



Dans quel cas peut-on se rétracter ?

Par **coolover**, le **29/07/2008** à **11:10**

Le principe est que lorsqu'on achète un bien dans un magasin, on ne peut se rétracter.

Le droit de rétractation n'est prévu que dans les cas suivants :

- Vente à distance (Art. L121-20, code de la consommation)
- Démarchage à domicile (Art. 121-25, code de la consommation)
- Souscription d'un crédit à la consommation (Art. L311-15, code de la consommation), sachant que si le crédit servait à financer un achat, la rétractation du crédit entraîne l'annulation de la vente (Art. L311-25, code de la consommation)
- Achat d'un bien immobilier (Art. L271-1, code de la construction et de l'habitation)
- Souscription d'une assurance-vie (Art. L132-5-1, code des assurances)
- Démarchage ou vente à distance de produits financiers, le délai de rétractation étant alors de 14 jours calendaires (Art. L341-16 du code monétaire et financier et Art. L121-20-8 à L121-20-14, code de la consommation)
- Contrat de courtage matrimonial (Article 6-II loi du 23 Juin 1989)
- Contrat de Formation Professionnelle (Art. L6353-3 et suivants, code du travail)
- Si le contrat prévoit expressément la possibilité de se rétracter (offre "satisfait ou remboursé" par exemple)

Dans tous autres cas, dès lors que vous avez conclu la vente, vous êtes tenu par votre engagement (Art. 1134, code civil) et vous ne pouvez pas revenir sur votre achat.

Par **ENG**, le **25/09/2008** à **10:25**

Bonjour Coolover,

Pour compléter votre information :
Il existe aussi un droit à rétractation pour :

* Le contrat pour les agences matrimoniales (ou courtage matrimonial)(article 6 § II loi du 23 Juin 1989) : 7 jours

* Le démarchage pour des produits financiers (article L 341-16 du C. mon fin) : 14 jours
Calendaires

* Le Contrat de Formation Professionnelle (article L 6353-3 et suivants du C. du Trav) : 10
jours

--

ENG

<http://consodroit.fr>

Par **coolover**, le **26/09/2008 à 00:31**

Merci pour ces précisions ENG que j'ai rajouté à la liste :)

Petite précision supplémentaire : il existe également un délai de rétractation allongé en cas de vente à distance de produits financiers, dont le délai de rétractation est également de 14 jours calendaires (Article L121-20-8 à L121-20-14, code de la consommation).

Par **paoma**, le **03/04/2009 à 10:10**

Bonjour

Sinon la souscription d'une assurance voiture sur le net, ca rentre dans quel cadre ???

Merci d'avance

Par **coolover**, le **04/04/2009 à 10:02**

Comme pour toutes les souscriptions de contrat via internet, cela rentre dans le cadre des ventes à distance. Les assurances sont donc également soumises au même régime de protection lorsque la conclusion du contrat se fait sans la présence physique simultanée du vendeur et de l'acheteur.

Par **paoma**, le **04/04/2009 à 13:58**

Merci pour votre réponse

Mais le problème c'est que j'ai versé un acompte de 168€, est ce que je peux donc être remboursé ????

Par **tito860**, le **13/01/2011** à **11:25**

Bonjour,

Je vous expose mon problème. Le 26 décembre j'achète dans une enseigne Phone House un forfait clé 3G Orange pour 48 mois. Après quelques essais je me rends compte que ce n'est pas ce qu'il me faut. Le lendemain, j'appelle Phone House qui me dit d'appeler Orange, j'appelle Orange qui me dit que c'est Phone House qui peut annuler la souscription. Après 3 heures de téléphone et 60 km pour rien personne ne veut annuler ma souscription.

Le 28 décembre, j'envoies 2 recommandés en AR : 1 à Phone House l'autre à Orange pour faire annuler la souscription. A ce jour seul Phone House m'a répondu pour me dire que la vente est définitive car c'est une vente en magasin alors que la conseillère nous a dit que nous avions 7 jours pour annuler.

Si c'est une vente en magasin, les conditions de vente auraient dû nous être fournies? ce n'est pas le cas. Nous n'avons rien que notre parole contre celle de phone House.

Avez-vous une idée pour nous sortir de ce pétrain? et que dit la loi sur ce type de vente?

Merci pour votre aide.

Par **coolover**, le **17/01/2011** à **09:46**

Bonjour tito.

Comme tu le vois, l'achat en magasin ne relève pas d'un des cas prévu par la loi pour bénéficier d'un délai de rétractation. Aussi, tu ne peux effectivement demander l'annulation de ton achat que pour un motif que la loi aurait prévu (non fonctionnement de l'appareil, appareil jamais reçu lorsqu'il doit être envoyé etc...).

