriel contenant ce formulaire. La publication des informations sur le site Internet du professionnel n'est pas considérée comme une communication sur support durable, car le site Internet n'est pas un support constant, mais évolutif. Il ne suffit donc pas de renvoyer le consommateur vers une page Web en particulier.

Qu'est-ce que le modèle de formulaire de rétractation ?

La loi⁸ propose un modèle de formulaire de rétractation valable dans l'ensemble de l'UE. Ce formulaire type très succinct, repris à l'Annexe 1 de ce Manuel, doit impérativement être remis au consommateur :

- Modèle de formulaire de rétractation (*Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat*)
- À l'attention de [*le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique*] :
- Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat

portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous

- Commandé le (*)/reçu le (*)
 - Nom du (des) consommateur(s)
 - Adresse du (des) consommateur(s)
 - Signature du (des) consommateur(s) (*uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier*)
 - Date
- (*) rayer la mention inutile.

Il est très important d'informer le consommateur de son droit de rétractation de façon claire et compréhensible, et de lui remettre le modèle de formulaire. Ce formulaire permet au consommateur d'exercer son droit de façon effective. Vous éviterez ainsi d'éventuelles conséquences dommageables (notamment des amendes) pour non-respect de votre obligation (voir la question sur les conséquences en cas d'omission d'informer le consommateur de son droit de rétractation).

Il faut savoir qu'en plus du courriel et des autres formes de communication citées, le professionnel peut proposer au consommateur de remplir et envoyer au format électronique le modèle de formulaire de rétractation ou tout document équivalent sur le site Internet de la société. Dans ce cas, le professionnel remettra au consommateur, sans délai et sur support durable, un accusé de réception de sa demande de rétractation.

Comment calculer le délai de rétractation ?

Le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours civils dans tous les États membres. Dans le cas des contrats de vente, ce délai de 14 jours

⁸ Cf. Annexe IB de la Directive relative aux droits des consommateurs

commence au moment où le consommateur entre physiquement en possession des biens (ou du dernier produit/article si le contrat concerne plusieurs produits ou des biens composés de plusieurs lots ou plusieurs articles). Par exemple, dans le cas de l'achat d'une robe en ligne, le consommateur est en droit de se rétracter du contrat dans les 14 jours suivant la réception de cette robe et dispose ensuite pour renvoyer la robe d'un délai de 14 jours après avoir informé le professionnel de sa rétractation.

Dans le cas des contrats de **service** et du contrat de **contenus numériques** en ligne, le délai est calculé à partir du moment de la conclusion du contrat. Un consommateur qui s'est inscrit à des cours de français en ligne a le droit de se rétracter du contrat dans les 14 jours suivant la conclusion de ce contrat. Dans le cas des contrats **mixtes**, le début du délai dépend de l'objet principal du contrat, c'est-à-dire s'il s'agit principalement d'un contrat de vente ou principalement d'un contrat de service. Il conviendra d'appliquer en conséquence la règle concernant les contrats de vente ou les contrats de service. Par exemple, dans le cas d'un achat à distance d'un autoradio dont l'installation est relativement simple, le délai est calculé à partir de la livraison de l'autoradio. Par contre, dans le cas de la conclusion d'un contrat en ligne concernant l'organisation d'un séminaire qui prévoit également la distribution de stylos et de documents aux participants, le délai de rétractation est calculé à partir du moment de la conclusion de ce contrat, car il s'agit principalement d'un contrat de service.

Les dimanches et jours fériés sont inclus dans le délai de 14 jours. En revanche, si la période de 14 jours prend fin un dimanche ou un jour férié, le délai de rétractation expire à la fin du jour ouvrable suivant.

Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation en temps utile s'il a envoyé le message par lequel il se rétracte du contrat avant l'expiration du délai prescrit de quatorze jours civils. Le consommateur doit prouver qu'il a pris sa décision de rétractation dans le délai de quatorze jours civils. Si le consommateur se rétracte du contrat, il dispose d'un délai supplémentaire de 14 jours pour renvoyer les produits.

Est-il possible d'exclure le droit de rétractation ?

Le droit de rétractation est garanti par la loi. Il est impossible de l'exclure ou de le restreindre.

Toute exclusion ou restriction du droit de rétractation serait contraire à la loi et pourrait être considérée comme une violation des règles régissant les clauses contractuelles abusives et les pratiques commerciales déloyales⁹.

