



▶ **Module 2**

**Droit de rétractation**

**CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ:**

Les informations et points de vue exposés dans la présente publication sont ceux du ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'avis officiel de la Commission. La Commission ne garantit pas l'exactitude des données figurant dans la présente publication. Ni la Commission ni aucune personne agissant au nom de la Commission ne peuvent être tenues responsables de l'utilisation qui peut être faite des informations qui y sont contenues.

Ce document n'est pas juridiquement contraignant et il ne constitue pas une interprétation formelle du droit de l'Union ou du droit national, et il ne peut pas non plus fournir des conseils juridiques complets. Il n'a pas l'intention de remplacer les conseils juridiques de professionnels sur des questions particulières.

Les lecteurs doivent également se rappeler que la législation de l'UE et les législations nationales sont constamment mises à jour: toute version papier des modules doit être vérifiée par rapport à d'éventuelles mises à jour sur le site [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**MARS 2022**

## Table des matières

Introduction .....	5
Quand un consommateur bénéficie-t-il d'un droit de rétractation ? .....	8
Qu'est-ce qu'un contrat de vente à distance? .....	8
Qu'est-ce qu'un contrat de vente conclu hors établissement? .....	9
Quels sont les droits spécifiques du consommateur pour ces deux types de contrats? .....	10
Existe-t-il des exceptions au droit de rétractation ? .....	10
Suis-je tenu d'informer le consommateur de son droit de rétractation ? .....	12
Qu'est-ce que le modèle de formulaire de rétractation ? .....	13
Comment calculer le délai de rétractation ? .....	14
Est-il possible d'exclure le droit de rétractation ? .....	15
Quelles peuvent être les conséquences si vous omettez d'informer le consommateur de son droit de rétractation ? .....	15
De quelle manière le consommateur peut-il se rétracter du contrat? .....	16
Le consommateur a-t-il le droit d'utiliser le produit avant de se rétracter ? .....	16
Qui doit prouver la perte de la valeur du produit ? .....	16
Conséquences de la rétractation .....	17
Quelles sanctions le professionnel encourt-il en cas de non-respect des règles encadrant le droit de rétractation ? .....	18
Quelles sont les conditions si je vends mes produits ou services à des consommateurs en dehors de mon pays ? .....	20
Cas particulier des ventes aux consommateurs étrangers .....	20
Quand considère-t-on que votre activité commerciale s'adresse explicitement aux consommateurs d'un autre pays ? .....	20
Qu'est-ce que cela implique pour vous en pratique ? .....	21
Quel est le tribunal compétent pour un litige concernant un contrat transfrontalier ? .....	21
Liste des points à vérifier pour les professionnels : .....	22

« J'aime acheter des vêtements en ligne et je suis content de pouvoir les renvoyer dans les 14 jours s'ils ne sont pas à ma taille »

**Consommateur**

« Que nous le voulions ou non, nous devons respecter le droit de rétractation de 14 jours. C'est la loi ! »

**Négociant**

« J'ai 14 jours pour examiner attentivement le produit que j'ai acheté en ligne; c'est largement suffisant pour prendre une bonne décision. Renvoyer le produit ne pose aucun problème. »

**Consommateur**

## Introduction

Cher entrepreneur,

Ce Manuel est un élément du projet Consumer Law Ready en matière de droit de la consommation qui s'adresse tout particulièrement aux micro-entreprises et aux PME pour les accompagner dans leurs échanges avec les consommateurs.

Le projet Consumer Law Ready est une initiative européenne géré par Eurochambres (l'association des chambres européennes de commerce et d'industrie), dans le cadre d'un consortium avec le BEUC (le Bureau européen des unions de consommateurs) et SMEunited (la Voix des PME en Europe). Ce projet est financé par l'Union européenne avec l'appui de la Commission européenne.

L'objectif du projet est de vous aider à respecter les dispositions du droit européen de la consommation.

En Europe, le droit de la consommation regroupe différents éléments de législation adoptés par l'Union européenne sur les 25 dernières années, qui ont ensuite été transposés en droit national par chaque État membre de l'UE. En 2017, la Commission européenne a diligé une évaluation afin de vérifier si les règles étaient toujours adaptées à l'objectif visé. Le résultat s'est avéré globalement positif<sup>1</sup>. Cette évaluation a permis de conclure que les règles existantes devraient être mieux appliquées par les autorités et mieux connues des professionnels et des consommateurs. Le projet Consumer Law Ready souhaite renforcer les connaissances des professionnels, et plus particulièrement des PME, sur les droits des consommateurs et les obligations légales correspondantes.

Le Manuel est divisé en cinq modules. Chacun traite d'un thème particulier du droit de la consommation européen :

- Le Module 1 concerne les exigences en matière d'informations précontractuelles
- Le Module 2 présente la réglementation relative au droit de rétractation du consommateur pour les contrats vente conclus à distance et hors établissement
- Le Module 3 présente les garanties et les recours des consommateurs en cas de produits défectueux
- Le Module 4 est axé sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives
- Le Module 5 présente les modes alternatifs de règlement des litiges et la plateforme de règlement des litiges en ligne (RLL), un site Internet officiel géré par la Commission européenne et destiné à aider les consommateurs et les professionnels à résoudre leurs litiges à l'amiable.

Ce Manuel est l'un des supports de formation créés dans le cadre du projet Consumer Law Ready. Le site Internet [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu) contient d'autres outils d'apprentissage, notamment des vidéos, des quiz et des tests, qui

---

<sup>1</sup> Vous trouverez de plus amples informations sur l'évaluation, ses conclusions et les actions de suivi sur le site web de la Commission européenne: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)



vous permettent d'obtenir une certification. Un forum vous offre également la possibilité d'entrer en relation avec des experts et d'autres PME.

Le Module 2 du Manuel traite du droit de rétractation accordé au consommateur pour les contrats conclus à distance et hors établissement. Il décrit le droit de rétractation et son application dans les États membres de l'UE. Vous y trouverez également des conseils qui vous aideront à respecter la loi.

