

► Droit de rétractation : Quand s'applique-t-il ? Quelles sont vos obligations ?

Conseils de la CAPEB

↳ Pour échapper à cette réglementation, nous vous conseillons de ne pas faire signer vos devis directement chez le client et de leur demander de vous les renvoyer quelques jours plus tard.

Pour aller plus loin

▫ Articles L221-18 et suivants du code de la consommation

▫ Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, dite loi Hamon

▫ Décret n° 2014-1061 du 17 septembre 2014

▫ Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016

Les consommateurs et les professionnels de moins de 5 salariés (sous conditions) bénéficient, en cas de conclusion d'un contrat hors établissement, d'un droit de rétractation qui peut s'appliquer dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat ou la réception du bien.

► Quels sont les cas dans lesquels le droit de rétractation s'applique ?

Le consommateur dispose d'un droit de rétractation pour les contrats conclus à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement.

❖ Le contrat hors établissement est tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :

- Soit dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou d'une manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties. **Cela peut donc être le cas lorsque vous vous rendez chez le consommateur et que le contrat est signé au domicile de ce dernier (donc hors établissement).**
- Soit dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, immédiatement après que le consommateur ait été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément présentes. **Cela peut donc s'appliquer aux contrats signés immédiatement à la suite de l'élaboration de vos devis chez le consommateur et en sa présence, à l'entreprise ou retournés par courrier, mail ou fax.**
- Soit pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou services au consommateur.

❖ Le droit de rétractation s'applique-t-il aussi entre professionnels ?

Oui à certaines conditions. La réglementation s'applique aussi lorsqu'un contrat hors établissement est conclu entre deux professionnels, si l'objet du contrat **n'entre pas dans le champ de l'activité principale** du professionnel sollicité et si le nombre de salariés employés par celui-ci est **inférieur ou égal à 5**.

❖ Le droit de rétractation s'applique-t-il aux contrats conclus dans les foires et salons ?

Non. Les contrats conclus dans les foires et salons font l'objet de dispositions particulières et ne sont pas assimilés aux contrats conclus hors établissement.

► Quelles sont vos obligations ?

❖ Obligation d'information

Quand les conditions d'application du droit de rétractation sont applicables, vous avez l'obligation d'informer votre client du l'existence de ce droit et de ses modalités d'exercice.

↳ Concrètement, vous devez remettre à vos clients un écrit avec des informations concernant l'existence du droit de rétractation, ses effets, les modalités d'exercice de ce droit et le formulaire de rétractation.
Annexe 1 : informations concernant l'exercice du droit de rétractation et formulaire de rétractation.

❖ Obligation de n'encaisser aucune somme avant 7 jours

Vous ne pouvez encaisser aucune somme liée au contrat avant l'expiration d'un délai de 7 jours.

► Comment le client peut-il exercer son droit de rétractation ?

❖ Dans quel délai le droit de rétractation peut-il s'appliquer ?

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation à compter du jour :

- De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services ;
- De la réception du bien par le consommateur ou un tiers désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Si vous n'avez pas fourni au consommateur les informations prévues ci-dessus, le délai de rétractation **est prolongé de douze mois** à compter de l'expiration du délai de rétractation initial.

✓ Attention :

Le décompte du délai de 14 jours commence le lendemain de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

❖ Comment le consommateur peut-il faire valoir son droit de rétractation ?

Le consommateur exerce son droit de rétractation :

- Grace au **formulaire type de rétractation** obligatoirement fourni avec le contrat
- Ou par le biais d'un autre écrit non dénué d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

► Quels sont les cas exceptionnels où le consommateur ne peut faire valoir son droit de rétractation ?

❖ Travaux d'entretien et de réparation urgents

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux travaux d'entretien et de réparation à réaliser en **urgence** au domicile du consommateur et **expressément sollicités par lui**, dans la limite des pièces de rechange et des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

→ Dans ce cas vous devez demander à votre client de mentionner sur votre devis vouloir que vous interveniez en urgence et préciser que vous vous l'avez informé qu'il ne bénéficiera pas du droit de rétractation.

Modèle de clause : « *Je demande l'intervention en urgence des travaux d'entretien/réparation. Je reconnais ainsi avoir été informé ne pas pouvoir bénéficier du droit de rétractation en application de l'article L 221-28 du code de la consommation* » Nom du client + date et signature obligatoire.

❖ Demande d'exécution immédiate du consommateur

Le consommateur peut également demander une exécution immédiate de la prestation, avant le délai de 14 jours.

→ Vous devez dans ce cas, demander à votre client d'indiquer sur votre devis qu'il souhaite une exécution immédiate des travaux.

Modèle de clause : « *Je demande expressément. une intervention avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, soit d'un commun d'accord à compter du ...* » Nom du client + date et signature obligatoire.

► Quelles sont les sanctions en cas de non-respect de cette réglementation ?

- Amendes administratives pouvant aller jusque 75 000 €
- Sanctions pénales pouvant aller jusque 150 000 € d'amende, une peine d'emprisonnement, et/ou une interdiction d'exercer ou de diriger.

Annexe faisant partie intégrante du contrat

CONTRATS CONCLUS HORS ETABLISSEMENT

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

DROIT DE RETRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier,

Nom de l'entreprise :

Adresse géographique :

Téléphone (*) :

Télécopie (*) :

Adresse électronique(*) :

(*) si disponibles

, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration non dénuée d'ambiguïté sur notre site internet, adresse du site internet.....

Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Si vous exercez votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

✂

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

EFFETS DE LA RETRACTATION

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous en rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

A l'attention de (complété par le professionnel)

Nom de l'entreprise :

Adresse géographique :

Numéro de télécopieur (si disponible) :

Adresse électronique (si disponible) :

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 (*)/ 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 :

(*) Rayer la mention inutile