

Module 2

Droit de rétractation

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ:

Les informations et points de vue exposés dans la présente publication sont ceux du ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'avis officiel de la Commission. La Commission ne garantit pas l'exactitude des données figurant dans la présente publication. Ni la Commission ni aucune personne agissant au nom de la Commission ne peuvent être tenues responsables de l'utilisation qui peut être faite des informations qui y sont contenues.

Ce document n'est pas juridiquement contraignant et il ne constitue pas une interprétation formelle du droit de l'Union ou du droit national, et il ne peut pas non plus fournir des conseils juridiques complets ou complets. Il n'a pas l'intention de remplacer les conseils juridiques professionnels sur des questions particulières.

Les lecteurs doivent également se rappeler que la législation de l'UE et les législations nationales sont constamment mises à jour: toute version papier des modules doit être vérifiée par rapport à d'éventuelles mises à jour sur le site www.consumerlawready.eu.

MAI 2022

Table des matières

Introduction	5
Quand un consommateur a-t-il un droit de rétractation?	8
Qu'est-ce qu'un contrat de vente à distance?	8
Qu'est-ce qu'un contrat de consommation hors établissement?	9
Quels sont les droits spécifiques des consommateurs pour ces deux types de contrats?	10
Quelles sont les exceptions au droit de rétractation?	10
Dois-je informer les consommateurs de leur droit de rétractation?	12
Qu'est-ce que le modèle de formulaire de retrait?	13
Comment calculer le délai de retrait?	14
Le droit de rétractation peut-il être exclu?	15
Quelles sont les conséquences si vous omettez d'informer les consommateurs de leur droit de rétractation?	15
De quelle manière le consommateur peut-il se rétracter du contrat?	15
Le consommateur a-t-il le droit d'utiliser le produit avant le retrait?	16
Qui doit prouver la diminution de la valeur du produit?	16
Conséquences du retrait.....	17
Quelles sont les sanctions en cas de non-respect par le professionnel des règles relatives au droit de rétractation? ...	18
Que se passe-t-il avec les ventes transfrontalières?	19
Traitement spécifique des ventes que vous dirigez vers des consommateurs résidant dans d'autres États membres ..	19
Dans quelles conditions pouvez-vous être considéré comme ciblant les consommateurs d'un autre État membre?	20
Qu'est-ce que cela signifie pour vous dans la pratique?	20
Lorsque vous avez un litige dans le cadre d'un tel contrat transfrontalier, quel tribunal est compétent?	21
Liste de contrôle pour les opérateurs:	22

«J'aime acheter des vêtements en ligne et je suis heureux de pouvoir les renvoyer dans les 14 jours s'ils ne correspondent pas»

Consommateur

«Que nous le voulions ou non, nous devons respecter le droit de rétractation de 14 jours. C'est la loi!»

Négociant

«J'ai 14 jours pour inspecter soigneusement le produit que j'ai acheté en ligne; C'est plus que suffisant pour prendre une bonne décision. Renvoyer le produit est très facile.»

Consommateur

Introduction

Cher entrepreneur,

Ce manuel fait partie du projet Ready en matière de droit de la consommation qui s'adresse spécifiquement aux micro, petites et moyennes entreprises qui interagissent avec les consommateurs.

Le projet Ready en droit de la consommation est un projet à l'échelle européenne géré par EUROCHAMBRES (l'association des chambres de commerce et d'industrie européennes), dans le cadre d'un consortium avec le BEUC (l'Organisation européenne des consommateurs) et SMEunited (la Voix des PME en Europe). Il est financé par l'Union européenne avec le soutien de la Commission européenne.

L'objectif du projet est de vous aider à respecter les exigences du droit de la consommation de l'UE.

Le droit de la consommation de l'UE consiste en différents actes législatifs adoptés par l'Union européenne au cours des 25 dernières années et transposés par chaque État membre de l'UE dans son droit national respectif. En 2017, la Commission européenne a conclu une évaluation visant à vérifier si les règles sont toujours adaptées à l'objectif poursuivi. Le résultat a été globalement positif¹. La principale conclusion est que les règles existantes doivent être mieux appliquées par les autorités et mieux connues des entreprises et des consommateurs. Le projet Ready en matière de droit de la consommation vise à améliorer les connaissances des professionnels, en particulier des PME, en ce qui concerne les droits des consommateurs et leurs obligations légales correspondantes.

Le manuel se compose de cinq modules. Chacun traite d'un thème particulier du droit de la consommation de l'UE:

- Le module 1 traite des règles relatives aux exigences en matière d'information précontractuelle
- Le module 2 présente les règles relatives au droit du consommateur de se rétracter des contrats à distance et hors établissement
- Le module 3 se concentre sur les voies de recours que les opérateurs doivent fournir lorsque les produits ne sont pas conformes au contrat
- Le module 4 est axé sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives
- Le module 5 introduit les modes alternatifs de règlement des litiges et la plateforme de règlement des litiges en ligne (RLL), un site web officiel géré par la Commission européenne et destiné à aider les consommateurs et les professionnels à résoudre leurs litiges par voie extrajudiciaire.

Ce manuel n'est qu'un des supports d'apprentissage créés dans le cadre du projet Ready en droit de la consommation. Le site consumerlawready.eu contient d'autres outils d'apprentissage, tels que des vidéos, des quiz et un «e-test» par

¹ Vous trouverez de plus amples informations sur l'évaluation, ses conclusions et les actions de suivi sur le site web de la Commission européenne: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

lequel vous pouvez obtenir un certificat. Vous pouvez également vous connecter avec des experts et d'autres PME via un forum.

Le module 2 du manuel traite du droit de rétractation des contrats à distance et hors établissement. Il décrit ce qu'est le droit de rétractation et comment il est appliqué dans les États membres de l'UE, et vous donne des conseils pour vous faciliter le respect de la loi.