Ce Module présente le droit de rétractation mis en place par la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs (la « DDC »), qui accorde aux consommateurs le droit de se rétracter pour les contrats conclus à distance et hors établissement. Si vous souhaitez obtenir des informations plus approfondies sur les dispositions de la Directive relative aux droits des consommateurs, veuillez consulter le Module 1 ou le [document d'orientation de la DG Justice de la Commission européenne](#) qui est disponible dans toutes les langues officielles de l'UE<sup>2</sup>.

La Directive relative aux droits des consommateurs a été modifiée par la [directive \(UE\) 2019/2161](#) du 27 novembre 2019 relative à une meilleure application et à la modernisation des règles de l'UE en matière de protection des consommateurs. Les États membres de l'UE ont dû transposer les modifications dans leur droit national avant le 28 novembre 2021 et doivent appliquer les nouvelles règles à compter du 28 mai 2022. Ce module couvre également les principales modifications apportées à la DDC en ce qui concerne le droit de rétractation, qui pourront avoir un impact pour vous. Ces modifications sont présentées dans ce module dans des cases séparées avec le titre « Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022 ».

En plus de ces exigences horizontales, d'autres exigences en matière d'information, principalement sectorielles, pourraient s'appliquer – indépendamment ou combinées avec les exigences en matière d'information DDC – selon le type de contrat (par exemple, crédit à la consommation, voyages à forfait, etc.). En cas de conflit entre les règles sectorielles et les règles générales, les règles sectorielles s'appliquent. La [base de données sur le droit de la consommation](#)<sup>3</sup> et le portail [« L'Europe est à vous »](#)<sup>4</sup> dédié aux entreprises vous aideront à identifier les informations pertinentes pour vous.

Nous espérons que les informations de ce Manuel vous seront utiles.

---

<sup>2</sup> Voir [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en)

<sup>3</sup> Voir [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

<sup>4</sup> Voir <http://europa.eu/youreurope/business/>

# Module 2

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

Le droit de rétractation autorise le consommateur à résilier le contrat de consommation, **sans avoir à fournir une quelconque explication**, dans les 14 jours suivant la réception du bien ou, pour les contrats de services ou de contenus numériques, dans les 14 jours suivants la conclusion du contrat.

Un contrat de consommation est un contrat conclu par entre un professionnel commerçant et son client consommateur, indépendamment du fait qu'il concerne une livraison de marchandises, de contenus numériques ou une prestation de services.

Il peut s'agir par exemple d'un contrat conclu en ligne portant sur l'achat d'un livre<sup>5</sup>.

## Quand un consommateur bénéficie-t-il d'un droit de rétractation ?

La Directive relative aux droits des consommateurs – DDC accorde aux consommateurs **un droit de rétractation pour les contrats conclus à distance et les contrats conclus hors établissement**. Dans ces deux types de contrats, ce droit est accordé parce qu'on considère que le consommateur y est plus « vulnérable ». Dans le cas des contrats de vente conclus à distance, le consommateur n'a pas la possibilité de vérifier matériellement les caractéristiques du produit et, dans le cas des contrats conclus hors établissement, le consommateur peut se trouver davantage exposé à la pression du vendeur.

Le droit de rétractation est accordé quel que soit l'objet du contrat : fourniture de marchandises, prestation de services, mise à disposition de contenus numériques.

## Qu'est-ce qu'un contrat de vente à distance ?

Les **contrats de vente à distance** sont des contrats de consommation dans lesquels le professionnel et le consommateur ne sont pas présents simultanément sur un même lieu. Ils utilisent alors exclusivement un ou plusieurs moyens de communication à distance jusqu'au moment de la conclusion du contrat. Entrent notamment dans cette catégorie les contrats de vente par correspondance, en ligne, par téléphone ou par fax.

Les contrats de vente à distance comprennent également les situations dans lesquelles le consommateur se rend dans le magasin uniquement pour s'informer sur des produits ou services, avant de négocier et de conclure le contrat à distance. Par exemple, le consommateur se rend dans une boutique et examine différents sacs à main. Il rentre chez lui et commande par téléphone un des sacs à main vu en magasin. Dans ce cas, il s'agit d'un contrat de vente à distance. A l'inverse, un contrat négocié dans l'établissement commercial mais finalement conclu par un moyen de communication à distance, ne sera pas considéré comme un contrat de vente à distance.

De même, un contrat initié au moyen d'une communication à distance (par exemple un mail) mais finalement conclu dans l'établissement du commerçant, ne sera pas considéré comme un contrat à distance. Le contrat à distance ne concerne pas non plus les réservations que le consommateur effectue par le biais d'un moyen de communication à distance, par exemple lorsque le consommateur téléphone à un restaurant pour demander de réserver une table.

<sup>5</sup> Voir le module 1 sur l'obligation d'information précontractuelle.



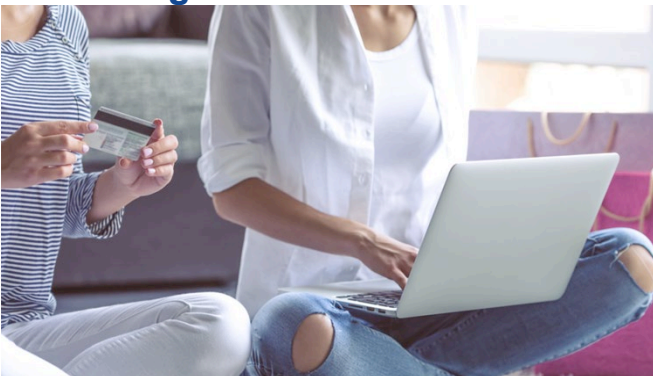
## Qu'est-ce qu'un contrat de vente conclu hors établissement?

**Les contrats négociés hors établissement** sont des contrats conclus en la présence physique simultanée du professionnel ou de son représentant et du consommateur mais dans un lieu différent de l'établissement commercial du professionnel. Les établissements commerciaux désignent tout établissements de quelque type que ce soit (qu'il s'agisse par exemple d'un magasin, d'un étal ou d'un camion, etc.) servant de siège d'activité permanent ou habituel du commerçant. Les établissements commerciaux peuvent être également des établissements où le commerçant exerce son activité saisonnière (par exemple une boutique de crème glacée sur la plage pendant la saison estivale).

