

Contrairement aux idées reçues, le consommateur ne bénéficie pas systématiquement de délai de réflexion.

Le terme « délai de réflexion » peut recouvrir deux notions :

- un **délai d'acceptation** pendant lequel le consommateur doit prendre partie, c'est-à-dire signer ou non le contrat,
- un **délai de rétractation** qui permet de revenir sur son engagement, c'est-à-dire de renoncer au contrat une fois signé.

En dehors de toutes dispositions insérées dans le contrat et conférant un délai de réflexion (acceptation et/ou rétractation), la loi encadre strictement les cas dans lesquels le consommateur en bénéficie. Délais d'acceptation et de rétractation peuvent se cumuler dans certains cas.

NB : le délai d'acceptation est souvent désigné par le terme délai de réflexion.

LE DELAI DE REFLEXION / D'ACCEPTATION

Sont concernés par cette disposition:

Le contrat d'enseignement à distance

Le consommateur ne peut signer le contrat qu'à compter de l'expiration d'un délai de 7 jours à partir de la réception du projet ou plan d'étude. Aucune forme particulière n'est requise pour accepter le contrat.

Le contrat de crédit immobilier

Le consommateur bénéficie d'un délai de 10 jours à compter de la réception de l'offre préalable de crédit pour l'accepter. L'acceptation de l'offre devra alors transiter par voie postale, le cachet de la poste faisant foi.

Le contrat de jouissance d'immeuble à temps partiel

Le contrat ne peut être accepté avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la réception de l'offre du professionnel.

Le démarchage par téléphone

Dans cette hypothèse, c'est le professionnel qui contacte le consommateur par téléphone et ce dernier ne sera engagé que lorsqu'il aura retourné l'offre signée.

En revanche, si c'est le consommateur qui a passé l'appel, il s'agira d'une vente à distance, traitée ci-après.

Attention ! : Aucun versement ne doit être effectué avant l'expiration du délai de réflexion.

LE DELAI DE RETRACTATION

Une fois le contrat signé et dans certains cas strictement énumérés par la loi, le consommateur pourra revenir sur son engagement

Démarchage à domicile (lorsque le vendeur est physiquement présent chez le consommateur).

Sont concernés les achats, ventes, locations de biens et services contractés:

- au domicile ou sur le lieu de travail du consommateur, **même si c'est à sa demande**,
- dans des lieux non destinés à la commercialisation, comme les ventes en réunions chez des consommateurs,
- lorsque le consommateur est invité à se rendre sur le lieu de vente, par exemple par la promesse d'un cadeau (il est nécessaire de conserver l'invitation).

Dans ces trois hypothèses, il existe un délai de rétractation de 7 jours.

Vente à distance de biens et services

Sont visés les cas où un produit est commandé depuis Internet, par téléphone ou encore par voie postale. Il est possible de se rétracter pendant un délai de 7 jours à compter de la réception du bien ou de l'acceptation de l'offre pour la fourniture de service.

Le délai est porté à 3 mois si les informations obligatoires ne sont pas communiquées (*noms et coordonnées du vendeur ou prestataire de service, modalités de rétractation, résiliation, etc.*)

De nombreuses exceptions existent :

- si le consommateur requiert la fourniture du service avant l'expiration du délai de 7 jours.
- pour les prestations d'hébergement, transports, restauration, loisirs, qui doivent être fournies à une date déterminée.
- s'il s'agit d'un bien confectionné (« sur mesure ») ou susceptible de se périmier ou de se détériorer rapidement.
- lorsque l'emballage de l'enregistrement audio, vidéo ou le logiciel informatique commandé a été descendu.
- pour les services de paris ou de loteries autorisées.
- pour l'achat de journaux, magazines, etc.

Dans ces hypothèses, le consommateur ne bénéficie pas du délai de rétractation.

Crédit à la consommation (d'une durée supérieure à 3 mois et d'un montant inférieur ou égal à 21 500).

Il est possible de se rétracter dans un délai de 7 jours à compter de la signature de l'offre préalable de crédit. Pour effectuer sa renonciation, il suffit de retourner le bordereau de rétractation par lettre recommandée avec accusé de réception. Les mêmes dispositions s'appliquent aux locations avec option d'achat (aussi appelées crédit-bail).

S'il s'agit d'un crédit affecté, le délai peut être porté à 3 jours si le consommateur demande l'exécution de la prestation ou la fourniture du service avant l'expiration du délai initialement prévu de 7 jours.

Construction et acquisition d'un logement à usage d'habitation

Si un compromis de vente a été signé, il est possible de se rétracter dans un délai de 7 jours. Ce délai court à compter du lendemain de la première présentation du compromis, qui est envoyé en recommandé.

En l'absence de compromis, le même délai court à compter du lendemain de la remise de l'acte de vente définitif.

Contrat de jouissance d'immeuble à temps partiel

En plus du délai de réflexion précédemment cité, il est prévu la possibilité de se rétracter d'un délai de 10 jours à compter de l'envoi de l'offre acceptée.

Contrat de formation professionnelle

Le délai de rétractation est de 10 jours à compter de la signature du contrat.

Contrat d'assurance vie

Il est possible de se rétracter dans un délai de 30 jours à compter du premier versement.

Agences matrimoniales ou de courtage matrimonial

Le délai de rétractation est alors de 7 jours à compter de la signature du contrat.

Devis

Tant que le devis n'est pas signé, vous n'êtes pas engagé.

Attention, les prix fixés dans le devis ne sont valables que pour une durée limitée, (en général, trois mois).

Si le devis est signé, il devient un contrat et vous engage définitivement.

Exceptées les possibilités de rétractation, le fait d'apposer sa signature sur un document (devis, bon de commande, etc.) engage de manière définitive.

MODALITES DE RETRACTATION

Pour des questions évidentes de preuve, il convient de toujours se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception.

L'exercice du droit de rétractation peut se faire sur papier libre ou en renvoyant le bordereau détachable figurant au bon de commande.

Le professionnel sera alors tenu de procéder au remboursement sous 30 jours.



CALCUL DU DELAI

Le délai commence à courir le lendemain du jour où le contrat a été accepté (exemple : démarchage à domicile) ou à la réception du bien (exemple : vente à distance).

Si le délai expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il sera prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant (par exemple, le lundi si le délai expirait le dimanche).

EN L'ABSENCE DE DELAI DE RETRACTATION FIXE PAR LA LOI

Dans les cas où la loi ne le prévoit pas, un professionnel est toujours libre de proposer un délai de rétractation à ses clients. Tel est le cas des grandes enseignes qui proposent souvent une possibilité de remboursement ou d'échange des produits sur une certaine durée. Il s'agit d'une simple pratique commerciale et en aucun cas d'une obligation légale.

En l'absence de vices cachés affectant le bien acheté ou de délai de rétractation accordé par le vendeur, il est donc impossible de contraindre un commerçant à reprendre un produit acheté en magasin.



Pour plus de renseignements n'hésitez pas à nous contacter :



UFC Que Choisir 67
Maison des Associations
1A Place des Orphelins
67000 Strasbourg

Nous assurons également des permanences dans plusieurs villes du département.

Retrouvez toutes nos activités sur notre site Internet:

www.ufc-quechoisir67.org

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS
QUE CHOISIR DU BAS-RHIN

Notre association de consommateurs



LES DELAIS DE REFLEXION

UFC QUECHOISIR 67
Maison des Associations
1A, Place des Orphelins
Tél. 03.88.37.31.26

www.ufc-quechoisir67.org