



Fiche technique

# Le droit de rétractation



*Vous avez souscrit à un crédit à la consommation, et n'êtes plus très sûr de vous ? Vous avez contracté une vente sur le web et regrettez ? Il est possible de vous rétracter. Lors de la conclusion d'un contrat, il est fréquent que le vendeur informe le consommateur de la possibilité pour lui de changer d'avis, de rendre le produit et d'être remboursé. Dans certaines situations, le consommateur n'est pas en mesure d'apprécier ce qu'implique réellement la conclusion d'un contrat. C'est le cas lorsque le consommateur s'est engagé rapidement, à distance, ou suite à un démarchage téléphonique. Dans ce type de cas, la loi offre au consommateur un droit de rétractation.*



## Bon à savoir

Depuis la Loi n°2017-203 du 21 février 2017, le droit de rétractation est également applicable aux crédits à la consommation.

Petite mise au point à l'aide de notre [fiche technique](#).

## Quelques définitions

- **Un contrat à distance** (articles L.221-1 et suivants du Code de la consommation) : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, **sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur**, par le recours exclusif à des techniques de communication à distance.
- **Un contrat hors établissement** (articles L.221-1, et L.221-8 et suivants du Code de la consommation) : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dans **un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité** de manière habituelle, **en la présence physique simultanée des parties**.
- **Un démarchage téléphonique** (L.221-16 et L.221-17 du Code de la consommation) : un professionnel qui contacte un consommateur **par téléphone** en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'une prestation de services. Ce démarchage peut donner lieu à un contrat à distance.
- **Un démarchage à domicile** : un professionnel prend contact avec le consommateur **en se rendant chez lui**, en vue de conclure un contrat portant sur la vente ou sur la fourniture d'une prestation de services. Il peut donner lieu à un contrat hors établissement.
- **Un crédit à la consommation** (articles L.312-1 et suivants du Code de la consommation) : un crédit accordé **par un établissement financier** à un particulier agissant à des fins non professionnelles. Le montant de ce crédit doit être compris **entre 200€ et 75 000€**.

Il existe deux types de crédit à la consommation ; Crédit affecté et crédit non affecté.

- **Un crédit affecté** (articles L.312-44 et suivants du Code de la consommation) : un crédit à la consommation **lié à l'achat d'un bien ou d'un service déterminé** au moment de la souscription du contrat. Autrement-dit, le crédit ne devra servir uniquement à payer le bien ou le service en question.

Pour en savoir plus, vous pouvez vous rendre sur le portail de l'économie, des finances et de l'action des comptes bancaires : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/tout-savoir-credit-consommation>



# Sommaire

<b>LE DROIT DE RETRACTATION</b>	<b>1</b>
<b>SOMMAIRE</b>	<b>3</b>
<b>1. LE DROIT DE RETRACTATION</b>	<b>3</b>
Qu'est-ce que le droit de rétractation ?	
Dans quel cas s'applique-t-il ?	4
A quel type de produit s'applique-t-il ?	4
<b>2. LE DELAI DE RETRACTATION</b>	<b>4</b>
Quelle est la durée de ce délai ?	
Quel est le point de départ du délai ?	5
Est-il possible d'effectuer des versements avant la fin du délai ?	6
Tableau sur la possibilité ou non d'effectuer des versements avant la fin du délai	7
<b>3. L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION</b>	<b>7</b>
Comment exercer son droit de rétractation ?	7
Est-ce qu'il y a des conditions de forme à respecter ?	8
Est-ce que le consommateur doit prouver qu'il a respecté le délai imparti ?	8
Tableau des conditions d'exercice du droit de rétractation ,	8
Quelles-sont les conséquences du droit de rétractation ?	10
En cas de contrat à distance, que se passe-t-il en cas d'exécution de la prestation de services par le professionnel avant la fin du délai de rétractation ?	12
A-t-on le droit d'essayer le bien avant de décider de se rétracter ?	13
Dans quel cas est-il impossible d'exercer son droit de rétractation ?	13

## **1. Le droit de rétractation**

## Qu'est-ce que le droit de rétractation ?

Le droit de rétractation est un droit qui permet au consommateur de revenir sur une décision d'achat pendant un certain délai, sans avoir à justifier son choix. Aucune clause dans le contrat ne peut déroger à ce droit.

Par exemple, est en effet nulle toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation concernant un contrat conclu à distance.



**Texte de référence :** article 1122 du Code civil



### **Attention !**

Il ne faut pas confondre le simple fait de changer d'avis (rétractation) avec la réception d'un produit abîmé, ou qui dysfonctionne (défaut de conformité).