En règle générale, les contrats négociés hors établissement sont des contrats conclus au domicile du consommateur, sur son lieu de travail ou lors d'une excursion organisée par le professionnel.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de contrats conclus à distance et hors établissement, pour lesquels le consommateur dispose d'un droit de rétractation (sauf exception):

### 1. un consommateur qui achète une robe en ligne



### 2. un consommateur qui commande un livre par courrier postal



### 3. un consommateur qui achète un aspirateur à un vendeur qui vient à domicile



### 4. un consommateur qui s'abonne à la salle de gym de son lieu de travail



## 5. un consommateur qui achète un oreiller et une couette à l'occasion d'une excursion organisée par un professionnel



### Quels sont les droits spécifiques du consommateur pour ces deux types de contrats ?

Que le contrat ait été conclu à distance ou hors établissement, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours **calendaires** pour décider de maintenir ou non le contrat conclu avec le professionnel.

Pendant cette période, le consommateur peut se rétracter à tout moment du contrat. Il n'a ni à expliquer ni à motiver sa décision. En outre cette décision ne doit pas entraîner pour lui des frais supplémentaires, en dehors des frais de renvoi du produit ou des frais pour dépréciation du produit résultant d'une manipulation non-conforme du produit.

Le droit de rétractation est entièrement harmonisé dans l'UE. Cela signifie qu'en la matière, les mêmes règles s'appliquent dans tous les États membres et ce, peu important que vous proposez vos produits ou services à des consommateurs résidents dans un autre État membre, la durée du droit de rétractation reste la même

et vous n'aurez pas à vérifier s'il existe des différences entre les niveaux de protection offerts.

### Existe-t-il des exceptions au droit de rétractation ?

Dans certains cas, le consommateur n'aura pas le droit de se rétracter du contrat. Le droit de rétractation ne sera pas possible dans le cas des contrats suivants :

- a) Pour les prestations de services après l'exécution complète de la prestation, sous réserve que l'exécution de la prestation ait commencé avec l'accord préalable et exprès du consommateur, reconnaissant qu'il perdrait son droit de rétractation après exécution complète du contrat par le professionnel;
 

**Exemple:** un consommateur qui a conclu en ligne un contrat avec une salle de fitness pour la fourniture de trois cours d'entraînement personnalisés. Ces cours commencent le lendemain et se terminent avant la fin des 14 jours, il a donc dû consentir à la perte de son droit de rétractation après avoir suivi les trois cours.
- b) Pour la fourniture de produits et services dont le prix dépend des fluctuations du marché financier que le professionnel ne maîtrise pas et qui interviennent dans le délai de rétractation ;
 

**Exemple:** les marchandises dont le prix dépend de la valeur d'une monnaie étrangère.
- c) Pour la fourniture de produits manifestement personnalisés par le consommateur ou réalisés selon un cahier des charges donné par le consommateur ;
 

**Exemple:** un costume taillé sur mesure.
- d) Pour la fourniture de produits susceptibles de se détériorer ou dont la date de péremption est rapide;
 

**Exemple:** toutes marchandises périssables, tels que des légumes frais.

- e) Pour la fourniture de produits sous emballage hermétique, qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de protection sanitaire ou d'hygiène et dont l'emballage a été ouvert après la livraison;  
**Exemple:** aiguilles à usage médical; certains produits cosmétiques tels que les rouges à lèvres;
- f) Pour la fourniture de produits qui ont été mélangés de façon définitive avec d'autres produits après la livraison ;  
**Exemple:** du sable mélangé à une autre substance
- g) Pour la fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut avoir lieu que 30 jours plus tard et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché que le professionnel ne maîtrise pas ;  
**Exemple:** vin en primeur
- h) Lorsque le consommateur a expressément demandé une visite au professionnel en vue d'effectuer des réparations urgentes ou une intervention de maintenance. Si, au cours de la visite, le professionnel fournit des services qui s'ajoutent à ceux spécifiquement demandés par le consommateur (c'est-à-dire une réparation ou un entretien), le droit de rétractation s'appliquera seulement à ces services ou biens supplémentaires. De même, si, au cours de la visite, le professionnel fournit des produits en plus des pièces détachées nécessaires pour effectuer la réparation ou à l'entretien, le droit de rétractation s'appliquera uniquement aux produits supplémentaires.  
**Exemple:** une demande de réparation de dégâts sur une toiture (ex. après une tempête). Si, en plus de la réparation du toit, le consommateur décide d'acheter des briques auprès du même professionnel, le délai de rétractation s'appliquera pour les briques. De même, si le consommateur décide de faire ajouter une couche de matériau isolant à sa toiture, le droit de rétractation s'appliquera à cette prestation.
- i) Pour la fourniture d'un enregistrement audio ou vidéo ou d'un logiciel informatique fermé, qui a été ouvert après la livraison ;  
**Exemple:** un DVD vendu sous blister qui a été ouvert après la livraison.
- j) Pour la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, à l'exception des contrats d'abonnement pour la fourniture de ces publications;  
**Exemple:** presse quotidienne
- k) Pour les contrats conclus lors d'une vente aux enchères ;  
**Exemple:** vente aux enchères de tableaux. Attention, cette exception ne concernent pas les plates-formes de vente aux enchères comme eBay.
- l) Pour une prestation d'hébergement autre qu'à des fins résidentielles, pour le transport de marchandises, le service de location de véhicules, traiteur ou autre service lié à des activités de loisirs si le contrat précise une date ou un délai d'exécution;  
**Exemple:** réservation d'une chambre d'hôtel pour un week-end précis.
- m) Pour la fourniture de contenu numérique sur un support immatériel, si l'utilisation a commencé avec l'accord exprès et préalable du consommateur, reconnaissant qu'il perdrait ainsi le droit de rétractation.  
**Exemple:** téléchargement d'une application pour téléphone mobile si le téléchargement a commencé

et que le consommateur a reconnu qu'il perdrait ainsi son droit de rétractation<sup>6</sup>.

Si vous voulez, conformément à la loi, vous assurez que le consommateur accepte qu'il ne disposera pas d'un droit de rétractation, vous pouvez lui demander d'exprimer son consentement sous la forme suivante : «Par la présente, je consens à l'exécution immédiate du contrat et reconnais que je perdrai mon droit de me rétracter du contrat dès que le téléchargement ou la diffusion du contenu numérique aura commencé.»