N'oubliez pas que la loi prévoit certaines exclusions du droit de rétractation dans les cas mentionnés plus haut.

Quelles peuvent être les conséquences si vous omettez d'informer le consommateur de son droit de rétractation ?

Il est très important d'informer le consommateur de son droit de rétractation avant de conclure un contrat de consommation¹⁰.

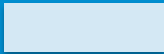
⁹Voir le Module 4, Pratiques commerciales déloyales et clauses contractuelles abusives

¹⁰Voir le Module 1, Exigences en matière d'informations précontractuelles

Date d'achat : 01.06.17



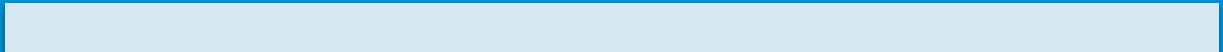
Délai général : 14 jours 01.06.17 – 15. 06.17



14 jours à partir de la date où l'avis de rétractation a été transmis



Délai maximum : Un an + 14 jours 01.06.17 – 15.06.18



Si vous n'informez pas le consommateur de son droit de rétractation, la période pendant laquelle il est autorisé à résilier le contrat est prolongée de 12 mois ! Un consommateur qui n'a pas été correctement informé de son droit de rétractation aura donc jusqu'à 12 mois et 14 jours pour annuler légitimement le contrat en question.

Si vous avez oublié de donner l'information concernant le droit de rétractation avant la conclusion du contrat, vous devriez informer le consommateur dès que possible des droits dont il dispose (et dans tous les cas, dans les 12 mois), auquel cas le consommateur disposera d'un délai de 14 jours civils à compter du moment où vous lui aurez transmis cette information.

De quelle manière le consommateur peut-il se rétracter du contrat ?

Le consommateur peut choisir la façon dont il souhaite vous informer de sa décision de se rétracter. En revanche, il est tenu d'exprimer sans ambiguïté sa décision de se rétracter du contrat. Il ne serait pas suffisant de simplement renvoyer les marchandises sans préciser dans une déclaration sa volonté de se rétracter du contrat. Le consommateur peut, sans y être obligé, utiliser le modèle de formulaire de rétractation que vous lui avez transmis en votre qualité de commerçant professionnel avant la conclusion du contrat. Étant donné qu'il incombe au consommateur de prouver qu'il s'est rétracté du contrat avant expiration du délai de 14 jours, il est dans son propre intérêt d'utiliser un support durable. Si le professionnel offre au consommateur le choix de l'informer de sa volonté de rétractation au format électronique par l'intermédiaire de son site Internet et si le consommateur utilise cette possibilité qui lui est offerte,

le professionnel est tenu d'envoyer au consommateur une confirmation (sur un support durable).

Le professionnel ne peut pas refuser l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai prescrit.

Le consommateur n'est pas obligé de donner les raisons pour lesquelles il souhaite se rétracter et n'a pas à payer de frais supplémentaires en dehors du coût de retour des marchandises si le professionnel l'a informé que ce coût serait à sa charge.

Le consommateur a-t-il le droit d'utiliser le produit avant de se rétracter ?

Si le consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il n'est pas autorisé à utiliser le produit. En revanche, il peut examiner et tester le produit acheté dans la mesure où cela est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit. En pratique, le consommateur est donc uniquement autorisé à manipuler et examiner le produit comme il le ferait dans un magasin. Par exemple, le consommateur pourrait essayer un vêtement neuf en boutique sans retirer les étiquettes. Par contre, il ne serait pas autorisé à configurer un logiciel sur son ordinateur portable¹¹.

Si le consommateur a manipulé ou utilisé les produits au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits, il ne perd pas pour autant son droit de rétractation mais il lui faudra indemniser le professionnel pour la dépréciation des produits.

Par exemple, le consommateur n'est pas autorisé à acheter une robe sur Internet en vue de la porter pour une occasion unique (par exemple à l'occasion d'un mariage), pour ensuite se rétracter du contrat et

¹¹Vous trouverez d'autres exemples pratiques à la page 47 du Document d'orientation concernant la Directive relative aux droits

des consommateurs : http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_fr.pdf

renvoyer la robe. Dans ce cas, le professionnel pourra facturer au consommateur la perte de valeur du produit.

Qui doit prouver la perte de valeur du produit ?

Si le consommateur se rétracte d'un contrat après avoir utilisé le produit, c'est au professionnel qu'il incombe de prouver la perte de valeur du produit.

