

► **Module 2**
Droit de rétractation

CLAUDE 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'UE ou du droit national, et il ne peut pas non plus fournir des conseils juridiques complets ou exhaustifs. Il n'a pas pour objectif de remplacer les conseils juridiques professionnels sur des questions particulières.

Les lecteurs doivent également garder à l'esprit 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.

Juillet 2025

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 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 ?	13
Qu'est-ce que le modèle de formulaire de rétractation ?	13
Comment calculer le délai de rétractation ?	14
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 ci-dessus).....	15
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 la rétractation ?	16
Qui doit prouver la diminution de la valeur du produit ?	16
Conséquences de la rétractation	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 professionnels :	22

« J'aime acheter des habits en ligne et je suis content de pouvoir les renvoyer sous 14 jours s'ils ne me vont pas »

Consommateur

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

Professionnel

« 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(e) entrepreneur(e),

Ce manuel fait partie du projet Consumer Law Ready (« *Prêt pour la droit de la consommation* ») qui s'adresse spécifiquement aux micro, petites et moyennes entreprises qui interagissent avec les consommateurs.

Le projet Consumer Law Ready est un projet à l'échelle européenne géré par EUROCHAMBRES (l'Association des chambres européennes de commerce et d'industrie), dans le cadre d'un consortium avec le BEUC (l'Organisation européenne des consommateurs) et SMEunited (l'Association des artisans & 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 2024, la Commission a finalisé le bilan de santé de l'équité numérique (*Digital Fairness Fitness Check*) lancé en 2022¹, qui visait à évaluer si les règles actuelles de protection des consommateurs étaient adaptées pour garantir un niveau élevé de protection dans l'environnement numérique. Le bilan a montré que ces règles demeurent à la fois pertinentes et nécessaires pour assurer un haut niveau de protection des consommateurs et le bon fonctionnement du marché unique numérique. Dans le même temps, il a mis en évidence plusieurs pratiques en ligne nuisibles et en évolution auxquelles les consommateurs sont confrontés, ainsi que des domaines nécessitant des améliorations qui devraient être abordées à l'avenir. Le projet Consumer Law Ready 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 sept 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 professionnels doivent fournir en cas de non-conformité 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
- Le module 6 présente les droits et obligations sur les marchés numériques
- Le module 7 traite de la sécurité des produits (2026)

¹ Vous pouvez trouver plus d'informations sur l'évaluation, ses conclusions et les actions de suivi sur le site web de la Commission européenne : https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

Ce manuel n'est qu'un des supports d'apprentissage créés dans le cadre du projet Consumer Law Ready. Le site consumerlawready.eu contient d'autres outils d'apprentissage, tels que des vidéos, des quiz et un « e-test » par 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 dans les contrats conclus à distance et en dehors de vos locaux commerciaux. Pour plus d'informations sur les dispositions de cette directive sur les droits des consommateurs, veuillez consulter le [document d'orientation de la Commission européenne](#)² qui est disponible dans toutes les langues officielles de l'UE.

La DDC 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'Union en matière de protection des consommateurs (« Direction de modernisation »). Les États membres de l'UE ont transposé ces modifications dans leurs systèmes juridiques nationaux et ont dû appliquer les nouvelles règles depuis le 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.

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.). Ces autres exigences n'entrent pas dans le champ d'application du présent manuel, mais nous vous encourageons à vous familiariser avec elles en tenant compte de votre secteur d'activité particulier. En effet, en cas de conflit entre les règles sectorielles et les règles générales, les règles sectorielles devraient s'appliquer. 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 professionnelle locale.

Nous espérons que les informations fournies dans le manuel seront utiles.

² Voir <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1640961745514&uri=CELEX%3A52021XC1229%2804%29>

³ Voir https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer_law_database?language=en

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

Qu'est-ce que le droit de rétractation ?

Le droit de rétractation permet au consommateur d'annuler, **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 DDC, les consommateurs ont **un droit de rétractation dans les contrats conclus à distance et les contrats conclus 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 physique simultanée du professionnel et du consommateur. Au lieu de cela, ils utilisent exclusivement un ou plusieurs moyens de communication jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu. Parmi les exemples de contrats à distance figurent les accords conclus par correspondance, en ligne, par téléphone ou par télécopieur etc.

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.

