

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## LA VENTE HORS ÉTABLISSEMENT (OU "DÉMARCHAGE À DOMICILE")

### Fiche pratique J 141

Date de publication : 25/04/2019 - Commerce/services



Être sollicité à son domicile par un démarcheur met l'acheteur potentiel en infériorité psychologique. Il est plus difficile de dire non à un vendeur chez soi que dans un magasin où il suffit de quitter les lieux. Le risque est d'acheter des produits à des prix supérieurs au prix du marché ou dont on s'apercevra rapidement qu'ils sont inutiles, superflus ou qui ne présentent pas les caractéristiques vantées par le vendeur. Le démarchage donne parfois lieu à de réels abus avec des professionnels redoublant d'ingéniosité.

En 2017, les ventes auprès d'un démarcheur représentaient 11 % des réclamations avec un total de 71 334 ( [Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes](#)).

## 1 - QU'EST-CE QUE LA VENTE HORS ETABLISSEMENT ?

### 1.1 - Le contexte législatif

### 1.2 - Les éléments de définition

## 2 - QUELLES SONT LES REGLES APPLICABLES ?

### 2.1 - La délivrance d'informations avant de conclure le contrat

### 2.2 - La remise obligatoire d'un contrat

### 2.3 - L'interdiction de percevoir toute contrepartie financière pendant 7 jours

### 2.4 - Le droit de rétractation

## 3 - QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

### 3.1 - Rechercher une solution amiable

### 3.2 - Alerter l'administration

### 3.3 - Saisir les tribunaux

## 1 - **QU'EST-CE QUE LA VENTE HORS ETABLISSEMENT ?**

La vente hors établissement traduit une technique de vente qui consiste à vous **solliciter en dehors de l'établissement commercial** du professionnel (d'où l'expression de "hors-établissement") pour vous faire souscrire un contrat, et ce, en présence physique du professionnel.

L'établissement commercial est tout établissement servant de siège d'activité permanent ou habituel au professionnel et qui est clairement identifié comme lieu de vente au public (CJUE C-423/97, Travel Vac SL c/ Manuel José Antelm Sanchis) : par exemple, un magasin de vente au détail où le professionnel exerce son activité à titre saisonnier (dans une station de ski ou balnéaire).

### **Attention**

**Le contrat hors établissement est à distinguer du contrat à distance** qui est "*tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat*" (article L. 221-1 du code de la consommation). Il s'agit, par exemple, des achats effectués sur internet.

> Pour en savoir plus sur les achats effectués sur internet, consultez la fiche de l'INC "Acheter sur Internet en 10 questions-réponses".

### **1.1- Le contexte législatif**

La notion de "vente hors établissement" est issue de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite "Loi Hamon" ou encore "Loi consommation", venant transposer la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux contrats conclus entre professionnel et consommateur pour la fourniture d'un bien ou d'un service.

Cette dénomination vient remplacer celle de "**démarchage à domicile**" bien que toujours employée dans le langage courant. Ce changement de terminologie a permis de regrouper sous une même dénomination des pratiques diverses et de leur attribuer un régime homogène.

Cette réforme a aussi eu pour objectif de renforcer les règles de protection et d'information du consommateur.

### **Bon à savoir**

Les règles présentées sont applicables à tous les **contrats conclus depuis le 14 juin 2014**.

### **1.2 - Les éléments de définition**

#### **La qualité de "démarché"**

La protection s'applique aux personnes physiques considérées comme consommateur, c'est-à-dire "*toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole*"

(article liminaire du code de la consommation).

**A noter**

Cette protection s'étend au professionnel employant au plus cinq salariés et si l'objet du contrat signé n'entre pas dans le champ de son activité principale, c'est-à-dire hors de sa compétence professionnelle (article L. 221-3 du code de la consommation). Autrement dit, elle est susceptible de s'appliquer aux micro-entrepreneurs (sous respect des critères).

**La qualité de "démarcheur"**

Il s'agit de tout professionnel, c'est-à-dire "*toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel*" (article liminaire du code de la consommation).

**Bon à savoir**

Un professionnel étranger qui vient vous démarcher est soumis à la loi française.