Comme expliqué dans le Module 1, la Directive relative aux droits des consommateurs ne s'applique pas à certains types de contrats (par exemple, les contrats de soins de santé et de services financiers, l'acquisition de biens immobiliers). Dans ces différents cas, le consommateur ne pourra bénéficier du droit de rétractation qu'en vertu d'autres dispositions légales applicables aux secteurs concernés (par exemple la directive 2008/48/CE relative au crédit à la consommation).

### Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

En vertu des nouvelles règles de la DDC, les États membres peuvent :

- Prolonger la durée du droit de rétractation de 14 à 30 jours,
- Déroger à plusieurs exceptions au droit de rétractation<sup>7</sup> (c'est-à-dire que le consommateur pourra exercer son droit de rétractation dans certaines situations alors qu'il ne le pouvait pas auparavant)...

...Pour les **contrats** conclus suivants :

1) Pour les visites non sollicitées d'un professionnel au domicile du consommateur (ventes hors établissement).

2) Pour les excursions organisées par un professionnel dont l'objectif est de promouvoir ou de vendre des produits au consommateur.

Cette nouvelle réglementation vise à permettre aux États membres d'offrir une protection supplémentaire aux consommateurs dès lors qu'ils concluent ces types de contrats spécifiques (à savoir la vente hors établissement et les excursions organisées par un professionnel).

Vous devez avoir à l'esprit qu'avant la conclusion d'un contrat, vous devez informer les consommateurs de l'existence et de la durée du droit de rétractation (voir Module 1). Donc, s'il vous arrive de conclure ce type de contrats spécifiques, il faudra obligatoirement que vous vérifiez si le délai de rétractation est de 14 ou 30 jours, dans le(s) État(s) membre(s) dans lesquels vous exercez vos activités.

*Exemple:* Si, après le 28 mai 2022, vous concluez un contrat de vente hors établissement de costumes taillés sur mesure avec un consommateur sans avoir vérifié préalablement l'option choisie par l'État membre dans lequel vous opérez, le consommateur aura le droit de se rétracter de la vente dans un délai de 30 jours à compter de la date de livraison.

## Suis-je tenu d'informer le consommateur de son droit de rétractation ?

Oui. Lorsque le droit de rétractation existe et pour rendre ce droit soit effectif, le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur de l'existence et des modalités de son droit de se rétracter du contrat

<sup>6</sup> Voir point a): le consommateur doit donner son consentement préalable exprès et reconnaître qu'il perdra le droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel.

<sup>7</sup> Ces options réglementaires laissées aux États membres concerneront l'article 16, points a), b), c) et e), de la CRD. Pour plus de détails et d'exemples, veuillez consulter la section «*Quelles sont les exceptions au droit de rétractation?*» du présent module.



8. On trouve parmi les informations à fournir au consommateur concernant son droit de rétractation :

- Les conditions
- La durée de validité
- Les modalités d'exercice du droit de rétractation
- Le fait que les frais de retour du produit sont à la charge du consommateur
- Le fait que s'il se rétracte après avoir demandé le lancement de l'exécution des services, il sera tenu de payer au prorata le coût des services utilisés jusqu'au moment de la rétractation.
- Le cas échéant : le fait que le consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation (voir les exceptions ci-dessus) ou les circonstances dans lesquelles il perd ce droit
- Le modèle de formulaire de rétractation (voir ci-dessous ou à l'annexe 1).

Le professionnel peut accorder au consommateur des droits allant au-delà de ce qui est légalement requis, par exemple un délai de rétractation plus long, mais dans tous les cas, il doit s'assurer que le consommateur obtienne au minimum toutes les informations imposées par la loi concernant le droit de rétractation.

Pour les contrats de vente à distance et pour les contrats conclus hors établissement, le professionnel doit remettre au consommateur un formulaire type de rétractation du contrat sur **support durable** (papier, CD...).

Dans le cas d'un contrat de vente en ligne, le professionnel pourra envoyer par exemple un mail contenant ce formulaire. La publication du formulaire sur le site Internet ne sera pas considérée comme une communication sur un support durable, car le site Internet n'est pas un support constant, mais évolutif. Il

ne suffit donc pas de renvoyer le consommateur vers une page Web en particulier.

## Qu'est-ce que le modèle de formulaire de rétractation ?

La loi propose un modèle de formulaire de rétractation valable dans l'ensemble de l'UE 9. Ce formulaire type, repris à l'Annexe 1 de ce Manuel, doit être impérativement remis au consommateur :

- Modèle de formulaire de rétractation (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)
  - À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et son adresse électronique, s'il en a une]:
  - Je/Nous (\*) vous notifie/notifions par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente des biens suivants (\*) /pour la prestation de service suivante (\*),
  - 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
- (\*) Rayer la mention inutile ou à compléter

Il est très important d'informer le consommateur de son droit de rétractation de façon claire et compréhensible et de lui remettre le modèle de formulaire. Ce formulaire permet au consommateur d'exercer son droit de façon effective. Vous éviterez ainsi d'éventuelles conséquences dommageables (notamment des amendes) pour non-respect de votre obligation (voir la question sur les conséquences en cas d'omission

<sup>8</sup> Voir le module 1 sur les exigences en matière d'information précontractuelle.

<sup>9</sup> Voir l'annexe I B de la directive sur les droits des consommateurs

d'informer le consommateur de son droit de rétractation).

Sachez qu'en plus du mail et d'autres formes de communication citées, le professionnel peut proposer au consommateur de remplir et d'envoyer électroniquement le modèle de formulaire de rétractation ou tout document équivalent sur le site Internet de la société. Dans ce cas, le professionnel doit remettre au consommateur, sans délai et sur support durable, un accusé de réception de sa demande de rétractation.

## Comment calculer le délai de rétractation ?

Le délai de rétractation expire au terme d'une période de 14 jours **calendaires** dans tous les États membres. Dans le cas des contrats de vente, le délai de 14 jours commence au moment où le consommateur entre matériellement en possession du(des) bien(s) (ou du dernier produit/article si le contrat concerne plusieurs produits ou des biens composés de plusieurs lots ou plusieurs articles). Par exemple, dans le cas d'un achat d'une robe en ligne, le consommateur est en droit de se rétracter du contrat dans un délai de 14 jours suivant la réception de cette robe et dispose ensuite, pour renvoyer la robe, jusqu'à 14 jours après avoir informé le professionnel de sa rétractation.