Ce module présente le droit de rétractation établi par la directive 2011/83/UE de l'UE relative aux droits des consommateurs (la « directive sur les droits des consommateurs » – DDC), en vertu de laquelle les consommateurs ont un droit de rétractation des contrats conclus à distance et des contrats conclus en dehors de vos locaux commerciaux. Pour plus d'informations sur les dispositions de la directive sur les droits des consommateurs, veuillez consulter le module 1 ou le [document d'orientation de la DG Justice de la Commission européenne](#) qui est disponible dans toutes les langues officielles de l'UE².

La directive sur les droits des consommateurs a été modifiée par la [directive \(UE\) 2019/2161 du 27 novembre 2019](#) relative à une meilleure application et à la modernisation des règles de l'UE en matière de protection des consommateurs. Les États membres de l'UE doivent transposer les modifications dans leur système juridique national avant le 28 novembre 2021 et appliquer les nouvelles règles à compter du 28 mai 2022. Ce module couvre également les principales modifications apportées à la DDC en ce qui concerne le droit de rétractation qui peuvent avoir une incidence sur vous. Ces modifications sont présentées dans ce module dans des cases séparées avec le titre «Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022».

Outre ces exigences horizontales, d'autres exigences en matière d'information, principalement sectorielles, pourraient s'appliquer – indépendamment ou combinées avec les exigences en matière d'information DDC – selon le type de contrat (par exemple, crédit à la consommation, voyages à forfait, etc.). En cas de conflit entre les règles sectorielles et les règles générales, les règles sectorielles s'appliquent. La [base de données sur le droit des consommateurs](#)³ [et le portail des entreprises "L'Europe est à vous"](#)⁴ peuvent vous aider à recueillir les informations pertinentes ou vous pouvez contacter votre organisation commerciale locale.

Nous espérons que les informations fournies dans le Manuel vous seront utiles.

² Voir https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Voir https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁴ Voir <http://europa.eu/youreurope/business/>

Module 2

Quel est le droit de rétractation ?

Le droit de rétractation permet au consommateur de résilier, **sans aucune justification**, le contrat de consommation dans les 14 jours suivant la réception du bien ou après la conclusion du contrat de services ou de contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel.

Un contrat de consommation est tout contrat que le professionnel conclut avec un consommateur, indépendamment de la question de savoir s'il a pour objet la fourniture de biens, de services et/ou de contenu numérique.

Par exemple, un contrat conclu en ligne avec le consommateur concernant la vente en ligne d'un livre⁵.

Quand un consommateur a-t-il un droit de rétractation ?

En vertu de la directive sur les droits des consommateurs – DDC, les consommateurs ont **un droit de rétractation des contrats conclus à distance et des contrats conclus avec les consommateurs en dehors de vos locaux commerciaux**. Dans ces deux types de contrats, ce droit est accordé parce qu'il est considéré que la «faiblesse» du consommateur dans ces cas particuliers est plus importante que dans d'autres contrats. Dans le cas des contrats à distance, le consommateur n'a pas la possibilité de vérifier matériellement les caractéristiques du produit et, dans le cas des contrats hors établissement, le consommateur peut se trouver dans une situation où il est plus vulnérable à la pression.

Le droit de rétractation existe indépendamment du fait que le contrat porte sur la fourniture de biens, la fourniture de services ou la fourniture de contenus

numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel.

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

Les **contrats de vente à distance** sont des contrats de consommation dans lesquels il n'y a pas de présence simultanée du professionnel et du consommateur. Au lieu de cela, ils utilisent exclusivement un ou plusieurs moyens de communication à distance jusqu'au moment de la conclusion du contrat. Parmi les exemples de contrats à distance figurent les accords conclus par correspondance, en ligne, par téléphone ou par télécopieur.

Le contrat à distance comprend également les situations dans lesquelles le consommateur se rend dans les locaux de l'entreprise uniquement dans le but de recueillir des informations sur les biens ou les services, puis négocie et conclut le contrat à distance. Par exemple, la situation où le consommateur va à la boutique et vérifie plusieurs sacs à main, puis rentre à la maison et commande l'un des sacs à main par téléphone peut être considéré comme un contrat à distance. Au contraire, un contrat négocié dans les locaux commerciaux du professionnel, mais qui est finalement conclu par voie de communication à distance, ne sera pas considéré comme un contrat à distance.

Un contrat initié au moyen d'une communication à distance (par exemple un courriel), mais finalement conclu dans les locaux commerciaux du professionnel, ne doit pas non plus être considéré comme un contrat à distance. De même, le contrat à distance ne couvre pas les réservations effectuées par le consommateur au moyen d'un moyen de communication à distance, comme ce serait le cas pour le consommateur qui

⁵ Voir le module 1 sur l'obligation d'information précontractuelle.

téléphonerait pour demander une réservation dans un restaurant.

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

Les contrats négociés en dehors des locaux commerciaux sont les contrats conclus en présence physique simultanée du consommateur et de vous-même/de vos représentants, mais dans un lieu qui n'est pas votre établissement commercial. Les locaux commerciaux comprennent les locaux sous quelque forme que ce soit (par exemple, magasins, camions, étalons, etc.) qui servent d'établissement permanent ou habituel pour le commerçant. Les locaux commerciaux comprennent également les locaux que le négociant utilise sur une base saisonnière (par exemple, magasin de crème glacée sur la plage pendant l'été).

En règle générale, les contrats négociés en dehors des locaux commerciaux sont des contrats conclus au domicile du consommateur, sur son lieu de travail ou lors d'une excursion organisée par le professionnel.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de contrats à distance et hors établissement, dans lesquels le consommateur dispose d'un droit de rétractation (sauf exception):

1. un consommateur qui achète une robe en ligne



2. un consommateur qui commande un livre par courrier régulier



3. un consommateur achetant un aspirateur à son seuil



4. un consommateur se connecte pour les services de gymnase sur son lieu de travail



5. un consommateur qui achète un oreiller et une couette lors d'une

excursion organisée par un commerçant (par exemple dans un restaurant ou une boutique)



Quels sont les droits spécifiques des consommateurs pour ces deux types de contrats?