Pour cette raison, si votre activité comporte des contrats de vente à distance ou en dehors des établissements commerciaux, nous vous conseillons de mettre en place un système pour vérifier si le consommateur a manipulé les produits de façon abusive.

L'existence d'une procédure permettant de vérifier si un produit donné a effectivement été utilisé pourra vous aider en cas de litige avec un consommateur. Dans certains cas, vous pourrez utiliser un outil ou une procédure spécifique. Par exemple, un système de contrôle de stock actualisé, qui consigne les marchandises en réception et déclenche une vérification immédiate pour identifier tout objet manquant ou toute trace d'usure. Le coût de cette vérification restera toutefois à votre charge.

Notez que lorsque le professionnel a omis d'informer le consommateur de son droit de rétractation, et que par conséquent le délai a été prolongé de 12 mois, le consommateur pourra se rétracter du contrat après une longue période, pendant laquelle il aura effectivement utilisé les produits commandés sans être responsable de l'usure occasionnée.

Le droit de l'Union n'encadre pas l'application de la responsabilité du consommateur pour dépréciation des produits. On appliquera dans ce cas le droit contractuel général et le droit procédural des États membres. Les

commerçants pourront par exemple être autorisés à réduire le montant remboursé.

Conséquences de la rétractation

Lorsqu'un consommateur vous signale sa rétractation, il est libéré de toute obligation en vertu du contrat.

Le consommateur supporte le coût du retour des produits sauf s'il a été convenu que le professionnel le prendrait à sa charge. Le professionnel doit toutefois informer le consommateur, de façon claire et avant la conclusion du contrat, du fait qu'il reviendra au consommateur de payer le coût du retour des produits. Si le professionnel n'en a pas informé le consommateur, le professionnel devra prendre à sa charge le coût du retour des marchandises.

Si le consommateur décide de se rétracter d'un contrat, vous devrez lui rembourser tous les paiements que vous aurez reçus de ce consommateur. Le remboursement doit être effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour acheter le produit (autrement dit, le remboursement en bons d'achat n'est pas permis). Par exemple, si le consommateur décide de rendre un livre acheté en ligne avec une carte de crédit, vous devez lui rembourser le prix d'achat du livre, toutes taxes comprises, frais de livraison compris, par virement sur le compte associé à la carte de crédit utilisée pour le paiement.

Le professionnel doit rembourser la totalité des sommes reçues du consommateur dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de la décision du consommateur de se rétracter du contrat.

Toutefois, le remboursement pourra être mis en attente jusqu'à ce que le professionnel reçoive :

- soit les produits restitués,

- soit la preuve que les produits ont bien été renvoyés, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

En résumé, il existe quatre grandes règles :

1. Le consommateur peut se rétracter d'un contrat dans les 14 jours suivant la livraison des marchandises ou la conclusion d'un contrat de service, à l'exception des contenus numériques non fournis sur support matériel : si l'exécution a commencé (c'est-à-dire si le consommateur a commencé à télécharger le contenu) et si a) le consommateur a donné son accord préalable et b) s'il a reconnu qu'il perdait ainsi son droit de rétractation ;
2. Le droit de rétractation du consommateur est prolongé pour une durée pouvant atteindre un an dans les cas où le professionnel omet d'informer le consommateur de l'existence du droit de rétractation ;
3. Le professionnel est tenu de rembourser intégralement le consommateur dans les 14 jours suivant la date à laquelle le professionnel a été informé de la rétractation, mais le professionnel peut suspendre le remboursement jusqu'à ce qu'il reçoive les produits retournés ou jusqu'à ce qu'il reçoive la preuve que le consommateur a effectivement renvoyé les produits, la date retenue étant celle du premier de ces événements ;
4. Le consommateur est tenu de retourner le produit dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur a informé le professionnel de sa décision de se rétracter.

Quelles sanctions le professionnel encourt-il pour non-respect des règles encadrant le droit de rétractation ?

Comme on l'a vu, si vous omettez de communiquer au consommateur les informations légales sur le droit de rétractation, ce droit est prolongé pour une durée supplémentaire pouvant atteindre un an.

En outre, le défaut du professionnel de se conformer à toute règle relative au droit de rétractation constituera une violation des règles nationales transposant la Directive relative aux droits des consommateurs, violation pour laquelle les États membres sont tenus de prévoir des sanctions dissuasives¹².