Dans le cas de contrats de **service** et de contrat de **contenus numériques** en ligne, le délai commence à partir du moment de la conclusion du contrat. Par exemple, si un consommateur s'inscrit à des cours de langue en ligne, il aura le droit de résilier ce contrat dans les 14 jours suivant la conclusion de ce contrat. Dans le cas de contrats **mixtes**, le début du délai dépend de l'objet principal du contrat, c'est-à-dire qu'il faudrait vérifier s'il s'agit principalement d'un contrat de vente ou

d'un contrat de service. Il conviendra d'appliquer en conséquence, la règle applicable aux contrats de vente ou aux contrats de service. Par exemple, dans le cas d'un achat à distance d'un autoradio dont l'installation est relativement simple, le délai sera calculé à partir de la livraison de l'autoradio. En revanche, dans le cas de la conclusion d'un contrat en ligne concernant l'organisation d'un séminaire qui prévoit également une distribution de stylos et de documents aux participants, le délai de rétractation est calculé à partir du moment de la conclusion de ce contrat, car il s'agit principalement d'un contrat de service.

Les dimanches et jours fériés sont inclus dans le délai de 14 jours. Toutefois, si la période de 14 jours prend fin un dimanche ou un jour férié, le délai de rétractation expire à la fin du jour ouvrable suivant.

*Par exemple*, si le délai de rétractation de 14 jours pour un consommateur résidant en France prend fin le lundi 14 juillet, le délai de rétractation sera prolongé jusqu'au mardi 15 juillet, le 14 juillet étant un jour férié (Fête nationale) en France.

Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation en temps utile s'il a envoyé le message par lequel il dit se rétracter du contrat avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires. Le consommateur doit prouver qu'il a pris sa décision de rétractation avant l'expiration du délai prescrit (soit 14 jours calendaires). Si le consommateur se rétracte du contrat dans le temps imparti, il dispose d'un délai supplémentaire de 14 jours pour renvoyer les produits.

NB : N'oubliez pas que depuis le 28 mai 2022, dans certains cas, les États membres ont la possibilité de prolonger le délai de rétractation à 30 jours (voir encadré à la page 12).



## Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

N'oubliez pas que certains États membres peuvent prolonger le délai du droit de rétractation de 14 à 30 jours pour les contrats conclus hors établissement ou dans le cadre d'excursions organisées par un professionnel (voir encadré à la page 12).

## Est-il possible d'exclure le droit de rétractation ?

Le droit de rétractation est garanti par la loi. Il est impossible de l'exclure ou de le restreindre.

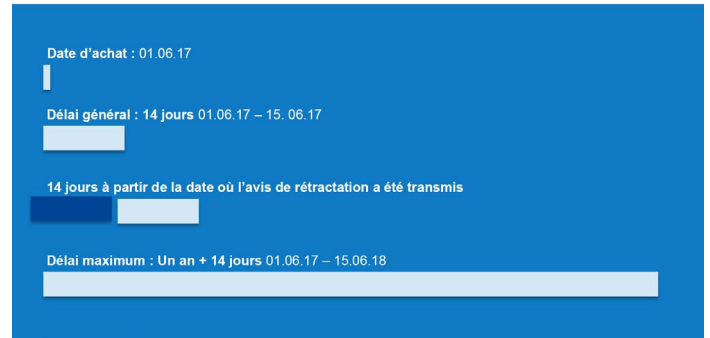
Toute exclusion ou restriction du droit de rétractation serait contraire à la loi et pourrait être considérée comme une violation des règles régissant les clauses contractuelles abusives et les pratiques commerciales déloyales <sup>10</sup>.

N'oubliez pas que la loi prévoit certaines exclusions au droit de rétractation dans les cas qui ont déjà été mentionnés.

## Quelles peuvent être les conséquences si vous omettez d'informer le consommateur de son droit de rétractation ?

Il est très important d'informer le consommateur de son droit de rétractation avant de conclure un contrat de consommation <sup>11</sup>.

<sup>10</sup> Voir le module 4 sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives.



Si vous n'informez pas le consommateur de son droit de rétractation, la période pendant laquelle il est autorisé à résilier le contrat est prolongé de 12 mois ! Un consommateur qui n'a pas été correctement informé de son droit de rétractation aura donc jusqu'à 12 mois et 14 jours calendaires pour annuler légitimement le contrat en question.

Si vous avez oublié de fournir l'information concernant le droit de rétractation avant la conclusion du contrat, vous devez informer le consommateur dès que possible des droits dont il dispose (et, dans tous les cas, dans un délai de 12 mois), auquel cas le consommateur disposera de 14 jours calendaires pour se rétracter à compter du moment où vous lui aurez transmis l'information.

## Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

Gardez à l'esprit que certains États membres peuvent prolonger la durée du délai du droit de rétractation de 14 à 30 jours pour les contrats conclus hors établissement et dans le cas d'excursions organisées par un professionnel (voir encadré p.12).

<sup>11</sup> Voir le module 1 sur les exigences en matière d'information précontractuelle.

## De quelle manière le consommateur peut-il se rétracter du contrat?

Le consommateur peut vous informer de sa rétractation de la manière qu'il souhaite. Toutefois, il est tenu d'exprimer sa volonté de façon simple, sans ambiguïté. Il ne serait pas suffisant de simplement renvoyer les marchandises sans préciser dans une déclaration, sa volonté de se rétracter du contrat. Le consommateur peut, sans y être obligé, utiliser le modèle de formulaire de rétractation que vous lui avez transmis avant la conclusion du contrat. Étant donné qu'il incombe au consommateur de prouver qu'il s'est rétracté du contrat avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires, il est dans son intérêt d'exprimer sa volonté sur un support durable. Si le professionnel offre au consommateur la possibilité de l'informer de sa volonté de se rétracter par voie électronique par l'intermédiaire de son site Internet et que le consommateur utilise cette option, le professionnel est tenu d'envoyer au consommateur une confirmation (sur un support durable).

