LES CAHIERS JURIDIQUES
DE LA CHAMBRE DES MÉTIERS

DROIT DE LA CONSOMMATION

Fiche 6

LE DROIT DE RÉTRACTATION

CHAMBRE DES MÉTIERS
SERVICES AUX ENTREPRISES

Fiche 06 - Le droit de rétractation

Mise à jour : 20261020

Si un contrat est qualifié de contrat à distance ou hors établissement, un droit de rétractation est reconnu au consommateur les 14 premiers jours calendrier suivant la conclusion du contrat, ou la livraison du bien.

A noter que si le consommateur n'a pas été informé de ce droit conformément aux exigences du Code de la consommation, le délai de rétractation est aggravé.

Le droit de rétractation est un droit de résiliation unilatéral sans indication de motifs et sans pénalités.

1. Champ d'application

Le droit de rétractation ne s'applique que dans des contrats particuliers comme les contrats à distance et les contrats hors établissement (articles L. 222-9 à L. 222-10 du Code de la consommation).

Fiche 04 - Quand un contrat doit être qualifié de contrat à distance ou hors établissement ?

Ce droit s'applique aussi dans les contrats d'utilisation de biens à temps partagé (ou : « time-share »), les produits de vacances à long terme, les contrats de revente et d'échange, les contrats de crédit à la consommation.

1.1. Liste des contrats non-soumis au droit de rétractation

Certains contrats, pourtant conclus à distance ou hors établissement, ne comportent pas de droit de rétractation (article L.222-9 (7) du Code de la consommation).

Parmi les exceptions, on notera :

- Les contrats dans lesquels le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation. Si, toutefois, à l'occasion de cette visite, le professionnel fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires
- Les contrats de fourniture de services (urgents) déjà fournis avec accord préalable exprès du consommateur
- Les contrats de fourniture de biens et services soumis à court terme à des fluctuations de prix importantes et incontrôlables tels que p. ex. les métaux précieux, les vins vendus avant la récolte
- Les contrats de fourniture de biens personnalisés, fabriqués ou apprêtés spécialement pour le consommateur
- Les contrats de fourniture de biens périssables, rapidement dépassés, ou inutilisables pour raisons d'hygiène après ouverture tels que aliments, journaux, produits d'hygiène et de beauté …
- Les services à date fixe comme l'hébergement, le transport de biens, la location de véhicules,
- Les droits d'entrée pour évènements liés à des activités de loisir.

1.2. Formalisme en cas de contrat non-soumis au droit de rétractation

Lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à cet l'article L. 222-9 (7), le professionnel doit communiquer l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation.

Article L.222-3 (1) j, Code de la consommation.

2. La remise d'un dossier contractuel

Pour les contrats à distance ou hors établissement, le professionnel doit remettre un dossier contractuel au consommateur qui doit comprendre séparément :

- une notice expliquant le délai et les modalités de rétractation ;
- le formulaire type prérempli avec les coordonnées du professionnel ;
- une copie du contrat ou du bon de commande ;
- le cas échéant, une déclaration distincte par laquelle le consommateur demande le commencement immédiat de la prestation.

Le formulaire type doit rester lisible, détachable et facilement identifiable (il ne doit pas être intégré dans les Conditions générales).

Le modèle officiel de formulaire de rétractation est disponible au format Word sur Guichet.lu

Télécharger le modèle officiel de formulaire de rétractation – Guichet.lu

3. L'exercice du droit de rétractation

3.1. Le respect du délai de rétractation

Si le professionnel a correctement informé le consommateur de l'existence de son droit de rétractation avant la conclusion du contrat le consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter.

Si le professionnel ne fournit pas ces informations avant la conclusion du contrat :

- le délai de rétractation est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial ;
- si au cours de cette nouvelle période le professionnel donne au client les informations requises, un nouveau délai de 14 jours court à compter de la date à laquelle le consommateur aura reçu ces informations.

Le point de départ du droit de rétractation, lequel diffère selon que le contrat en question peut être qualifié de contrat de vente ou de contrat de service :

- Si le contrat est qualifié de livraison de biens, le délai de 14 jours commence à courir le jour de la réception du bien.
- En revanche, si le contrat est qualifiée de prestations de services, le délai de 14 jours commence à courir le jour de la conclusion du contrat.

3.2. Pas de formalisme imposé pour se rétracter !

L'exercice du droit de rétractation a pour effet d'annuler le contrat.

Le consommateur peut utiliser le formulaire de rétractation, mais il peut aussi exercer son droit au moyen de toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par exemple par courrier ou par courriel, voire par oral !

« Par dérogation à l'alinéa premier, pour les (…) [Contrats à distance et hors établissement hors services financiers], le consommateur a le droit de se rétracter oralement. » (article L.221-3 (1) deuxième alinéa)