Bien sûr, les conditions de vente doivent être fournies lors d'un achat. Cependant, cela ne change rien à ta situation car le fait qu'une vente n'est pas annulable en dehors des cas prévu par la loi n'a pas à être rappelé par les conditions de vente.

Typiquement, lorsque tu achète une baguette de pain, tu sais que tu n'as pas 7 jours pour la ramener alors même qu'aucune conditions générales ne t'a été fournie.

Aussi, conditions de vente ou non, tu ne peux pas revenir sur ton achat.

Par ailleurs, lors d'un achat, le consommateur signe souvent un bon de commande ou d'achat qui précise qu'il "reconnait avoir lu et accepté les conditions générales", même si ces dernières ne lui ont pas été fournies. Aussi, le vendeur peut se prévaloir de cette signature

pour établir que les conditions de vente ont été données.

Enfin, les conditions générales sont souvent au dos du document signé ou de la facture, ce qui fait qu'il y a des chances que tu les aies.

Ainsi, il faut bien réfléchir avant d'acheter en magasin car en dehors des grandes enseignes qui propose des garanties "satisfait ou remboursé", toute vente est définitive....

P.S. : merci de créer un nouveau sujet lorsqu'il s'agit d'une question en lien avec cet article.

Par **pat76**, le **03/07/2011** à **16:26**

Bonjour à tous

Pour information, cet article paru dans le journal " Le Parisien du 25 juin2011:

UNION EUROPEENNE.

Bruxelles muscle le droit des consommateurs -

Une nouvelle Directive européenne soutenue par le député français Robert ROCHEFORT votée jeudi (23/06/2011), à une majorité de 615 voix contre 16, va changer en profondeur les habitudes de consommation. Notamment, il fait passer de 7 à 14 jours, le délai de rétractation en cas d'achat, en Europe, sur Internet, par téléphone ou en porte à porte (démarchage à domicile). Un délai qui court " après réception du bien". Voilà qui devrait susciter de vives réactions dans l'e-commerce.

Autres contraintes pour les commerçants: fournir aux consommateurs des informations exactes sur le prix total, les produits commandés et les coordonnées du commerçant (adresse, n° de téléphone, n° de fax, adresse e'mail).

Enfin, la directive prévoit un remboursement plus rapide en cas de rétractation pour ne pas dissuader le consommateur. Ce texte qui doit être validé par le Conseil des Ministres européens le 11 juillet 2011, devra être appliqué dans un délai maximal de deux ans par les Etats membres de l'UE.

Affaire à suivre ...

Par **phil20**, le **23/07/2011** à **06:39**

Bonjour,

Le droit de rétractation s'applique aussi d'un achat en magasin si cet achat devra faire l'objet

d'un démarchage à domicile.

Exemple : vous faites l'acquisition d'un ensemble cuisine dans un magasin et le métreur du dit-magasin devra se rendre à votre domicile pour prendre les mesures des murs de votre cuisine.

Bien à Vous,

Phil20

Par **eddy13**, le **27/07/2011** à **16:38**

Bonjour ,

j'aimerais vous exposer mon litige avec une grande enseigne " Géant casino " , en effet le 15/06/11 j'ai acheté un IPAD 2 wifi + l'assurance complémentaire soit un total de 650 euros , l'appareil étant défectueux je le ramène à géant casino , après avoir suivi la procédure il décide de me faire un remplacement .

Juste là tout va bien ! les choses se compliquent quand je décide de changer de modèle, en rajoutant 120 euros je décide de prendre le ipad 2 wifi+3g 32 giga soit un total de 711 euros , le produit n'étant plus disponible en magasin il décide de me faire un bon de commande datant du 23/06/11 , nous sommes le 27/07/11 , c'est à dire à ce jour plus d'un mois après toujours pas de ipad 2 reçu et pourtant payer ...

Voici mes 2 questions : Suis-je dans mes droits de réclamer un remboursement intégral de la somme versée ?

Question 2 : Sont-ils dans l'obligation de mettre une date de livraison surtout pour un montant aussi élevé ?

Merci par avance pour vos réponses

Par **mag**, le **16/09/2011** à **22:20**

Bonjour,

je me suis inscrit dans une salle de gym pour une durée d'un an avec 45€ d'adhésion, et 49€ mensuel. Sauf que j'ai décidé de rompre le contrat avant de commencer car ma vie de famille (fille de 18 mois et 5 ans), ainsi que la reprise du travail avec un poste à responsabilité 9h-19h du lundi au vendredi. Le sport n'est pas compatible avec ma vie.

Le club me demande d'apporter un RIB et de verser les montants même si je fais rien.

Aujourd'hui il me menace de passer au contentieux.. Je pense que pour le contrat, j'ai le droit à la rétractation et surtout est proposé de leur laisser l'argent versé.

