

Le délai de rétractation pour les achats à distance

L

orsqu'on achète en ligne à un professionnel soumis à la réglementation française, on bénéficie dans de nombreux cas d'un délai de rétractation. Ce droit permet de revenir sur son engagement sans avoir à justifier d'un motif, ni à payer de pénalités mis à part les frais de retour.

Il n'existe pas toujours un droit de rétractation quand on achète à distance (art L.221-28 code consommation). Par exemple, on ne peut pas se rétracter pour :

- les biens nettement personnalisés,
- les biens périssables, les sous-vêtements,
- les journaux, périodiques ou magazines sauf contrat d'abonnement,
- les services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé, avec accord du consommateur et renoncement exprès de son droit de rétractation, avant la fin de ce délai,
- les CD, DVD et autres « *enregistrements audio ou vidéo* » ou de logiciels informatiques si l'emballage a été ôté,
- les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à domicile et à la demande du consommateur dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement urgents,
- hébergement (sauf résidentiel), transport de biens, location de voitures, restauration et activités de loisirs devant être fournis à une date ou à une période déterminée.

En l'absence de droit de rétractation, le professionnel est tenu d'en informer le consommateur avant la conclusion du contrat.

Ce délai de rétractation peut être exercé pendant 14 jours, ce délai commence à compter du lendemain de la réception du bien ou de la conclusion du contrat de service. Pour exercer ce droit, il convient de renvoyer au professionnel le formulaire de rétractation présent dans le contrat remis ou toute déclaration non ambiguë.

Le renvoi ou la restitution du bien doit être opéré dans les 14 jours qui suivent la rétractation. Les coûts directs de renvoi sont à la charge du consommateur à la condition qu'il en ait été informé par le professionnel.

Le professionnel doit rembourser la totalité des sommes versées dans les 14 jours suivants la date à laquelle il a été informé de la rétractation et sous réserve qu'il ait récupéré le bien. Si le délai de remboursement a été dépassé de manière injustifiée, la somme due est majorée d'intérêts de retard.