**Ventes transfrontalières :
quelles sont les conditions si je
vends mes produits ou services
à des consommateurs en
dehors de mon pays ?**

Les dispositions du droit de la rétractation sont totalement harmonisées dans l'UE. Cela signifie qu'il n'existe aucune différence entre États membres, et que vos droits et obligations sont les mêmes partout dans l'UE. Les seules différences, comme indiqué ci-dessus,

¹²Par exemple, en Italie, l'article 27 du code de la consommation fixe l'amende plancher à 5000 € et une pénalité financière maximale de 5 000 000 €. Ces montants s'appliquent aux infractions à la Directive relative aux pratiques commerciales déloyales, aux infractions à la Directive relative aux droits des consommateurs, ou parallèlement à ces deux directives. En cas de non-respect répété, l'autorité compétente pourra ordonner au professionnel de suspendre son activité commerciale pendant une durée ne pouvant être supérieure à 30 jours. En France, le nouveau Code de la consommation de

2016 fixe à 3000 € l'amende pour les personnes physiques et à 15 000 € l'amende pour les personnes morales. À Chypre, toute infraction à la Directive relative aux droits des consommateurs est passible d'une amende pouvant atteindre 5 % du chiffre d'affaires annuel, plafonnée à 200 000 €. En Lettonie, jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires annuel avec un plafond de 100 000 € et aux Pays-Bas, jusqu'à 1 % du chiffre d'affaires annuel avec un plafond de 900 000 €.

Voir également le tableau des pénalités à l'ANNEXE 2 du Module 1

concernent les sanctions que les États membres peuvent appliquer.

Pour savoir quelle est la législation nationale applicable en matière de sanctions, reportez-vous ci-dessous. Il est également important de bien lire le paragraphe consacré aux tribunaux compétents, une information dont vous pourrez avoir besoin en cas de litige portant sur le droit de rétractation.

Cas particulier des ventes aux consommateurs étrangers

Dans le droit de l'Union¹³, si votre activité commerciale s'adresse à des consommateurs d'autres pays de l'UE que le vôtre, c'est habituellement le droit du pays dans lequel réside le consommateur qui s'appliquera à votre contrat avec ce consommateur étranger. Si vous avez tous deux choisi un autre droit applicable, ce choix ne pourra priver le consommateur étranger des garanties apportées par les dispositions obligatoires de son pays de résidence.

Par conséquent, si par exemple votre site Internet s'adresse aux consommateurs d'un État membre qui a introduit des exigences linguistiques en vertu de l'Article 6(7) de la Directive relative aux droits des consommateurs, vous êtes tenu de remettre au consommateur les informations contractuelles dans la langue imposée par cet État membre. Plus généralement, pour chaque publicité ou offre de biens et services dans un autre État membre, vous devez impérativement respecter le niveau de protection légale du consommateur dans le pays que vous ciblez.

Quand considère-t-on que votre activité commerciale s'adresse explicitement aux consommateurs d'un autre pays ?

La Cour de justice de l'Union européenne a dressé une liste non exhaustive de critères pour déterminer si vos activités marketing ciblent explicitement un État membre. On trouve parmi ces critères, par exemple, l'utilisation d'une langue ou d'une monnaie différente de celle qui est généralement utilisée dans l'État membre où votre société possède son établissement principal, la mention de numéros de téléphone précédés d'un code international, l'utilisation d'un domaine de premier niveau autre que celui de l'État membre où votre société est domiciliée¹⁴.

En revanche, si un consommateur d'un autre État membre de l'UE vous contacte de sa propre initiative alors que vous n'adrez pas vos activités explicitement à d'autres pays de l'UE, c'est votre droit national qui s'applique.

Qu'est-ce que cela implique pour vous, en pratique ?

Quel sera le droit applicable à vos contrats transfrontaliers ?

À première vue, les petits commerçants pourront avoir l'impression qu'il est compliqué de respecter la loi du pays de leurs différents clients, dans différents pays. Cette complexité apparente pourrait empêcher certains professionnels de proposer leurs biens et services à l'étranger. Pourtant, en pratique :

¹³Notamment dans le Règlement « Rome I » 593/2008.