Le professionnel ne peut pas refuser l'exercice du droit de rétractation si le consommateur l'utilise pendant le délai prescrit.

Le consommateur n'est pas obligé de donner les raisons pour lesquelles il souhaite se rétracter et n'a pas à payer de frais supplémentaires en dehors des frais de retour du bien si le professionnel l'a informé que ces frais seraient à sa charge.

## Le consommateur a-t-il le droit d'utiliser le produit avant de se rétracter ?

Si le consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il n'est pas autorisé à utiliser le produit. En

revanche, il peut examiner et tester le produit acheté dans la mesure où cela est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit. En pratique, cela signifie que le consommateur n'est autorisé à manipuler et examiner le produit de la même manière qu'il le ferait en magasin. Par exemple, le consommateur pourrait essayer un vêtement en magasin sans retirer les étiquettes. Toutefois, il ne serait pas autorisé à configurer un logiciel sur son ordinateur portable <sup>12</sup>.

Si le consommateur a manipulé ou utilisé les produits au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits, il ne perd pas pour autant son droit de rétractation, mais il devra indemniser le professionnel pour toute dépréciation éventuelle des produits.

Par exemple, le consommateur n'est pas autorisé à acheter une robe sur Internet en vue de la porter pour une occasion unique (par exemple, pour un mariage), pour ensuite se rétracter du contrat et de renvoyer la robe. Dans ce cas, le professionnel pourra facturer au consommateur la perte de valeur de la robe.

## Qui doit prouver la perte de la valeur du produit ?

Si le consommateur se rétracte d'un contrat après avoir utilisé le produit, c'est au professionnel de prouver la perte de valeur du produit.

Pour cette raison, si votre activité comprend des contrats de vente hors établissement ou à distance, nous vous conseillons de mettre en place un système qui vous permet de vérifier si le consommateur a manipulé les produits de façon abusive.


L'existence d'une procédure permettant de vérifier si un produit donné a été utilisé par le consommateur pourra vous aider en cas de litige avec ce dernier. Dans

[http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf)

<sup>12</sup> Vous trouverez plus d'exemples pratiques à la page 47 du document d'orientation relatif à la directive sur les droits des consommateurs:

certains cas, vous pouvez utiliser un outil ou une procédure spécifique. Le coût de cette vérification restera toutefois à votre charge.

Notez que lorsque le professionnel a omis d'informer le consommateur de son droit de rétractation et que, par conséquent, le délai est prorogé de 12 mois, le consommateur pourra se rétracter du contrat après un laps de temps considérable, au cours duquel il aura effectivement utilisé les produits commandés sans pour autant être responsable de l'usure occasionnée.

Le droit de l'Union ne réglemente pas l'application de la responsabilité du consommateur pour dépréciation des produits. On applique alors le droit contractuel général et le droit procédural des États membres. Les commerçants pourront par exemple, être autorisés de réduire le montant à rembourser. 

En droit français, la responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation (article L221-23 du Code de la consommation).

## Conséquences de la rétractation

Lorsqu'un consommateur vous informe de sa volonté de se rétracter, il est libéré de toute obligation figurant dans le contrat.

Le consommateur supporte le coût du retour des produits, sauf s'il a été convenu que le professionnel le prendrait à sa charge. Le professionnel doit toutefois informer le consommateur de façon claire et avant la conclusion du contrat du fait qu'il reviendra au consommateur de payer le coût du retour des produits. Si le professionnel n'en a pas informé le consommateur, il devra supporter le coût du retour des marchandises.

Si le consommateur décide de se rétracter d'un contrat, vous devez lui rembourser l'intégralité des paiements que vous avez reçu de sa part. Le remboursement doit être effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour acheter le produit (autrement dit, le remboursement en bons d'achat n'est pas autorisé). Par exemple, si le consommateur décide de retourner un livre acheté en ligne avec une carte de crédit, vous devez lui rembourser le prix d'achat du livre, y compris les taxes et les frais de livraison par virement sur le compte associé à la carte de crédit utilisé pour le paiement.

Le professionnel doit rembourser la totalité des sommes reçues du consommateur dans un délai de 14 jours à compter du jour où il a été informé de la décision du consommateur de se rétracter du contrat.

Le remboursement peut toutefois être mis en attente jusqu'à ce que le professionnel reçoive :

- Les produits restitués et/ou
- La preuve que les marchandises ont bien été renvoyées.

### Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

Actuellement la DDC prévoit que le droit de rétractation n'est ouvert qu'aux les consommateurs qui ont payé un prix en échange d'un produit ou d'une prestation. Désormais, en vertu de la nouvelle Directive, les consommateurs peuvent bénéficier de leur droit de rétractation pour des contrats de contenus et/ou de services numériques dès lors qu'en échange de cette prestation, ils ont fourni des données à caractère personnel (à moins que ces données ne soient nécessaires pour fournir le contenu numérique). Le paiement en numéraire n'est désormais plus le seul critère pour pouvoir bénéficier de son droit de rétractation

#### 1) Nouvelles obligations incombant aux professionnels

— Veuillez garder à l'esprit que, lorsque le consommateur vous transmet des données personnelles, vous êtes tenu de respecter les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)<sup>13</sup>,

— Le professionnel doit s'abstenir d'utiliser les données personnelles qui lui ont été transmises par le consommateur afin de fournir son contenu ou service numérique (ex. il n'aura pas le droit d'utiliser une vidéo privée de consommateurs pour la télécharger sur une plateforme vidéo)

— *Le cas échéant*, sur demande du consommateur, vous devez mettre à sa disposition le contenu, autre que ses données personnelles, afin de lui permettre d'utiliser le contenu ou le service numérique,

— Le consommateur a le droit, sans entrave de la part du professionnel, de récupérer le contenu numérique gratuitement, dans un délai raisonnable et dans un format simple et lisible.

— Si le consommateur se rétracte du contrat, vous pouvez l'empêcher d'utiliser ultérieurement le contenu ou le service numérique. Vous pouvez par exemple rendre le contenu ou le service numérique inaccessible au consommateur ou vous pouvez aussi désactiver son compte utilisateur.

## 2) Nouvelles obligations incombant aux consommateurs.

— Si le consommateur se rétracte du contrat, il ne pourra ni utiliser le contenu ou le service numérique ni le mettre à la disposition de tiers.