**Les contrats concernés**

Il s'agit de tout contrat dit "de consommation", quelle que soit sa qualification, quel que soit son montant, dès lors qu'il a pour objet la vente ou la location d'un bien ou la fourniture d'un service.

Par exemple, il peut s'agir de la fourniture et pose d'une véranda ou d'une serrure de porte, d'un ravalement de façade, de la vente d'éléments préfabriqués de cuisine ou de cheminée, de la vente de bijoux ou de produits d'entretien, de la proposition de donner à bail un emplacement pour y apposer un panneau publicitaire, etc.

> Pour en savoir plus sur les contrats hors établissement de dépannage et réparation, consultez la fiche pratique de l'INC "Dépannage à domicile et réparations courantes".

**Attention**

**Certains contrats ne peuvent pas être considérés comme des ventes hors établissement** (article L. 221-2 du code de la consommation) :

- ceux portant sur les **services sociaux** y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles ; à l'exception des services à la personne de garde d'enfants, d'assistance aux personnes âgées, handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile, les services aux personnes à leur domicile relatifs aux tâches ménagères ou familiales (article L. 7231-1 du code du travail),
- ceux portant sur les **services de santé** fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux,
- ceux portant sur les **jeux d'argent** y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris (article L. 320-1 du code de la sécurité intérieure),
- ceux portant sur les **services financiers** (banque, assurances, épargne, etc.),
- ceux portant sur un **forfait touristique**, c'est-à-dire "*la prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris*" (article L. 211-2 du code du tourisme),
- ceux sur l'utilisation de **biens à temps partagé**, de **produits de vacances à long terme**, de **revente** ou d'**échange** (définitions de ces contrats à l'article L. 224-70 du code de la consommation),
- ceux **rédigés par un officier public** (exemple : un notaire),
- ceux portant sur la fourniture de **denrées alimentaires**, de **boissons** ou d'autres **biens ménagers de consommation courante**, livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières à votre domicile, lieu de résidence ou de travail,
- ceux portant sur les **services de transport de passagers**,
- ceux conclus au moyen de **distributeurs automatiques** ou de **sites commerciaux automatisés**,
- ceux conclus avec des **opérateurs de télécommunications** pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie, notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par message textuel,
- ceux portant sur la **création**, l'**acquisition** ou le **transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers**, la **construction d'immeubles neufs**, la **transformation importante d'immeubles existants** ou la **location d'un logement à des fins résidentielles**.

De même, la conclusion d'un avenant à un contrat préexistant est exclue puisque cette méthode de vente hors établissement suppose une **prospection commerciale** en vue de chercher des cocontractants nouveaux (CA Douai, 29 juin 2000).

### Le lieu de sollicitation

Pour qu'un contrat puisse être qualifié de vente hors établissement, il doit avoir été **signé dans l'une des circonstances** suivantes (article L. 221-1, 2° du code de la consommation) :

- **en présence physique et simultanée des parties ; dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle.**  
Par exemple, il peut s'agir de votre domicile, lieu de travail (exemple d'une vente organisée par votre comité d'entreprise ou lorsque le professionnel laisse en dépôt une mallette de démonstration et qu'il revient plus tard pour recueillir les commandes) et tous les autres lieux non destinés à la commercialisation : "*les espaces accessibles au public, tels que les rues, les galeries commerçantes, les plages, les installations sportives et les transports publics*" (considérant 22 de la directive).

### Bon à savoir

La vente peut être réalisée à l'initiative du professionnel ou à votre initiative si vous lui avez demandé de se déplacer.

- **en présence physique et simultanée des parties, dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que vous ayez été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité.**

Ce "lieu différent" peut être votre domicile, lieu de travail ou bien la rue.

Cette situation reflète, par exemple, le cas où un vendeur va vous faire une proposition alléchante personnalisée, dans une galerie commerciale et va ensuite vous entraîner dans son magasin pour vous faire signer un contrat. Celui-ci doit être signé "**immédiatement**", une des conditions requises. Ce ne serait pas le cas si vous quittez l'établissement du professionnel après y avoir été invité, puis y retournez le lendemain de votre propre initiative, après avoir réfléchi à l'offre.