Que le contrat soit conclu à distance ou en dehors des locaux commerciaux, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours **calendrier** pour réexaminer la décision de maintenir le contrat conclu avec le professionnel.

Pendant cette période, le consommateur peut se rétracter du contrat. Il/elle n'a pas besoin de fournir aucune explication ou justification de cette décision. En outre, le consommateur ne doit pas supporter de frais autres que le renvoi du produit ou pour une valeur diminuée en cas de mauvaise manipulation du produit, comme expliqué plus en détail ci-dessous.

Le droit de rétractation est pleinement harmonisé dans l'UE. Cela signifie que les mêmes règles s'appliquent à cet égard dans tous les États membres. Que vous offrez vos produits ou services aux consommateurs d'autres États membres, la durée du droit de rétractation sera la même et vous n'avez pas à examiner s'il existe des différences entre les niveaux de protection.

Quelles sont les 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'existera pas dans le cas des contrats suivants:

a) pour les prestations de services après l'exécution intégrale du service, à condition que l'exécution ait commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur et avec la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel;

Exemple: un consommateur qui a conclu un contrat en ligne avec le gymnase sur la fourniture de trois classes de formation personnelle qu'il commence à utiliser le lendemain et se termine avant la fin des 14 jours, consentant à ce qu'il perde son droit de rétractation une fois que ces trois classes ont été fournies.

b) pour les livraisons de biens ou les services pour lesquels le prix dépend des fluctuations du marché financier qui ne peuvent être contrôlées par l'opérateur et qui peuvent intervenir dans le délai de rétractation;

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

c) pour les livraisons de biens effectuées selon les spécifications du consommateur ou clairement personnalisées;

Exemple: un costume sur mesure

d) pour les livraisons de biens susceptibles de se détériorer ou d'expirer rapidement;

Exemple: tout bien périssable, tel que les légumes frais

e) pour la fourniture de biens scellés qui ne sont pas aptes au retour pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui n'ont pas été scellés après la livraison;

Exemple: aiguilles à usage médical; certains produits cosmétiques tels que les rouges à lèvres;

f) pour les livraisons de biens qui, après livraison, selon leur nature, sont indissociablement mélangés à d'autres articles;

Exemple: sable mélangé à une autre substance

g) pour la fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché qui ne peuvent être contrôlées par le professionnel;

Exemple: vin en primeur

lorsque le consommateur a spécifiquement demandé une visite au professionnel en vue d'effectuer des réparations ou des travaux d'entretien urgents. Si, au cours de la visite, le professionnel fournit des services qui s'ajoutent à ceux spécifiquement demandés par le consommateur (par exemple réparation ou entretien), le droit de rétractation s'appliquera à ces services ou biens supplémentaires. De même, si, au cours de la visite, l'opérateur fournit des biens autres que les pièces de rechange nécessaires à la réparation ou à l'entretien, le droit de rétractation s'applique à ces biens.

Exemple: une réparation de toit demandée à la suite de dommages (par exemple, après une tempête). Si, en plus de la réparation du toit, le consommateur décide d'acheter certaines briques auprès du même commerçant, le délai de rétractation s'appliquera en principe à ces briques. De même, si le consommateur décide d'introduire une couche d'isolation supplémentaire sur le toit, le

droit de rétractation s'appliquerait en principe à ce service.

h) pour la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés, ou de logiciels informatiques scellés, non scellés après la livraison;

Exemple: un DVD vendu en emballage plastique qui a été ouvert

pour la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, à l'exception des contrats d'abonnement pour la fourniture de ces publications;

Exemple: journaux quotidiens

i) conclue lors d'une enchère publique;

Exemple: vente aux enchères publique de peintures. Veuillez noter que cela ne s'applique pas aux plates-formes d'enchères telles que e-bay

j) pour la fourniture d'un hébergement autre qu'à des fins résidentielles, le transport de biens, les services de location de voitures, de restauration ou de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée;

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

k) pour la fourniture de contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur et la reconnaissance qu'il perd ainsi le droit de rétractation.

Exemple: télécharger une application pour le téléphone portable si le téléchargement a

commencé et le consommateur a reconnu perdre son droit de rétractation⁶.

Si vous voulez être sûr que le consommateur accepte conformément à la loi qu'il n'aura pas de droit de rétractation, vous pouvez lui demander de donner son consentement sous la forme suivante: «Je consens à l'exécution immédiate du contrat et j'admets que je perdrai mon droit de rétractation du contrat une fois que le téléchargement ou la diffusion en continu du contenu numérique aura commencé.»

Comme expliqué dans le module 1, pour certains types de contrats spécifiques, la directive sur les droits des consommateurs ne s'applique pas (par exemple, les contrats de soins de santé et de services financiers, les acquisitions de biens immobiliers). Dans ces cas, le droit de rétractation n'existerait qu'en vertu d'autres dispositions de la législation sectorielle applicable (par exemple la directive 2008/48/CE relative au crédit à la consommation).

Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

En vertu des nouvelles règles de la DDC, les États membres peuvent:

— prolonger la durée du droit de rétractation de 14 à 30 jours,

— déroger à plusieurs exceptions au droit de rétractation⁷ (c'est-à-dire que le consommateur aura un droit de rétractation dans certains cas où il ne l'avait pas auparavant)...

...pour les **contrats** conclus dans le cadre :

1) Visite non sollicitée d'un professionnel au domicile du consommateur

2) Excursions organisées par un professionnel dans le but ou l'effet de promouvoir ou de vendre des produits au consommateur.