## Dans quel cas s'applique-t-il ?

Concernant le domaine de la consommation, le droit de rétractation s'applique principalement ;

- aux **contrats conclus à distance** (démarchage téléphonique, télé-achat, internet, vente par correspondance, etc),
- aux **contrats conclus hors établissement** (ou par démarchage),
- depuis 2017 aux **crédits à la consommation**, dont les **crédits affectés**.

Ce droit de rétractation se trouve également dans les contrats financiers, professionnels et immobiliers. (Pour plus de précisions, voir tableau réalisé par l'INC : [https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/tableau\\_delais\\_reflexion-inc.pdf](https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/tableau_delais_reflexion-inc.pdf) . )

## A quel type de produit s'applique-t-il ?

Le droit de rétractation peut s'appliquer à un contrat ayant pour objet ;

- **un bien**,
- **une prestation de services**.

## **2. Le délai de rétractation**

## Quelle est la durée de ce délai ?














La durée du délai de rétractation est généralement de **14 jours**. Il peut toutefois être porté à **douze mois** si le consommateur n'a pas été informé de l'existence du droit de rétractation par le professionnel.



### Attention !

Pour les crédits affectés, il y a une possibilité de réduction du délai à minimum 3 jours sur demande expresse rédigée, datée et signée de la main même de l'acheteur sollicitant la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou service

## REFLEXION<sup>1</sup> ou RETRACTATION<sup>2</sup> ?

ACHAT D'UN BIEN		
Rétractation : 14 jours ACHAT SUR INTERNET 	Rétractation : 14 jours DEMARCHAGE A DOMICILE 	Rétractation : 14 jours DEMARCHAGE TELEPHONIQUE 
Rétractation : 48 heures REVENTE DE METAUX PRECIEUX 		
CONCLUSION D'UN CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES		
Rétractation : 7 jours AGENCE MATRIMONIALE 	Rétractation : 15 jours HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES (inscription) 	Rétractation : 14 jours CREDIT A LA CONSOMMATION 
Réflexion : 15 jours CHIRURGIE ESTHETIQUE 	Rétractation : 10 jours FORMATION PROFESSIONNELLE 	Rétractation : 14 jours DEPANNAGE REPARATION ENTRETIEN (sauf urgence) 
Réflexion : 10 jours CREDIT IMMOBILIER 	Rétractation : 30 jours ASSURANCE VIE PREVOYANCE 	Réflexion : 7 jours COURS PAR CORRESPONDANCE 

<sup>1</sup> Délai pour accepter ou refuser l'offre.

<sup>2</sup> Délai pour changer d'avis une fois l'offre acceptée.

## Quel est le point de départ du délai ?

Il existe différents points de départ du délai, suivant le type de contrat concerné;

Type de	Point de départ du délai
---------	--------------------------

<b>contrat</b>	
<b>Crédit de consommation</b>	<b>A compter du jour de l'acceptation de l'offre</b> de contrat de crédit comprenant les informations devant figurer au contrat et dans l'encadré inséré en début de contrat.
<b>démarchage téléphonique</b>	(Pareil que pour les contrats à distance)
<b>Contrat conclu à distance</b>	<p><b>biens</b> : à compter de la réception du bien ou de la conclusion du contrat (au choix du consommateur);</p> <p><b>commandes portant sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien composé avec livraison échelonnée</b> : à compter de la réception du dernier bien;</p> <p><b>commandes prévoyant une livraison régulière de produits pendant une période déterminée</b>: à compter de la réception du premier bien;</p> <p><b>Prestations de services</b> : 14 jours à compter de la conclusion du contrat.</p> <p>ATTENTION : le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai de rétractation.</p>
<b>Vente hors établissement</b>	<p><b>biens</b> : à compter de la réception du bien ou de la conclusion du contrat (au choix du consommateur);</p> <p><b>commandes portant sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien composé avec livraison échelonnée</b> : à compter de la réception du dernier bien;</p> <p><b>commandes prévoyant une livraison régulière de produits pendant une période déterminée</b>: à compter de la réception du premier bien;</p> <p><b>prestations de services</b>: à compter de la conclusion du contrat;</p> <p><b>prestations de services accompagnées de biens</b>: à compter de la réception du bien ou dès la conclusion du contrat (au choix du consommateur)</p> <p><b>prestations de services accompagnées de contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité</b>(non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée) : à compter de la signature du contrat.</p>

#### **A noter**

Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à la dernière heure du dernier jour. Si le dernier jour d'exercice du délai est un jour férié, un samedi ou un dimanche, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

#### *Est-il possible d'effectuer des versements avant la fin du délai ?*

La possibilité d'effectuer des versements dépend du domaine de contrat qui est concerné. Pour certains contrats, il sera interdit d'effectuer des versements durant un certain délai,



qu'il s'agisse de paiement ou de quelque dépôt que ce soit. Pour d'autres types de contrat, aucune interdiction de paiement ne sera faite.