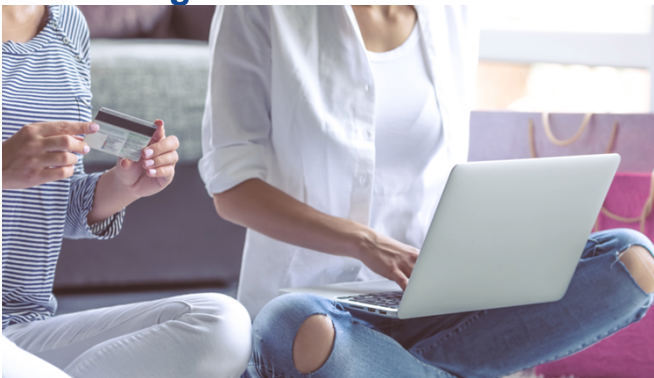
Qu'est-ce qu'un contrat hors établissement ?

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, étals, etc.) qui servent d'établissement permanent ou habituel pour le commerçant. Les locaux commerciaux comprennent également les locaux que le professionnel utilise sur une base saisonnière (par exemple, magasin de crème glacée sur la plage pendant l'été).

En général, 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 si une exception s'applique) :

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 domicile



4. un consommateur souscrivant à un accès à une salle de sport à 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. Si vous proposez vos produits ou services à des consommateurs d'autres États membres, la durée du délai de rétractation sera la même et vous n'avez pas à

vérifier 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 peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés 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

- h) 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.

- i) pour la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés, ou de logiciels informatiques scellés, qui ont été descellés après la livraison ;

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

- j) 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

- k) contrat conclu lors d'une enchère publique ;

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

- l) pour la fourniture d'un hébergement autre qu'à des fins résidentielles, du transport de biens, de services de location de voiture, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs, lorsque le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique ;

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

- m) pour la fourniture de contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel, si l'exécution a commencé et, lorsque le contrat impose une obligation de paiement au consommateur :
– si le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation ;
– si le consommateur a reconnu qu'il perdait ainsi son droit de rétractation ; et

– si, en tant que professionnel, vous avez fourni la confirmation de ce consentement exprès et de cette reconnaissance sur un support durable.

Exemple : le téléchargement par un consommateur d'une musique spécifique depuis une plateforme de streaming, lorsque le téléchargement ou le streaming a commencé et que le consommateur a donné son consentement exprès préalable pour débiter l'exécution pendant le délai de rétractation, tout en reconnaissant qu'il perdait ainsi son droit de rétractation.

Si vous souhaitez vous assurer que le consommateur accepte, conformément à la loi, de ne pas bénéficier d'un droit de rétractation, vous pouvez lui demander de donner son consentement sous la forme suivante : « Je consens expressément à l'exécution immédiate du contrat et je reconnais que je perdrai mon droit de rétractation une fois que le téléchargement ou le streaming du contenu numérique aura commencé ».

Comme expliqué dans le module 1, pour certains types de contrats spécifiques, la DDC 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 2023/2225 relative au crédit à la consommation)⁶.

Depuis mai 2022, en vertu des nouvelles règles de la DDC, les États membres peuvent⁷ :

- prolonger la durée du droit de rétractation de 14 à 30 jours,
- déroger à plusieurs exceptions au droit de rétractation (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) de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile du consommateur (vente porte-à-porte) :
- 2) d'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 en ce qui concerne ces canaux de vente spécifiques.

Les États membres ont également eu la possibilité, en vertu de la Directive sur la modernisation⁸, de ne pas accorder de droit de rétractation pour les contrats de services impliquant une obligation de paiement pour le consommateur, lorsque celui-ci a expressément demandé la visite du professionnel afin d'effectuer des réparations (par exemple : l'intervention d'un plombier pour une fuite d'eau). Dans de tels cas, le consommateur perd son droit de rétractation une fois que le service a été entièrement exécuté, à condition que l'exécution ait commencé avec le consentement exprès préalable du consommateur

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 États membres dans lesquels vous exercez vos activités, le délai de rétractation est de 14 ou 30 jours.

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj/eng>

⁷ Veuillez consulter les notifications des États membres concernant ces choix réglementaires : <https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract->

[law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en](#) Consultez également la fiche thématique sur les choix réglementaires prévus à l'article 29 de la DDC.

⁸ Idem.

Exemple : si vous vendez des costumes sur mesure à un consommateur à son domicile sans invitation préalable, dans un État membre qui applique cette option, le consommateur dispose du droit de se rétracter de la vente dans un délai de 30 jours à compter de la date de livraison.