Ces options visent à permettre aux États membres d'offrir une protection supplémentaire aux consommateurs dès lors qu'ils concluent ces types de contrats spécifiques (à savoir la vente hors établissement et les excursions organisées par un professionnel).

N'oubliez pas que vous devez informer les consommateurs avant la conclusion du contrat de l'existence du droit de rétractation et de la durée du délai de rétractation (voir Module 1). Par conséquent, si vous vendez par ce type de canaux de vente, n'oubliez pas de vérifier si, dans le ou les État(s) membre(s) dans lesquels vous exercez vos activités, le délai de rétractation est de 14 ou 30 jours.

Exemple: Si, après le 28 mai 2022, vous vendez des costumes sur mesure à un consommateur à son domicile sans invitation préalable, le consommateur a le droit de se retirer de la vente dans un délai de 30 jours à compter de la date de livraison si dans l'Etat membre où il se trouve le délai de rétractation est passé de 14 à 30 jours.

Dois-je informer les consommateurs de leur droit de rétractation?

Oui, c'est vrai. Lorsque ce droit existe, afin de rendre le droit de rétractation effectif, le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur de l'existence et des modalités de son droit de rétractation du

⁶ Voir point a): le consommateur doit donner son consentement préalable exprès et reconnaître qu'il perdra le droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel.

⁷ Ces options réglementaires laissées aux États membres concerneront l'article 16, points a), b), c) et e), de la CRD. Pour plus de détails et d'exemples, veuillez consulter la section «*Quelles sont les exceptions au droit de rétractation?*» du présent module.

contrat⁸. Les informations à fournir au consommateur concernant le droit de rétractation doivent inclure :

- les conditions;
- le délai;
- les modalités d'exercice de leur droit de rétractation;
- le fait que le consommateur supporte les frais de retour;
- le fait que si le consommateur se retire après avoir demandé le début des services, il doit payer les coûts proportionnés du service utilisé jusqu'à ce moment-là;
- le cas échéant: le fait que le consommateur n'a aucun droit de rétractation (voir les exceptions ci-dessus) ou les circonstances dans lesquelles il perd ce droit;
- le modèle de formulaire de rétractation (voir ci-dessous ou à l'annexe 1).

Le professionnel peut accorder au consommateur des droits allant au-delà de ce qui est légalement requis, par exemple un délai plus long, mais en tout état de cause, il doit veiller à ce que le consommateur reçoive au moins toutes les informations relatives au droit de rétractation légalement requises.

Tant pour les contrats à distance que pour les contrats hors établissement, le professionnel doit remettre au consommateur un modèle de formulaire pour se rétracter du contrat sur un **support durable** (papier, disque...).

Dans le cas d'un contrat en ligne, il pourrait s'agir, par exemple, d'un courriel contenant un formulaire. Un site Internet ne peut pas être considéré comme fournissant des informations sur un support durable, car le site Internet n'est pas un support constant, mais un support modifiable. Le professionnel ne peut donc pas se

contenter de diriger le consommateur vers une page web particulière.

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

Un modèle de formulaire de retrait à l'échelle de l'UE est prévu dans la loi elle-même⁹. Ce modèle de formulaire de rétractation, également disponible à l'annexe 1, doit être fourni au consommateur:

- Modèle de formulaire de rétractation (compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)
- À [ici le nom, l'adresse géographique et l'adresse électronique du professionnel doivent être insérés par le professionnel]:
- Je/Nous (*) vous notifie/notifions par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente des biens suivants (*) /pour la prestation de service suivante (*),
- Commandé le (*)/reçu le (*),
- Nom du ou des consommateurs,
- Adresse du ou des consommateurs,
- Signature du ou des consommateurs (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier),
- Date

Il est très important d'informer le consommateur de manière claire et compréhensible sur le droit de rétractation et de lui fournir le formulaire type. Il permet aux consommateurs d'exercer efficacement ce droit et évite les conséquences négatives pour vous (y compris les sanctions éventuelles) en cas de non-respect de ce droit (voir question sur les conséquences de l'absence d'information des consommateurs sur le droit de rétractation).

⁸ Voir le module 1 sur les exigences en matière d'information précontractuelle.

⁹ Voir l'annexe I B de la directive sur les droits des consommateurs

Sachez qu'en plus du courrier électronique et d'autres formes de communication, vous pouvez donner au consommateur la possibilité de remplir et de soumettre électroniquement le modèle de formulaire de rétractation ou toute déclaration équivalente sur le site web de l'entreprise. Dans ces cas, vous devez communiquer sans délai au consommateur un accusé de réception d'un tel retrait sur un support durable.

Comment calculer le délai de rétractation ?

Le délai d'attente est de quatorze jours **civils** dans tous les États membres. Dans le cas d'un contrat de vente, le délai de quatorze jours commence à compter du moment où le consommateur acquiert la possession matérielle du bien (ou le dernier bien/pièce dans le cas d'un bien multiple ou d'un bien constitué de plusieurs lots ou pièces commandés). Par exemple, en cas d'achat en ligne d'une robe, le consommateur a le droit de se rétracter du contrat dans un délai de 14 jours à compter de la réception de cette robe, puis il a jusqu'à 14 jours après avoir informé le professionnel de la rétractation pour renvoyer la robe.

Dans le cas **des** contrats de services et du contrat de **contenu numérique** en ligne, le délai commence au moment de la conclusion du contrat. Par exemple, dans le cas d'un consommateur qui s'est inscrit à des cours de langue en ligne, le consommateur a le droit de résilier ce contrat dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion de ce contrat. Dans le cas de contrats à **finalités mixtes**, le début de la période dépendra de l'objet principal du contrat particulier, c'est-à-dire qu'il s'agisse d'un contrat de vente ou d'un contrat de services, et en conséquence, la règle applicable aux ventes ou au contrat de services s'appliquera. Par exemple, dans le cas de l'achat à distance d'une radio

automobile comportant une installation relativement simple, la période débutera au moment de la livraison de la radio alors que, dans le cas de la conclusion d'un contrat en ligne portant sur l'organisation d'un séminaire comprenant également la distribution des stylos et des papiers aux participants, le début du délai de rétractation aura lieu au moment de la conclusion d'un tel contrat, car il s'agit avant tout d'un contrat de services.