### Tableau sur la possibilité ou non d'effectuer des versements avant la fin du délai

Type de contrat	Versements
<b>Crédit de consommation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Article L.312-25 du Code de la consommation</li></ul>	<b>Le vendeur/prestataire de services ne peut recevoir aucun paiement</b> sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt de la part de l'emprunteur durant un délai de <b>7 jours à compter de l'acceptation du contrat</b> par l'emprunteur. La même interdiction s'applique pour tout paiement ou dépôt de la part du prêteur à l'emprunteur.  Si une autorisation du prélèvement sur le compte bancaire de l'emprunteur est signée par celui-ci, sa validité et sa prise d'effet sont subordonnées à celles du contrat de crédit.
<b>Crédit affecté</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Article L.312-50 du Code de la consommation,</li><li>Article L.312-51 (crédit affecté par démarchage à domicile)</li></ul>	<b>Le vendeur/prestataire de services ne peut recevoir aucun paiement</b> sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt de la part de l'emprunteur  Sauf si l'emprunteur a accepté de payer au comptant.  Attention ; cette possibilité de paiement au comptant est interdite en cas de démarchage à domicile
<b>Démarchage téléphonique</b>	Aucune interdiction de versements.
<b>Contrat conclu à distance</b>	Aucune interdiction de versements.
<b>Vente hors établissement</b>	Aucun paiement ou contrepartie, sous quelque forme que ce soit, ne doit être effectué de la part du consommateur <b>pendant 7 jours à compter de la conclusion du contrat</b> .  Quelques exceptions en cas de ; <ul style="list-style-type: none"><li>Souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée;</li><li>Certains contrats à exécution successive de services à la personne ;</li><li>contrats conclus lors de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile du consommateur;</li></ul>

## 3. L'exercice du droit de rétractation

### Comment exercer son droit de rétractation ?



Avant l'expiration du délai de rétractation, vous il est nécessaire d'adresser au vendeur :

- le formulaire type de rétractation obligatoirement fourni avec le contrat,
- ou un écrit exprimant la volonté de se rétracter.



### Attention !

Il ne suffit pas simplement de renvoyer le bien pour exprimer la volonté de se rétracter. Le refus de prendre livraison n'est pas non plus suffisant. Il faut nécessairement effectuer une déclaration de rétractation.

#### ■ Est-ce qu'il y a des conditions de forme à respecter ?

Il n'y a pas de conditions sine qua none pour exercer ce droit. En effet, il n'est pas nécessaire de motiver la volonté de se rétracter. Le professionnel ne peut pas non plus exiger plus que l'envoi d'un écrit exprimant la volonté de se rétracter.

#### ■ Est-ce que le consommateur doit prouver qu'il a respecté le délai imparti ?

L'acheteur doit prouver qu'il a bien respecté le délai de rétractation. Normalement, le formulaire type de rétractation permet de prouver ce respect. Autrement, plusieurs possibilités s'offrent à l'acheteur, et notamment les suivantes ;

- L'envoi de son courrier postal,
- L'expédition de son courrier,
- Le dépôt de son colis (grâce au récépissé de dépôt)

### Tableau des conditions d'exercice du droit de rétractation

Type de contrat	Les modalités de rétractations
-----------------	--------------------------------



<p><b>Crédit de consommation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Article L.312-21 du Code de la consommation</li> </ul>	<p>Un formulaire détachable est joint à l'exemplaire du contrat. Le consommateur renvoie le bordereau de rétractation détachable à l'organisme prêteur, sous pli recommandé avec avis de réception.</p>
<p><b>Contrat conclu à distance et vente hors établissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Article L.221-5, 2° du code de la consommation</li> <li>Articles R.221-1 et R.221-3 du Code de la consommation</li> </ul>	<p>Un formulaire type de rétractation est prévu. Il figure en annexe au code de la consommation, à l'article R.221-1. Le consommateur effectue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le renvoi du formulaire type de rétractation,</li> <li>- Le renvoi d'une notification de décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.</li> </ul> <p>Le professionnel peut permettre au consommateur de remplir et de transmettre le formulaire en ligne, sur son site internet. Dans ce cas, il accuse réception de la rétractation du consommateur sur un support durable.</p> <p>Il n'y a pas d'exigence de forme pour l'envoi du formulaire ou de la déclaration de rétractation.</p> <p><b>Cependant</b>, en cas de litige, c'est au consommateur d'apporter la preuve de sa rétractation.</p>

- Voici un modèle de formulaire de rétractation (Annexe à l'article R.221-1 du Code de la consommation)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI0032887061>



Chemin :

[Code de la consommation](#)

▶ [Partie réglementaire nouvelle](#)

▶ [Annexes](#)

---

#### Annexe à l'article R221-1

Créé par [Décret n°2016-884 du 29 juin 2016 - art.](#)

#### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(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, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) 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 :

(\*) Rayez la mention inutile.