## En résumé, il existe quatre grandes règles :

1. Le consommateur peut se rétracter d'un contrat dans les 14 jours suivant la livraison des

<sup>13</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre

marchandises ou la conclusion d'un contrat de service, à l'exception des contenus numériques non fournis sur support matériel : si l'exécution a commencé (c'est-à-dire si le consommateur a commencé à télécharger du contenu) avec l'accord préalable du consommateur qui a reconnu préalablement qu'il perdait, dans ce cas, son droit de rétractation ;


2. Le droit de rétractation du consommateur est prolongé pour une durée pouvant atteindre un an si le professionnel ne l'informe pas de l'existence de son droit de rétractation ;
3. Le professionnel est tenu de rembourser intégralement le consommateur dans les 14 jours suivant la date à laquelle le professionnel a été informé de la rétractation, mais le professionnel peut suspendre le remboursement jusqu'à ce qu'il reçoive les produits retournés ou jusqu'à ce qu'il reçoive la preuve que le consommateur a bien renvoyé les produits, la date retenue étant celle du premier de ces événements ;
4. Le consommateur est tenu de retourner le produit dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur a informé le professionnel de sa décision de se rétracter.

## Quelles sanctions le professionnel encourt-il en cas de non-respect des règles encadrant le droit de rétractation ?

Comme nous l'avons vu, si vous omettez de communiquer au consommateur les informations

circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

légales sur le droit de rétractation, ce droit est prolongé pour une durée supplémentaire pouvant atteindre un an.

En outre, le défaut du professionnel de se conformer à toute règle relative au droit de rétractation constituera une violation des règles nationales transposant la Directive relative aux droits des consommateurs, violation pour laquelle les États membres sont tenus de prévoir des sanctions dissuasives<sup>14</sup>. 

Tout manquement aux dispositions encadrant les conditions d'exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur, ainsi que ses effets, est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale (article L.242-13 du Code de la consommation).

De plus, est nulle toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation (article L.242-3 du Code de la consommation).

Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article L.221-24, de 5% si le retard est compris entre 10 et 20 jours, de 10% si le retard est compris entre 20 et 30 jours, de 20% si le retard est compris entre 30 et 60 jours, de 50% entre 60 et 90 jours et de 5 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).

<sup>14</sup> Par exemple, dans l'ITALIE, l'article 27 du code de la consommation prévoit une amende minimale de 5000 EUR et une sanction financière maximale de 5000000 EUR. Ces montants s'appliquent à la fois aux infractions à la directive sur les pratiques commerciales déloyales, à la directive sur les droits des consommateurs, ou aux deux en parallèle. En cas de non-respect répété, l'Autorité peut ordonner au professionnel de suspendre la négociation pour une période ne dépassant pas trente jours. En FRANCE, le Code de la consommation révisé de 2016 fixe une amende pouvant aller jusqu'à 3000 EUR (personnes physiques) ou 15000 EUR (personnes morales). À Chypre, les infractions à la directive sur les droits des consommateurs

## Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

### **Sanctions plus efficaces en cas d'infractions transfrontalières**

La directive DDC actualisée permet aux autorités nationales chargées de la protection des consommateurs de prendre des mesures efficaces pour faire face aux infractions affectant de nombreux consommateurs dans l'ensemble de l'UE. Actuellement, lorsqu'un professionnel enfreint les règles, les sanctions varient considérablement d'un pays à l'autre et sont souvent très faibles, même pour des infractions très graves. Les nouvelles règles permettront aux autorités nationales d'imposer des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives de manière coordonnée quand il s'agira d'infractions transfrontières touchant des consommateurs dans plusieurs États membres de l'UE.

Dans ce cas, les autorités nationales ont le pouvoir d'infliger une amende pouvant aller jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires du professionnel ou jusqu'à 2 millions d'euros lorsqu'on ne dispose pas d'information sur le chiffre d'affaires. Les États membres sont libres de prévoir des amendes plus fortes.

Veillez noter que les droits définis par la directive DDC pourront être également appliqués par les consommateurs dans le cadre de procédures collectives à compter du 25 juin 2023, conformément à la nouvelle directive (UE)2020/1828 <sup>15</sup> relative aux actions représentatives pour la protection des intérêts collectifs des consommateurs («RAD»)<sup>16</sup>.

sont passibles d'une peine pouvant aller jusqu'à 5 % du chiffre d'affaires annuel ou jusqu'à 200000 EUR. En Lettonie, jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires annuel, avec un plafond de 100000 EUR, et aux Pays-Bas, jusqu'à 1 % du chiffre d'affaires annuel ou jusqu'à 900000 EUR.

Voir aussi le tableau des pénalités du module 1 ANNEXE 2


<sup>15</sup> Directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives en vue de la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE.

<sup>16</sup> Voir le module 5.



## Quelles sont les conditions si je vends mes produits ou services à des consommateurs en dehors de mon pays ?

Les dispositions relatives au droit de rétractation sont totalement harmonisées dans l'UE. Cela signifie qu'il n'existe aucune différence entre États membres et que vos droits et obligations sont équivalents dans l'ensemble de l'UE. Les seules différences, comme indiqué ci-dessus, concernent les sanctions que les États membres peuvent appliquer.

Pour connaître la législation nationale applicable en matière de sanctions, reportez-vous ci-dessous. Il est également important de bien lire le paragraphe consacré aux tribunaux compétents, information dont vous pourrez avoir besoin en cas de litige portant sur le droit de rétractation. 

## Cas particulier des ventes aux consommateurs étrangers

En vertu du droit de l'UE <sup>17</sup>, si votre activité commerciale s'adresse à des consommateurs de pays de l'UE différent du vôtre, c'est habituellement le droit du pays dans lequel réside le consommateur qui s'appliquera à votre contrat avec ce consommateur étranger. Si vous avez tous deux choisi un autre droit applicable, ce choix ne saurait priver le consommateur étranger des garanties accordées par les dispositions obligatoires de son pays de résidence.