AIDER MOI S IL VOUS PLAIT

merci

Par **XIIIHeure**, le **10/09/2012** à **09:47**

Bonjour,

Ce droit de rétractation s'applique t-il dans le cas d'objets personnalisés (polos brodés) ?
J'ai exposé mon problème dans un autre sujet (http://www.experatoo.com/vente-a-distance/systeme-taille-francais-vendeur_105398_1.htm) et je voudrais savoir si je peux recourir à ce moyen pour le régler.

Merci d'avance

Par **Lag0**, le **10/09/2012** à **11:31**

[citation]Ce droit de rétractation s'applique t-il dans le cas d'objets personnalisés (polos brodés) ? [/citation]

Non, voir l'article L121-20-2 du code de la consommation :

[citation]Article L121-20-2

Modifié par Ordonnance n°2005-648 du 6 juin 2005 - art. 1 JORF 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005

Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats :

1° De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

4° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ;

5° De fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;

6° De service de paris ou de loteries autorisés.

[/citation]

Par **XIIIHeure**, le **10/09/2012** à **13:44**

Merci pour votre réponse,
Je vais donc devoir trouver une autre solution

Par **almarc**, le **03/10/2012** à **20:25**

Bonjour j'ai un autre cas à vous soumettre : nous avons acheté un téléviseur chez MDA samedi dernier, en souscrivant un prêt conso (cofidis). Or, en la branchant dimanche nous nous sommes aperçus que l'écran avait une tache. Le vendeur ne nous garantit pas l'échange standard, mais la réparation par un technicien. Pouvons-nous faire valoir un droit de rétractation du prêt conso, en leur restituant le téléviseur? Cela annule-t-il la vente?

Par **earthdream**, le **10/01/2013** à **16:33**

bonjour es-ce que je peux me rétracter j'ai fait un achat sur internet 2 bons cadeaux pour 30 minutes de karting celui-ci et valable 1 an

Le code de la consommation offre au consommateur un droit de rétractation pendant une durée de 7 jours lors d'un achat en ligne lui permettant d'obtenir le remboursement ou l'échange du produit.

Cependant l'article L.121-20-4 prévoit que les prestations de loisirs qui doivent être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée ne rentrent pas dans le champ de ce droit de rétractation.

Par **nikostephliam**, le **11/01/2013** à **21:07**

bonjour, je suis gérant d'un bar restaurant et j'ai eu la visite d'un commercial pour acheter un grill pour faire des panachés.

j'ai signé, mais je viens de me rendre compte que ça allait me coûter très cher, et au dos du bon de commande il est marqué que je ne peux pas annuler ou me rétracter! est-ce légal?

puis-je tout de même me rétracter étant donné que la vente s'est faite sous la forme démarchage à domicile?

merci de répondre.

Par **Lag0**, le **12/01/2013** à **16:10**

Bonjour,

Non vous ne pouvez pas vous rétracter car le droit de rétractation ne concerne pas les achats à titre professionnel.

Par **cricri211**, le **03/03/2013** à **04:04**

Bonjour,

Voilà mon problème j'ai accepté sur internet un contrat de promotion et je souhaite me rétracter car je pense qu'il s'agit d'une arnaque on m'a poussée à acheter une prestation supplémentaire qui était soi-disant obligatoire et qui ne l'était pas en fait (j'ai lu les conditions générales).

Le délai de rétractation étant dépassé je ne sais pas quoi faire pour pouvoir annuler ce contrat qui me coûte une certaine somme chaque mois.

Je n'ai aucune preuve de l'arnaque étant donné que tout cela a été dit au téléphone. que puis-je faire?

J'imagine qu'un clic sur internet a la même valeur qu'une réelle signature sur un document?
merci

Par **nohky**, le **07/03/2013** à **17:27**

[fluo]bonjour[fluo]
pour cricri211

Le délai de rétractation est passé.

En revanche, le contrat passé est-il légal ? un simple clic ne vaut pas signature ! On peut cliquer par erreur.

Si tu declares ne jamais avoir souscrit ce contrat, ce sera à la partie adverse de prouver qu'un contrat a bien eu lieu.

Mais attention si tu as commencé à profiter du produit, car alors c'est bien que tu a eu l'intention d'avoir le produit.

Par **vinie37**, le **26/03/2013** à **11:16**

bonjour,
j'ai acheté une robe de mariée le 25/03/2013 et tout c'est accessoire pour une somme de 998 euros
j'aimerais me rétracter puis-je faire merci de votre réponse

Par **nohky**, le **26/03/2013** à **11:24**

en magasin, et encore plus si la robe est faite sur mesure, il n'est pas possible de se rétracter.

Maintenant vous pouvez expliquer ce qui vous arrive au marchand, il y a peut être moyen de s'entendre, den e pas tout payer, etc.

Par **vinie37**, le **26/03/2013** à **11:51**

c'est en magasin et j'ai payer la totalite de la robe

Par **nohky**, le **26/03/2013** à **14:42**

Il n'y a alors rien à faire, désolé.