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

Oui. 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 contrat⁹. 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 commencement 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. Il ne suffit donc pas que le professionnel ne dirige que le consommateur vers une page web particulière.

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

Un modèle de formulaire de rétractation à l'échelle de l'UE est prévu dans la loi elle-même¹⁰. 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 (*) notifie par la présente que je/nous (*) résilie de mon/notre (*) 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,

⁹ Voir le module 1 sur les exigences en matière d'information précontractuelle.

¹⁰ Voir l'annexe I B de la DDC

- 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).

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'une telle rétractation sur un support durable.

Comment calculer le délai de rétractation ?

Le délai de rétractation 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.

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 ci-dessus).

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 déloyales¹¹.

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 consommation¹².

Purchase Made: 1.06.17

General Period: 14 Days 1.06.17 – 15.06.17

14 days as of the date when the information about the withdrawal has been provided

Maximum Period: One year + 14 days 1.06.17 – 15.06.18

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.

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 à la rétractation 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 de la rétractation du contrat dans le délai de 14 jours civils incombe au consommateur, il est dans

¹¹ Voir le module 4 sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives.

¹² Voir le module 1 sur les exigences en matière d'information précontractuelle.

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 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 la rétractation ?

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 un ordinateur portable¹³.

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 conçue pour vérifier cela. Toutefois, vous devrez supporter le coût de cette vérification.

Veuillez noter que, dans les cas où le professionnel n'a pas informé le consommateur de l'existence du droit de rétractation, le délai de rétractation peut être prolongé jusqu'à 12 mois. Dans une telle situation, le consommateur peut se rétracter du contrat après un délai considérable, pendant lequel il a effectivement utilisé le bien sans être tenu responsable de l'usure ou de la détérioration résultant de cette utilisation.

¹³ 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

Le droit de l'UE 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 s'appliquent et, par exemple, les opérateurs peuvent être autorisés à réduire le montant à rembourser. 

Conséquences de la rétractation

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 qu'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 le professionnel ait reçu :

- les marchandises; ou
- la preuve que les marchandises ont été renvoyées, la date la plus proche étant retenue.

Jusqu'en mai 2022 (date d'entrée en vigueur de la Directive pour la modernisation), le droit de rétractation prévu par la DDC ne s'appliquait qu'aux contrats dans lesquels les consommateurs sont tenus de payer un prix. Désormais, les consommateurs ont également un droit de rétractation lorsqu'ils n'ont pas payé de l'argent pour le contenu numérique et/ou le service numérique, mais qu'ils fournissent des données à caractère personnel (à moins que ces données ne soient nécessaires pour fournir le contenu numérique).

1) Nouvelles obligations pour les professionnels

- Veuillez garder à l'esprit que vous êtes tenu de respecter les dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD) ;
- Vous devez vous abstenir d'utiliser 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 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 par machine ;

- Si le consommateur décide de se rétracter du contrat, vous pouvez empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en rendant le contenu numérique ou le service numérique inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte utilisateur du consommateur.

2) Nouvelles obligations pour les consommateurs

- Si le consommateur décide de se rétracter du contrat, il doit s'abstenir d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le mettre à la disposition de tiers.

Quatre règles principales peuvent être résumées ci-dessous :

1. Le consommateur dispose du droit de se rétracter d'un contrat dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la livraison du bien ou de la conclusion d'un contrat de services, sous réserve de certaines exceptions¹⁴, notamment en ce qui concerne les contenus numériques non fournis sur un support matériel lorsque l'exécution a commencé (c'est-à-dire lorsque le consommateur a commencé à télécharger le contenu) et que le consommateur : a) a donné son consentement préalable, b) a reconnu qu'il perdait ainsi son droit de rétractation, et c) le professionnel a fourni une confirmation de ce consentement ;
Voir également les possibles extensions du droit de rétractation à 30 jours pour les contrats conclus dans le cadre de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile du consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel,

conformément aux mesures nationales de transposition correspondantes¹⁵ ;

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 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 rétracter.

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.

De plus, le non-respect par le professionnel de l'une quelconque des règles relatives au droit de rétractation constitue une violation des règles nationales transposant la DDC, pour lesquelles les États membres

¹⁴ Article 16 de la DDC

¹⁵ Veuillez consulter les notifications des États membres concernant ces choix réglementaires : <https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract>

[law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract) Consultez également la fiche thématique sur les choix réglementaires prévus à l'article 29 de la DDC.

doivent mettre en place des sanctions dissuasives¹⁶. 