#### Liens relatifs à cet article

Codifié par:

[Décret n°2016-884 du 29 juin 2016 - art.](#)

### *Quelles-sont les conséquences du droit de rétractation ?*

---

Les conséquences sont les suivantes :

- Le contrat principal **et les contrats accessoires** au contrat principal de vente ou de



prestation de services sont **résiliés**,

*Par exemple, si un consommateur avait effectué une demande de crédit pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, cette demande sera résiliée.*

En cas de contrat conclu à distance ou hors établissement :

- Le consommateur doit renvoyer le produit, sans formalité obligatoire. Le consommateur ne supporte que les **coûts directs de renvoi du bien**, sauf si le professionnel a accepté de les prendre en charge.



### Attention !

Le vendeur est en droit d'imposer des formalités particulières pour le renvoi du produit (numéro de retour de colis...). Ces formalités ne doivent cependant pas engendrer pour le consommateur des contraintes ou des frais excessifs.

- Réciproquement, le vendeur doit rembourser à l'acheteur la totalité des sommes versées par celui-ci, frais de livraison inclus. Ce remboursement doit être effectué au plus tard dans les **14 jours qui suivent la date de rétractation**. Le professionnel utilise le même moyen de paiement que celui initialement utilisé par le consommateur, sauf accord donné par celui-ci.



**Texte de référence :** articles L.221-23 et L.221-24  
du Code de la consommation



### Attention !

Lorsque le professionnel n'a pas remboursé le consommateur dans les dix jours après l'expiration d'un délai de 14 jours suivant l'exercice de son droit de rétractation, les sommes dues sont majorées du taux d'intérêt légal :

- 5% si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais,
- 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours,
- 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours,
- 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours,
- cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

(article L.242-4 du Code de la consommation)

- En cas de contrat à distance, que se passe-t-il en cas d'exécution de la



## prestation de services par le professionnel avant la fin du délai de rétractation ?

Il est possible qu'une prestation de service soit exécutée avant la fin du délai de rétractation à condition que le consommateur en fasse la **demande expresse** :

- Par tout moyen s'il s'agit d'un contrat conclu à distance,
- Sur support durable s'il s'agit d'un contrat conclu hors établissement.

Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, il doit verser au professionnel un **montant correspondant au service fourni**, et ce jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Bien évidemment, ce montant devra être **proportionné au prix** total de la prestation convenu dans le contrat.



**Texte de référence** : article L.221-25 du Code de la consommation

## A-t-on le droit d'essayer le bien avant de décider de se rétracter ?

Il est autorisé d'essayer le bien qui fait l'objet d'un contrat de contrat conclu à distance et/ou hors établissement. Cependant, le consommateur peut voir sa responsabilité engagé en cas de dépréciation du bien résultant de manipulations non nécessaires.



**Texte de référence** : article L.221-23 du Code ed la consommation

## Dans quel cas est-il impossible d'exercer son droit de rétractation ?



Il faut être attentif, car même s'ils sont souscrits par internet, ou suite à un démarchage, certains contrats ne font jamais l'objet d'un droit de rétractation. Ceux-ci sont listés dans le Code de la consommation.

- Concernant les contrats conclus à distance et hors établissement : Article L.221-28 (en font notamment partie les contrats de fournitures de bien confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés),
- Concernant les contrats conclus à distance portant sur des services financiers : Article L.222-9
- Concernant les crédits à la consommation : Article L.312-4 (c'est par exemple le cas des opérations consenties sous la forme d'une autorisation de découvert remboursable dans un délai d'un mois).



## À retenir

- Le délai de rétractation est en général de 14 jours suivant la conclusion d'un contrat,
- Le professionnel doit informer le consommateur de son droit de rétractation. Si il ne l'a pas fait, le délai de rétractation est généralement reporté à douze mois,
- On peut se rétracter même après avoir utilisé le bien, si on ne l'a pas déprécié,
- La rétractation entraîne la résiliation du contrat et le remboursement des paiements et dépôts effectués,
- Si un bien faisait l'objet du contrat, il est nécessaire de le renvoyer, et de supporter les couts de son renvoi,
- Si une prestation de service avait commencé avant le délai de rétractation, le consommateur devra verser au professionnel une somme proportionné au cout total.