Par **pat76**, le **27/03/2013** à **16:18**

Bonjour cricri

Vous avez signé un contrat et l'avez retourné par courrier recommandé au prestataire?

De quelle prestation s'agit-il?

Par **tititoun**, le **08/04/2013** à **17:19**

Bonjour, y a-t-il une loi qui protège une personne déclarée en partie handicapée, suite à une rupture anévrisme, qui a fait une commande en magasin, alors qu'elle n'avait pas l'intention d'acheter ce jour là, mais poussé à fond par des vendeurs qui ont fait semblant de faire une réduction importante sur un prix très élevé (non affiché au départ) et en fin de compte le produit est toujours deux fois plus cher que dans les autres magasins? Il y a eu malheureusement un acompte versé en cb, facture détaillée etc...

Merci d'avance

Par **nohky**, le **08/04/2013** à **17:31**

Bonjour tititoun,

ça dépend.

La personne est-elle allée en magasin suite à une offre de cadeau, un démarchage ou

spontanément ?

S'il y a démarchage il peut y avoir rétractation dans les 7 jours.

Il y a un acompte versé par CB. Et le reste ? y a-t-il un crédit ? S'il y a crédit, il y a également droit à rétractation.

Enfin si le handicap l'empêche d'avoir un raisonnement juste concernant ces achats, on peut argumenter qu'il n'y a pas consentement réel, mais ça sera à prouver.

En tout cas, ne pas perdre de temps et résilier tout de suite par courrier recommandé. Déjà, ça permettra d'avoir une réponse et de faire date.

Par **tititoun**, le **08/04/2013** à **21:36**

Merci de votre réponse rapide

Par **nalain**, le **02/10/2013** à **20:59**

Bonjour,

j'ai acheté une voiture, réglé un acompte de 4000€, je suis encore dans les délais de rétractation de 7j. Je souhaite donc me rétracter mais le vendeur me dit que je ne peux pas car sur le bon de commande, il est indiqué "le véhicule fera l'objet d'un achat au comptant" est ce que le vendeur a raison? et si je me rétracte quand-même, quel est le risque? merci beaucoup pour vos réponses rapides, il ne me reste que 2 jours.

Par **Lag0**, le **03/10/2013** à **07:57**

Bonjour,

Vous dites "être dans les délais de rétractation de 7 jours", mais disposez-vous d'un droit de rétractation ?

Je vous rappelle que seules les ventes à distance ou les ventes par démarchage à domicile donnent un tel droit. Si vous avez signé le bon de commande en concession, vous ne disposez d'aucun droit de rétractation !

Le seul cas où un tel droit existe, c'est lorsque l'achat est effectué à crédit, ce qui ne semble pas être le cas ici puisqu'un acompte a été encaissé (ce qui est interdit en cas de vente à crédit) et ce que confirme le vendeur "le véhicule fera l'objet d'un achat au comptant".

Si vous avez signé le bon de commande en concession et plus encore si un acompte a été versé, vous devez, sauf accord amiable avec le vendeur, mener la vente à terme.

Si vous passez outre et refusez de le faire, le vendeur pourra saisir la justice pour vous y contraindre.

Par **nalain**, le **03/10/2013** à **09:06**

bonjour lag0,
merci beaucoup pour votre réponse, je vais tenter alors un règlement à l'amiable.

Cordialement

Par **nalain**, le **12/10/2013** à **17:24**

bonjour, merci pour vos réponses, j'ai obtenu un arrangement à l'amiable avec le vendeur.
encore merci

Par **stefane502**, le **10/11/2013** à **13:34**

Bonjour, aujourd'hui je me suis rendu sur un site pour un certificat de non-gage de véhicule, le site m'a demandé 0.90cts pour le recevoir, j'ai accepté et donner mes coordonnées bancaires (CB).

Or je viens de recevoir un mail en me disant que les 0.90cts vont être prélevés ainsi que 40E pour les frais administratifs.

J'ai envoyés un mail pour annuler ma demande.

Ont-ils le droit de me prélever cette somme et est-ce que je peux vraiment tout annuler?

Y a t'il un délais de rétractation?

Merci d'avance pour la réponse.

Cordialement

Par **keronek**, le **30/03/2017** à **12:34**

Bonjour j'ai était essayée une robe de mariée que j'ai achetées en faisant trois chèques
En renavant et après réflexion j'envoie un mail moins de 24h après l'essayage lui demandant l'annulation de cette robe
Elle refuse et encaissé mon premier chèque puis je faire quelques chose pour stopper la vente
Merci

Par **Lag0**, le **30/03/2017** à **12:37**

Bonjour,
Pour un achat en magasin, vous ne disposez pas du droit de rétractation. Seul un geste amiable du vendeur est possible...