¹⁴ Pour en savoir plus, consultez les affaires jointes C 585/08 et C 144/09 Peter Pammer et Hotel Alpenhof GesmbH

1. La législation de l'UE comporte un grand nombre de dispositions harmonisées en matière de protection des consommateurs, ainsi que nous l'expliquons dans les modules de la formation Consumer Law Ready. Ces règles s'appliquent dans toute l'UE.
2. Même s'il existe sur certains points des différences entre États membres, cela ne signifie pas que vous n'êtes pas autorisé à conclure avec des consommateurs des contrats rédigés conformément à votre propre législation : comme expliqué ci-dessus, vous pouvez convenir avec le consommateur de soumettre le contrat à un autre droit, auquel cas vous êtes uniquement tenu de respecter les dispositions obligatoires du droit de la consommation de l'État de résidence du consommateur.
3. En pratique, les dispositions obligatoires du droit de la consommation d'un autre État s'appliqueront uniquement si elles apportent un niveau de protection supérieur par rapport à votre système juridique ou au droit que vous et le consommateur êtes convenus d'appliquer. C'est le cas par exemple si la période légale de garantie en vertu du droit de la consommation est supérieure à la période de garantie de votre droit national.
4. Les modules de formation ConsumerLawReady vous permettront également de connaître à l'avance les exigences supplémentaires qui peuvent s'appliquer dans un autre État membre où vous envisagez d'exercer votre activité commerciale.
5. Bien souvent, on s'intéresse à la question du droit applicable uniquement en cas de désaccord avec

le client. La plupart des différends peuvent être résolus à l'amiable, ou par une intervention de votre service clients gérant les réclamations.

Quel est le tribunal compétent pour un litige concernant un contrat transfrontalier ?

Si votre offre s'adresse à des consommateurs d'autres pays de l'UE et si vous rencontrez un litige avec l'un de vos clients d'un autre pays de l'UE, vous devez savoir que le tribunal compétent pour trancher ce litige sera toujours, en vertu du droit de l'Union, le tribunal compétent du pays de résidence du consommateur. Vous ne pouvez pas engager des poursuites contre ce consommateur devant un tribunal d'un autre pays, et vous risquez une amende importante si vous mentionnez tout de même cette possibilité dans vos conditions générales de vente. Par contre, le consommateur peut, s'il le souhaite, introduire également une action contre vous devant le tribunal compétent de votre pays. Pour simplifier la résolution des litiges dans les affaires transfrontalières, l'UE a mis en place une plate-forme de RLL qui permet de mettre en relation les systèmes de REL de différents États membres¹⁵.

Exemple : vous êtes un commerçant Luxembourgeois basé à Luxembourg, et vous vendez vos produits à des clients belges. Dans ce cas, vos conditions générales de vente ne peuvent pas stipuler que les tribunaux de Luxembourg seront les seuls compétents en cas de litige.

¹⁵Voir le Module 5 de ce Manuel

Liste des points à vérifier pour les professionnels :

Pour être certain de respecter la loi, vérifiez toujours :

1. Si le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation pour le type de contrat de consommation que vous concluez ; ☐
 2. Que vous avez bien informé le consommateur de son droit de rétractation, en temps utile et en termes clairs ; ☐
 3. Que vous avez bien indiqué au consommateur, en temps utile et en termes clairs, que s'il choisit de se rétracter, il lui faudra payer le coût du retour des produits au professionnel ; ☐
 4. Que vous avez bien remis au consommateur le modèle de formulaire de rétractation ; ☐
- Que vous respectez toutes vos obligations si le consommateur choisit de se rétracter du contrat, en particulier celles qui concernent le remboursement intégral du client. ☐

Annexes

ANNEXE 1 – Modèle de formulaire de rétractation selon l'Annexe IB de la Directive relative aux droits des consommateurs

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat) -

- À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]:
- Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous
- Commandé le (*)/reçu le (*)
- Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (*uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier*),
- [Date]

(*) rayer la mention inutile.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ :

Ce document a été préparé pour la Commission européenne, mais reflète uniquement les points de vue de ses auteurs, et la Commission ou les auteurs ne peuvent en aucun cas être tenus responsables de l'utilisation de ces informations.

Le présent document n'est pas juridiquement contraignant. Il ne représente pas une interprétation officielle du droit de l'Union ou du droit national et ne fournit pas de conseils juridiques exhaustifs. Ce document n'a pas vocation à remplacer un conseil juridique professionnel sur des questions précises. L'attention du lecteur est attirée sur le fait que des propositions législatives sont en cours de négociation aux niveaux communautaire et national : il convient donc, pour toute édition papier des modules, de vérifier s'il existe des versions mises à jour sur le site Internet www.consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