Les dimanches et jours fériés sont inclus dans les 14 jours. Toutefois, si la fin des 14 jours tombe un dimanche ou un jour férié, le délai de rétractation expire à la fin du jour ouvrable suivant.

Par exemple, si le délai de rétractation de 14 jours pour un consommateur résidant en France prend fin le lundi 14 juillet, le délai de rétractation devrait être prolongé jusqu'au mardi 15 juillet, le 14 juillet étant un jour férié (Journée nationale) en France.

Un consommateur a exercé le droit de rétractation en temps utile s'il a envoyé la communication avec laquelle il se rétracte du contrat dans le délai prescrit de quatorze jours calendrier. Le consommateur doit prouver que la décision de rétractation a été prise dans les quatorze jours calendaires. Si le consommateur se rétracte du contrat, il dispose d'un délai supplémentaire de 14 jours pour renvoyer le bien.

NB: N'oubliez pas qu'à compter du 28 mai 2022, dans certains cas, les États membres auront la possibilité de prolonger le délai d'attente à 30 jours (voir encadré à la page 11).

Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

N'oubliez pas que certains États membres peuvent prolonger la durée du droit de rétractation de 14 à 30 jours pour les contrats conclus dans le cadre de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un

consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel (voir encadré à la page 11).

Le droit de rétractation peut-il être exclu?

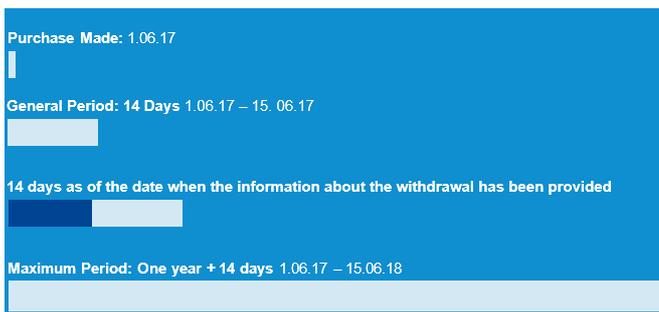
Le droit de rétractation est garanti par la loi. Il ne peut jamais être exclu ou limité.

Toute exclusion ou limitation du droit de rétractation serait contraire à la loi et susceptible d'être qualifiée de violation des règles relatives aux clauses contractuelles abusives et aux pratiques commerciales déloyales¹⁰.

N'oubliez pas qu'il existe certaines exclusions légales du droit de rétractation dans certains cas qui ont déjà été expliqués.

Quelles sont les conséquences si vous omettez d'informer les consommateurs de leur droit de rétractation?

Il est très important d'informer le consommateur du droit de rétractation avant de conclure un contrat de consommation¹¹.



Si vous n'informez pas le consommateur de son droit de rétractation, le délai pendant lequel il peut résilier le contrat est prolongé de 12 mois! Cela signifie qu'un consommateur qui n'a pas été correctement informé de

son droit de rétractation a jusqu'à 12 mois et 14 jours calendrier pour résilier le contrat en question.

Si vous avez oublié de fournir des informations sur le droit de rétractation avant la conclusion du contrat, il vous est conseillé d'informer le consommateur dès que possible de son droit (et en tout état de cause dans un délai de 12 mois), auquel cas il dispose de 14 jours calendrier à compter de la date de cette information.

Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

N'oubliez pas que certains États membres peuvent prolonger la durée du droit de rétractation de 14 à 30 jours pour les contrats conclus dans le cadre de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel (voir encadré p.11).

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

Les consommateurs peuvent choisir la manière dont ils décident de vous informer de leur décision de se rétracter du contrat. La déclaration exposant la décision de rétractation du contrat doit toutefois être simple. Il ne suffirait pas de renvoyer les marchandises sans aucune mention quant au retrait du contrat. Les consommateurs peuvent utiliser le modèle de formulaire de rétractation que vous avez fourni en tant que professionnel avant la conclusion du contrat, mais ils ne sont pas tenus de le faire. Étant donné que la charge de la preuve du retrait du contrat dans le délai de 14 jours civils incombe au consommateur, il est dans son propre intérêt d'utiliser un support durable. Si le professionnel offre la possibilité au consommateur d'informer par voie électronique la déclaration de rétractation par l'intermédiaire de son site

¹⁰ Voir le module 4 sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives.

¹¹ Voir le module 1 sur les exigences en matière d'information précontractuelle.

web et que le consommateur utilise cette option, le professionnel doit envoyer une confirmation (sur un support durable) au consommateur.

Le professionnel ne peut refuser l'exercice du droit de rétractation dans le délai prescrit.

Le consommateur n'est pas tenu de motiver la rétractation du contrat et n'a à payer aucun coût en dehors des frais de retour du bien si le professionnel l'a informé qu'il devait supporter ce coût.

Le consommateur a-t-il le droit d'utiliser le produit avant le retrait?

Dans le cas où ils souhaitent faire usage de leur droit de rétractation, les consommateurs ne sont pas autorisés à utiliser le produit. Toutefois, ils peuvent inspecter et tester les marchandises dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises acquises. Cela signifie en pratique que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que de la même manière qu'il le ferait dans un magasin traditionnel. Par exemple, le consommateur pourrait essayer une nouvelle combinaison dans un magasin sans enlever les étiquettes. Toutefois, il n'aurait pas le droit de configurer un logiciel sur son ordinateur portable¹².