Depuis mai 2022 (entrée en vigueur de la Directive sur la modernisation) des sanctions plus efficaces en cas d'infractions transfrontalières ont été introduites.

La DDC actualisée équipe mieux les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs pour faire face aux infractions affectant de nombreux consommateurs dans l'ensemble de l'UE. Les nouvelles règles donnent aux autorités nationales le pouvoir d'imposer des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives de manière coordonnée lorsqu'elles travailleront ensemble sur les infractions transfrontalière¹⁷ qui touchent les consommateurs dans plusieurs États membres.

Dans ce cas, les autorités nationales ont 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 élevées¹⁸.

Veuillez également noter que depuis juin 2023, les consommateurs peuvent faire valoir les droits définis par la DDC dans le cadre de procédures collectives, conformément aux nouvelles règles prévues par la [Directive \(UE\) 2020/1828](#) relative aux actions représentatives pour la protection des intérêts collectifs des consommateurs (« RAD ») et à leurs transpositions nationales.

¹⁶ Pour plus d'informations, voir le [rapport](#) de la Commission européenne sur la mise en œuvre de la Directive (UE) 2019/2161 concernant le meilleur respect et la modernisation des règles de protection des consommateurs de l'Union (Directive sur la modernisation).

¹⁷ Les infractions répandues ou les infractions répandues présentant une dimension européenne, telles que visées par le Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de

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

Les dispositions relatives au droit de rétractation sont entièrement harmonisées au sein de l'UE. Cela signifie qu'il n'existe pas de différences entre les États membres et que vos droits et obligations sont les mêmes dans toute l'UE. Les seules différences peuvent concerner, comme mentionné ci-dessus, les sanctions appliquées différemment par les États membres ainsi que les éventuelles extensions des délais légaux de rétractation dans le cas de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile du consommateur (vente au porte-à-porte) et pour les excursions organisées par un professionnel dans le but ou avec l'effet de promouvoir ou de vendre des produits au consommateur.

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 droit de l'UE¹⁹, 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

l'application des lois sur la protection des consommateurs et abrogeant le Règlement (CE) n° 2006/2004.

¹⁸ Pour plus d'informations sur le niveau des amendes, veuillez consulter le rapport de la Commission européenne sur la mise en œuvre de la Directive sur la modernisation ; COM/2024/258 final :: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29>

¹⁹ Notamment le règlement (CE) no 593/2008 intitulé « Rome I ».

tous deux choisi une loi différente, ce choix ne peut priver votre consommateur étranger de la protection 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 précontractuelle²⁰ (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 entreprise, 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 établie²¹.

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 du pays de ses différents consommateurs, 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 fournit, comme nous le décrivons dans les modules Consumer Law Ready en matière de droit de la consommation, une quantité importante de dispositions harmonisées en matière de protection des consommateurs. Ces règles s'appliquent dans toute 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 dans lequel le consommateur vit ;

²⁰ 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).

²¹ Pour de plus amples informations, voir les affaires jointes C 585/08 et C 144/09, Peter Pammer et Hotel Alpenhof GesmbH, la Cour

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 consommateur est plus longue que celle prévue par votre propre loi ;
4. grâce également aux modules de formation Consumer Law 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'autres pays de l'UE et que vous rencontrez un litige avec l'un de vos consommateurs d'un autre pays de l'UE, sachez que la juridiction compétente pour trancher un tel litige sera toujours, en vertu du droit de l'UE, 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.

Exemple : si vous êtes un commerçant français basé à Lille qui vend vos produits à des consommateurs belges, 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 de Lille.

Liste de contrôle pour les professionnels :

Pour être sûr, vérifiez toujours :

1. si le droit de rétractation du consommateur existe pour le type de contrat de consommation que vous concluez ; ☐
2. que vous avez informé le consommateur en temps utile et clairement de son droit de rétractation ; ☐
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 vous retourner le produit ; ☐
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 toutes les obligations, en particulier celles relatives au remboursement intégral du consommateur. ☐

Annexe 1 – Modèle de formulaire de rétractation établi à l'annexe I B de la DDC / Art. R. 222-2 du Code de la consommation luxembourgeois

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

- A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique 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]