Par ailleurs, la simple distribution de prospectus publicitaires dans la rue (ou dans les boîtes aux lettres, sur un pare-brise) et à proximité du professionnel, sans ciblage individuel, ne revient pas à vous solliciter "**personnellement et individuellement**", une autre des conditions nécessaires. Néanmoins, cette exigence sera remplie si, en étant inscrit sur un fichier clients d'une entreprise, vous recevez à votre domicile une lettre personnalisée vous incitant, par le biais de cadeaux offerts, à vous déplacer dans les locaux de l'entreprise pour conclure un contrat (Cass. civ 1ère, 4 février 2015, n°14-11.002).

#### **A noter**

La notion de "**technique de communication à distance**" vise notamment les techniques suivantes : imprimé dressé ou non, lettre standardisée, publicité dans la presse avec bon de commande, catalogue, téléphone avec intervention humaine ou non (automate d'appel, audiotexte), radio, visiophone (téléphone avec image), vidéotexte (micro-ordinateur, écran de télévision) avec clavier ou écran tactile, télévision (téléachat, télévente), télécopieur (télécopie), courrier électronique.

- **pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.**

Il importe peu que les contrats soient conclus dans l'établissement commercial du professionnel ou en dehors de celui-ci et que vous ayez été informé ou non au préalable de la vente prévue pendant l'excursion.

#### **A noter**

Le terme d' "**excursion**" inclut les voyages comportant des visites touristiques ou d'autres activités de loisirs, et non le simple transport jusqu'au lieu de la vente.

## **2 - QUELLES SONT LES REGLES DE PROTECTION APPLICABLES ?**

Le régime protecteur accompagnant les contrats conclus dans le cadre d'une vente hors établissement est présenté aux articles L. 221-1 et suivants du code de la consommation.

Les **points importants** à retenir :

- La délivrance d'un certain nombre d'informations avant la conclusion du contrat,
- La signature et la remise d'un contrat comportant toutes les mentions obligatoires,
- L'interdiction d'exiger une contrepartie financière pendant 7 jours après la conclusion du contrat,
- La possibilité d'exercer son droit de rétractation (sauf pour les cas exclus par la loi).

#### **A noter**

Ces éléments doivent impérativement être respectés par l'entreprise et le vendeur, même indépendant, qui agit pour son compte, sous peine de sanctions.

### **2.1 - La délivrance d'informations avant de conclure le contrat**

#### **Les informations**

Avant de conclure le contrat, le professionnel doit vous communiquer l'ensemble des informations prévues aux articles L. 221-5 et R. 221-2 du code de la consommation.

**A noter**

Ces contrats sont aussi soumis aux **informations obligatoires à l'ensemble des contrats de vente de biens et de prestation de services** (articles L. 111-1, L. 111-2, R. 111-1, R. 111-2 du même code).

Voici une **liste non exhaustive** de ces informations :

- **nom et coordonnées du vendeur** ;
- **nom et coordonnées de la société** dont le vendeur distribue les produits (adresse du siège social, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de SIRET, capital social, forme sociale, son activité si elle ne ressort pas du contexte ?) ;
- **désignation** précise de la nature et les **caractéristiques** détaillées des biens ou de la prestation de services ;
- **prix** unitaire des biens et/ou services et le prix global à payer toutes taxes comprises ;
- conditions et coût éventuel d'**expédition**, de **livraison** ou de **mise en service**, ainsi que tous les **autres frais** éventuels ou le cas échéant, leur exigibilité (article L. 112-3 du code de la consommation). En tout état de cause, le professionnel doit s'assurer "*du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat*" (article L. 121-17 du code de la consommation) ;
- **date ou délai de livraison** en cas d'absence d'exécution immédiate du contrat ;
- **modalités de paiement** ;
- informations légales concernant le **droit de rétractation** (conditions, délai, modalités d'exercice, formulaire type, les éventuelles exceptions à ce droit, la charge des frais de renvoi, les frais à payer en cas d'usage de ce droit pour une prestation de service dont il a été demandé l'exécution avant la fin du délai, etc.) qui peuvent être délivrées à l'aide de la fiche standardisée d'informations présente à l'annexe de l'article R. 221-3 du code de la consommation ;
- conditions de mise en œuvre des **garanties légales ou commerciales** ;
- **disponibilité des pièces détachées** (article L. 111-4 du code de la consommation) ;
- de la possibilité pour le client de s'inscrire sur la liste d'**opposition au démarchage téléphonique** si l'on recueille son numéro de téléphone (article L. 223-2 du code de la consommation) ;
- du **médiateur de la consommation** compétent en cas de litige.