Si le consommateur a manipulé ou utilisé les biens dans une mesure qui est plus que nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens, le consommateur ne perd pas le droit de rétractation, mais devra indemniser le professionnel pour toute diminution de la valeur des biens.

Par exemple, le consommateur n'a pas le droit d'acheter une robe sur Internet à porter pour une occasion (par exemple, une réception de mariage), puis de se rétracter

du contrat et de retourner la robe. Dans ce cas, le professionnel peut facturer au consommateur la valeur diminuée.

Qui doit prouver la diminution de la valeur du produit?

Si le consommateur se retire d'un contrat après avoir utilisé le produit, la charge de la preuve que la valeur du bien est diminuée incombe au professionnel.

Pour cette raison, si vous avez des activités qui comprennent des contrats hors établissement ou de vente à distance, nous vous recommandons de mettre en place un système vous permettant de vérifier si les marchandises ont été mal manipulées ou utilisées par le consommateur.

La mise en place d'un mécanisme permettant de vérifier si un produit particulier a été utilisé aidera en cas de litige avec un consommateur. Dans des cas spécifiques, par exemple, vous pouvez utiliser un outil ou une procédure spécialement conçu pour vérifier cela. Toutefois, vous devrez supporter le coût de cette vérification.

Veillez noter que dans les cas où le professionnel n'a pas été informé du droit de rétractation et que le délai est prolongé de 12 mois au maximum, le consommateur peut résilier le contrat après un laps de temps considérable, au cours duquel il a effectivement utilisé le bien sans porter aucune responsabilité pour l'usure qui en résulte.

Le droit de l'Union ne réglemente pas l'application de la responsabilité du consommateur pour la valeur diminuée des biens. Les lois générales relatives aux contrats et aux procédures des États membres

¹² Vous trouverez plus d'exemples pratiques à la page 47 du document d'orientation relatif à la directive sur les droits des consommateurs:

http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

s'appliquent et, par exemple, les opérateurs peuvent être autorisés à réduire le montant à rembourser. 

Conséquences du retrait

Lorsqu'un consommateur vous informe de sa rétractation, il est libéré de toute obligation figurant dans le contrat.

Le consommateur supporte les frais de restitution du bien, sauf s'il était convenu que le professionnel supporterait les frais. Toutefois, le professionnel doit informer le consommateur clairement et avant la conclusion du contrat du fait que le consommateur doit payer les frais de restitution du bien. Si l'opérateur ne le fait pas, il devra supporter les frais de restitution des marchandises.

Si le consommateur décide de se rétracter d'un contrat, vous devez le rembourser, y compris tous les paiements que vous avez reçus. Le remboursement doit être effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour acheter le produit. (par exemple, aucun remboursement au moyen de bons d'achat n'est autorisé). Par exemple, si le consommateur décide de retourner le livre, il vous a acheté en ligne à l'aide d'une carte de crédit, vous devez lui rendre le prix total du livre, y compris toutes les taxes ainsi que les frais de livraison sur le compte lié à la carte de crédit utilisée pour le paiement.

Le professionnel doit rembourser la totalité du montant qu'il a reçu du consommateur dans un délai de 14 jours calendrier à compter du jour où il a été informé de la décision du consommateur de se rétracter du contrat.

Le remboursement peut toutefois être retenu jusqu'à ce que:

- l'opérateur reçoit les marchandises; ou
- L'opérateur reçoit la preuve que les marchandises ont été renvoyées, la date la plus proche étant retenue.

Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

Actuellement la DDC prévoit que le droit de rétractation n'est ouvert qu'aux consommateurs qui ont payé un prix en échange d'un produit ou d'une prestation. Désormais, en vertu de la nouvelle Directive, les consommateurs peuvent bénéficier de leur droit de rétractation pour des contrats de contenus et/ou de services numériques dès lors qu'en échange de cette prestation, ils ont fourni des données à caractère personnel (à moins que ces données ne soient nécessaires pour fournir le contenu numérique). Le paiement d'un prix n'est désormais plus le seul critère pour pouvoir bénéficier de son droit de rétractation.

1) Nouvelles obligations incombant aux professionnels

— Veuillez garder à l'esprit que, lorsque le consommateur vous transmet des données personnelles, vous êtes tenu de respecter les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)¹³;

— Le professionnel doit s'abstenir d'utiliser les données personnelles qui lui ont été transmises par le consommateur afin de fournir son contenu ou service numérique;

— Le cas échéant, vous devez, à la demande du consommateur, mettre à sa disposition tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique que vous avez fourni;

— Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique gratuitement, sans entrave de votre part, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible

— Si le consommateur se rétracte du contrat, vous pouvez l'empêcher d'utiliser ultérieurement le contenu

ou le service numérique. Vous pouvez par exemple rendre le contenu ou le service numérique inaccessible au consommateur ou vous pouvez aussi désactiver son compte utilisateur.

2) Nouvelles obligations incombant aux consommateurs.

— Si le consommateur se rétracte du contrat, il ne pourra ni utiliser le contenu ou le service numérique ni le mettre à la disposition de tiers.