Par conséquent, si par exemple, votre site Internet s'adresse aux consommateurs d'un État membre qui

impose des exigences linguistiques <sup>18</sup>, vous êtes tenus de remettre au consommateur les informations contractuelles dans la langue imposée par cet État membre (pour plus d'informations, voir le Module 1). Plus généralement, lorsque vous faites de la publicité ou offrez vos biens ou services dans un autre État membre, vous devez impérativement respecter le niveau de protection légale dont le consommateur bénéficie dans son pays.

## Quand considère-t-on que votre activité commerciale s'adresse explicitement aux consommateurs d'un autre pays ?

La Cour de justice de l'Union européenne a dressé une liste non exhaustive de critères permettant de déterminer si vos activités commerciales ciblent explicitement un État membre. On trouve parmi ces critères, par exemple, l'utilisation d'une langue ou d'une monnaie différente de celle qui est généralement utilisée dans l'État membre où votre société possède son établissement principal, la mention de numéros de téléphone précédés d'un code international, l'utilisation d'un nom de domaine de premier niveau différent de celui de l'État membre où votre société est domiciliée <sup>19</sup>.

En revanche, si un consommateur d'un autre État membre de l'UE vous contacte de sa propre initiative alors que vous n'adressez pas vos activités explicitement à d'autres pays de l'UE, ce sera votre droit national qui s'appliquera.

<sup>17</sup> Notamment le règlement (CE) no 593/2008 intitulé « Rome I ».

<sup>18</sup> En vertu de l'article 6, paragraphe 7, de la directive sur les droits des consommateurs, les États membres avaient le choix réglementaire de maintenir ou d'introduire dans leur législation nationale des exigences linguistiques concernant les informations contractuelles pour les contrats à distance et hors établissement, afin de garantir que le

consommateur comprend facilement ces informations. Selon l' [étude de la Commission européenne sur l' application de la directive sur les droits des consommateurs](#), 15 États membres de l'UE ont introduit des exigences linguistiques dans leur législation nationale (p. 29-32).

<sup>19</sup> Pour de plus amples informations, voir les affaires jointes C 585/08 et C 144/09, Peter Pammer et Hotel Alpenhof GesmbH, la Cour



## Qu'est-ce que cela implique pour vous en pratique ?

### Quelle sera le droit applicable à vos contrats transfrontaliers ?

À première vue, les commerçants de TPE/PME pourront avoir l'impression qu'il est complexe de se respecter la loi des différents pays. Cette complexité apparente pourrait empêcher certains professionnels de proposer leurs biens et services à l'étranger. Pourtant, en pratique:

1. La législation de l'UE comporte un grand nombre de dispositions harmonisées en matière de protection des consommateurs. En principe, ces règles s'appliquent dans toute l'UE.
2. Même s'il existe, sur certains éléments, des différences entre États membres, cela ne signifie pas que vous n'êtes pas autorisé à conclure avec des consommateurs des contrats rédigés conformément à votre propre droit : comme expliqué ci-dessus, vous pouvez convenir avec le consommateur de soumettre le contrat à un autre droit, auquel cas vous ne serez tenu de respecter que les dispositions obligatoires du droit de la consommation de l'État de résidence du consommateur.
3. En pratique, les dispositions obligatoires du droit de la consommation d'un autre État membre s'appliqueront que dans la mesure où elles apportent un niveau de protection supérieur par rapport à votre système juridique ou au droit que vous avez convenu d'appliquer avec le consommateur. C'est le cas, par exemple, si la période de la garantie prévue par le droit de la consommation étranger est supérieure à la période de garantie prévue par votre droit national.
4. Les modules de formation Consumer Law Ready vous permettront de connaître à l'avance les

exigences supplémentaires qui peuvent s'appliquer dans un autre État membre où vous envisagez d'exercer votre activité commerciale.

5. Bien souvent, on s'intéresse à la question du droit applicable uniquement en cas de désaccord avec le client. La plupart des différends peuvent être résolus à l'amiable ou par une intervention de votre service clients gérant les réclamations.

## Quel est le tribunal compétent pour un litige concernant un contrat transfrontalier ?

Si votre offre s'adresse à des consommateurs d'autres pays de l'UE et si vous rencontrez un litige avec l'un de vos clients d'un autre pays de l'UE, vous devez savoir que le tribunal compétent pour trancher ce litige sera toujours celui du pays de résidence du consommateur. Vous ne pouvez pas engager des poursuites contre ce consommateur devant un tribunal d'un autre pays. Vous risquez une amende importante si vous mentionnez tout de même cette possibilité dans vos conditions générales de vente. En revanche, le consommateur peut, s'il le souhaite, introduire une action contre vous devant le tribunal compétent de votre pays. Afin de faciliter la résolution des litiges dans les affaires transfrontalières, l'UE a mis en place une plateforme de RLL qui permet de mettre en relation les systèmes de REL de différents États membres 20.

**Exemple :** vous êtes un commerçant français basé à Lille et vous vendez vos produits à des clients belges. Dans ce cas, vos conditions générales de vente ne peuvent pas stipuler qu'en cas de litige, seuls les tribunaux de Lille seront compétents pour résoudre le litige.

<sup>20</sup> Voir le module 5 du présent manuel.

## Liste des points à vérifier pour les professionnels :

### Pour être certain de respecter la loi, vérifiez toujours :

1. Si le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation pour le type de contrat de consommation que vous concluez ;
2. Que vous avez informé le consommateur de son droit de rétraction, en temps utile et en termes clairs;
3. Que vous avez informé le consommateur en temps utile et en termes clairs, que s'il souhaite se rétracter, il lui faudra payer le coût du retour des produits au professionnel ;
4. Que vous avez remis au consommateur le modèle de formulaire de rétractation ;
5. Que, si le consommateur choisit de se rétracter d'un contrat, vous respectez toutes vos obligations, en particulier celles qui concernent le remboursement intégral du consommateur.

## Annexe 1 – Modèle de formulaire de rétractation selon l'Annexe I.B de la Directive relative aux droits des consommateurs

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

- À l'attention de [*le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils existent, son numéro de télécopieur et son adresse électronique*]
- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions par la présente que ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du (des) produit(s) suivant(s) (\*)/pour la prestation de service suivante (\*),
- 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]

(\*) rayer la mention inutile/ compléter les informations

# Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

[consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu)



Funded by  
the European Union