Quatre règles principales peuvent être résumées ci-dessous:

1. Le consommateur a le droit de se rétracter d'un contrat dans un délai de 14 jours calendrier à compter de la livraison du bien ou de la conclusion d'un contrat de services (à l'exception du contenu numérique non fourni sur support matériel: si l'exécution a commencé (c'est-à-dire que le consommateur a commencé à télécharger du contenu) et si le consommateur a donné son consentement préalable et b) a reconnu qu'il perdait le droit de rétractation;
2. Le droit de rétractation du consommateur s'étend jusqu'à un an si le professionnel ne l'informe pas de l'existence du droit de rétractation;
3. Le professionnel doit rembourser intégralement le consommateur dans un délai de 14 jours calendaires à compter du jour où le professionnel a été informé de la rétractation, mais le professionnel peut retenir le remboursement jusqu'à ce qu'il

¹³ Par exemple, en **Italie**, l'article 27 du code de la consommation prévoit une amende minimale de 5000 EUR et une sanction financière maximale de 5000000 EUR. Ces montants s'appliquent à la fois aux infractions à la directive sur les pratiques commerciales déloyales, à la directive sur les droits des consommateurs, ou aux deux en parallèle. En cas de non-respect répété, l'Autorité peut ordonner au professionnel de suspendre la négociation pour une période ne dépassant pas trente jours. En **France**, le Code de la consommation révisé de 2016 fixe une amende pouvant aller jusqu'à 3000 EUR (personnes physiques) ou 15000 EUR (personnes morales). À

reçoive le bien en retour ou qu'il reçoive une preuve que le consommateur a renvoyé le bien, la date la plus proche étant retenue;

4. Le consommateur doit retourner le produit dans un délai de 14 jours calendaires à compter du jour où il a informé le professionnel de la décision de se retirer.

Quelles sont les sanctions en cas de non-respect par le professionnel des règles relatives au droit de rétractation?

Comme nous l'avons déjà indiqué ci-dessus, si vous ne fournissez pas au consommateur les informations relatives au droit de rétractation, ce droit est prolongé pour une période supplémentaire pouvant aller jusqu'à 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 dissuasives¹³.

Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

Sanctions plus efficaces en cas d'infractions transfrontalières

Chypre, les infractions à la directive sur les droits des consommateurs sont passibles d'une peine pouvant aller jusqu'à 5 % du chiffre d'affaires annuel ou jusqu'à 200000 EUR. En Lettonie, jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires annuel, avec un plafond de 100000 EUR, et aux **Pays-Bas**, jusqu'à 1 % du chiffre d'affaires annuel ou jusqu'à 900000 EUR.

Voir aussi le tableau des pénalités du module 1 ANNEXE 2

La directive DDC actualisée permettra de mieux équiper les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs pour faire face aux infractions affectant de nombreux consommateurs dans l'ensemble de l'UE. Actuellement, lorsqu'un professionnel enfreint les règles de protection des consommateurs, les sanctions varient considérablement d'un pays à l'autre et sont souvent très faibles, même pour des infractions très graves. Les nouvelles règles donneront aux autorités nationales le pouvoir d'imposer des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives de manière coordonnée lorsqu'elles travailleront ensemble sur les infractions transfrontalières qui touchent les consommateurs dans plusieurs États membres de l'UE.

Dans ce cas, les autorités nationales auront le pouvoir d'infliger une amende pouvant aller jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires du professionnel ou jusqu'à 2 millions d'euros lorsque les informations sur le chiffre d'affaires ne sont pas disponibles. Les États membres sont libres de maintenir ou d'introduire des amendes maximales plus élevées.

En Belgique, le législateur a prévu des amendes plus élevées qui peuvent aller de 26 euros à 100.000 euros, selon le niveau de la gravité de sanction, ou bien, une amende jusqu'à 4% voire 6% du chiffre d'affaires, si cela représente un montant plus élevé, en fonction du niveau de gravité de la sanction (article XV.70 du Code de droit économique). S'agissant d'une infraction aux règles du droit de rétractation, celle-ci sera passible d'une sanction de niveau 2, à savoir une amende allant de 26 euros à 10.000 euros ou bien, de 4% du chiffres d'affaires annuel si cela représente un montant plus élevé (article XV.83 et XV.70 du Code de droit économique).

Veillez également noter que les droits définis par la directive DDC pourraient être appliqués par les

consommateurs également dans le cadre de procédures collectives à compter du 25 juin 2023, conformément à la nouvelle directive (UE)2020/1828¹⁴ relative aux actions représentatives pour la protection des intérêts collectifs des consommateurs («RAD»)¹⁵.

Que se passe-t-il avec les ventes transfrontalières?

Les dispositions relatives au droit de rétractation sont pleinement harmonisées dans l'UE. Cela signifie qu'il n'y a pas de différence entre les États membres et que vos droits et obligations sont les mêmes dans l'ensemble de l'UE. Les seules différences peuvent résider, comme indiqué ci-dessus, dans les sanctions appliquées différemment par les États membres.

Pour savoir quelle législation nationale s'applique en matière de sanctions, veuillez lire ci-dessous. Il est également important de prêter attention au paragraphe consacré aux tribunaux compétents, qui peut présenter un intérêt en cas de litige sur le droit de rétractation. 

Traitement spécifique des ventes que vous dirigez vers des consommateurs résidant dans d'autres États membres

En vertu du droit¹⁶ de l'UE, si vous dirigez vos activités commerciales vers des consommateurs de pays de l'UE différents du vôtre, c'est généralement la loi du pays dans lequel le consommateur vit qui s'applique à votre contrat avec le consommateur étranger. Si vous avez tous deux choisi une loi différente, ce choix ne peut priver votre consommateur étranger de la protection

¹⁴ Directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives en vue de la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE.

¹⁵ Voir le module 5.

¹⁶ Notamment le règlement (CE) no 593/2008 intitulé «Rome I».

accordée par les dispositions impératives du pays de résidence.

Par conséquent, si, par exemple, votre site web s'adresse à des consommateurs d'un autre État membre, vous devez vérifier par exemple si cet État membre impose des exigences linguistiques en matière d'information précontractuelle ¹⁷ (pour plus d'informations, voir le module 1). Si tel est le cas, vous devez fournir au consommateur des informations précontractuelles dans la langue requise par cet État membre. Plus généralement, lorsque vous faites de la publicité ou offrez vos biens ou services dans d'autres États membres, vous devez respecter les normes de protection des consommateurs des pays que vous ciblez.

Dans quelles conditions pouvez-vous être considéré comme ciblant les consommateurs d'un autre État membre?

La Cour de justice de l'Union européenne a défini un certain nombre de critères non exhaustifs pour déterminer si vos activités commerciales ou professionnelles sont «orientées» dans un État membre donné. Ces critères impliquent, par exemple, l'utilisation de langues ou de monnaies autres que celles généralement utilisées dans l'État membre du lieu d'établissement de votre société, la mention de numéros de téléphone avec un code international, l'utilisation d'un nom de domaine de premier niveau autre que celui de l'État membre dans lequel votre société est établie¹⁸.

Toutefois, si vous ne dirigez pas vos activités vers d'autres pays de l'UE et si un consommateur d'un autre

État membre de l'UE vous contacte de sa propre initiative, alors votre législation nationale s'applique.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous dans la pratique?

Quelle sera la loi applicable à vos contrats transfrontaliers?

À première vue, il pourrait sembler complexe pour un petit commerçant de se conformer à la loi dans différents pays. Cela pourrait empêcher certains commerçants d'offrir leurs biens ou services au-delà de la frontière. Toutefois, dans la pratique:

1. La législation de l'UE s'harmonise, ce qui constitue un élément important des règles de protection des consommateurs. Cela signifie que, en principe, les mêmes règles s'appliquent dans tous les pays de l'UE.
2. Même si, sur certains éléments, il reste des différences entre les États membres, cela ne signifie pas que vous n'êtes pas autorisé à faire concevoir vos contrats avec des consommateurs en vertu de votre propre législation: comme expliqué ci-dessus, vous pouvez convenir avec le consommateur qu'une autre loi devrait être applicable, auquel cas vous n'avez qu'à respecter le droit obligatoire de la consommation de l'État membre dans lequel le consommateur vit.
3. En pratique, la législation obligatoire en matière de consommation d'un autre État membre ne sera pertinente que si ses règles sont plus protectrices que celles de votre système juridique ou de la loi que vous avez convenue avec le consommateur. C'est peut-être le cas lorsque, par exemple, la période de garantie légale du droit du

¹⁷ En vertu de l'article 6, paragraphe 7, de la directive sur les droits des consommateurs, les États membres avaient le choix réglementaire de maintenir ou d'introduire dans leur législation nationale des exigences linguistiques concernant les informations contractuelles pour les contrats à distance et hors établissement, afin de garantir que le consommateur comprend facilement ces informations. Selon l' [étude](#)

[de la Commission européenne sur l'](#) application de la directive sur les droits des consommateurs, 15 États membres de l'UE ont introduit des exigences linguistiques dans leur législation nationale (p. 29-32).

¹⁸ Pour de plus amples informations, voir les affaires jointes C 585/08 et C 144/09, Peter Pammer et Hotel Alpenhof GesmbH, la Cour

consommateur est plus longue que celle prévue par votre propre loi.

4. Grâce aux modules de formation Ready en droit de la consommation, vous serez en mesure de savoir à l'avance quelles exigences supplémentaires peuvent s'appliquer dans quel autre État membre dans lequel vous envisagez de diriger vos activités commerciales.
5. La question du droit applicable n'est souvent pertinente que s'il y a désaccord avec le consommateur. De nombreux malentendus peuvent être résolus à l'amiable ou en utilisant votre service interne de traitement des plaintes.

Lorsque vous avez un litige dans le cadre d'un tel contrat transfrontalier, quel tribunal est compétent?

Si, avec vos offres, vous dirigez vos activités vers des consommateurs d'un autre pays de l'UE et que vous

avez un litige avec un consommateur d'un autre pays de l'UE, sachez que la juridiction compétente pour trancher un tel litige sera toujours celle du pays dans lequel le consommateur vit. Vous ne pouvez pas poursuivre le consommateur devant un tribunal d'un autre pays et si vous spécifiez une telle option dans vos conditions générales, vous risqueriez une amende sévère. En revanche, le consommateur a la possibilité de vous poursuivre devant votre tribunal d'origine. En ce qui concerne les affaires transfrontalières, afin de faciliter la résolution des litiges, l'UE a mis en place une plateforme de RLL qui permet d'assurer la liaison entre les systèmes de REL des différents États membres¹⁹.

Exemple: si vous êtes un commerçant français basé dans le nord de la France qui vend vos produits à des consommateurs belges en Belgique, vous ne pouvez pas établir dans vos conditions générales que, en cas de litige, les seuls tribunaux compétents pour résoudre le litige sont les tribunaux du Nord de la France.

¹⁹ Voir le module 5 du présent manuel.

Liste de contrôle pour les opérateurs:

Pour être sûr, vérifiez toujours:

1. Si le droit de rétractation du consommateur existe pour le type de consommateur contrat que vous concluez;
2. Que vous avez informé le consommateur en temps utile et clairement de son droit de retrait;
3. Que vous avez informé le consommateur en temps utile et clairement qu'en cas de décision de rétractation du contrat, le consommateur doit supporter les frais de retourner le produit au négociant;
4. Que vous avez fourni au consommateur le modèle de formulaire de rétractation;
5. que, si le consommateur choisit de se rétracter d'un contrat, vous respectez tous les obligations, en particulier celles relatives au remboursement intégral du consommateur.

Annexe

Annexe 1 – Modèle de formulaire de rétractation établi à l'annexe I B de la directive sur les droits des consommateurs

(Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat) —

- À [ici, le nom, l'adresse géographique et, le cas échéant, l'adresse électronique du professionnel doivent être insérés par le professionnel]:
- Je/Nous (*) notifie par la présente que je/nous (*) résilie de mon/not (*) contrat de vente des marchandises suivantes (*)/pour la prestation des services suivants (*),
- Commandé le (*)/reçu le (*),
- Nom du ou des consommateurs,
- Adresse du ou des consommateurs,
- Signature du ou des consommateurs (*uniquement si ce formulaire est notifié sur papier*),
- [Date]



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