**A noter**

Cette dernière information doit figurer sur le site internet du professionnel et dans ses conditions générales.

**Le support de communication**

Cette communication se fait de manière lisible et compréhensible, sur support papier, ou avec votre accord, sur un autre support durable (article L. 221-8 du code de la consommation).

**A noter**

Un "**support durable**" est un moyen vous permettant de conserver les informations délivrées et de les reproduire (document sous format PDF, clé USB, CD-Rom, DVD, disque dur d'ordinateur, carte mémoire, e-mail, etc.).

---

## SANCTIONS

Si le professionnel ne vous a pas fourni toutes les informations obligatoires avant la conclusion du contrat, il est passible d'une **amende administrative** à hauteur maximum de 3000 € pour une personne physique et de 15 000 € pour une personne morale (article L. 242-10 du code de la consommation).

Plus particulièrement, s'il n'a pas respecté celle concernant les frais supplémentaires, vous ne serez pas tenu au paiement de ces frais (article L. 221-6 du code de la consommation). De plus, tout manquement à l'obligation de recueil de votre consentement est passible d'une amende administrative de 3 000 € maximum pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (article L. 132-22 du code de la consommation). Vous serez aussi légitime à en demander le remboursement.

### A noter

Ce sera au professionnel de prouver qu'il a bien respecté son obligation d'information (article L. 221-7 du code de la consommation). Cela se traduit par la remise des informations mais non dans l'obligation de démontrer que vous avez pris connaissance de celles-ci avant de contracter.

### Bon à savoir

Au-delà de cette information précontractuelle, vous êtes protégé aussi contre les **pratiques commerciales trompeuses** qui peuvent parfois prendre la forme d'une omission portant sur une **information substantielle** pour vous.

> Pour en savoir plus sur les pratiques commerciales trompeuses, consultez la fiche de l'INC "Les pratiques commerciales déloyales".

## 2.2 - La remise obligatoire d'un contrat

La conclusion de la vente va se traduire par la **signature** d'un contrat par les deux parties (vous et le professionnel). Ce dernier en conservera un exemplaire et devra vous en remettre un par écrit ou sur support durable, cette deuxième possibilité n'étant admise que si vous en donnez votre accord.

### Notre conseil

Avant de signer le contrat, **vérifiez la date inscrite** par le professionnel : un document déjà daté, non daté ou antidaté pourrait vous faire perdre votre droit de rétractation.

Ce contrat doit comporter l'ensemble des mentions présentées ci-dessus (article L. 221-9 du code de la consommation) ainsi qu'un **formulaire de rétractation détachable** (modèle présent à l'annexe de l'article R. 221-1 du code de la consommation).

Un formulaire n'est pas "facilement détachable" du contrat si le fait de le détacher implique une amputation du corps du contrat (CA Paris, 13 mai 2002). Il ne doit pas faire disparaître votre signature, ce qui aurait pour effet de vous priver de la preuve de votre engagement (CA Rennes, 6 décembre 2007).

### A noter

Ce contenu obligatoire peut être remis via un document appelé "bon de commande" ou "conditions générales".

## SANCTIONS

### Sanction civile

Le contrat doit comporter toutes les informations obligatoires et le formulaire de rétractation sous peine de **nullité** du contrat (article L. 242-1 du code de la consommation). Par exemple, un contrat de vente conclu à domicile a été annulé car le bon de commande n'indiquait pas le prix unitaire de chaque matériel commandé de sorte que toute comparaison des prix était exclue (CA Pau, 6 mai 1999).

> Voir l'encadré précédent pour la **sanction administrative** et en cas de non-respect de l'information sur les frais supplémentaires.

### Sanction pénale

Le fait de ne pas remettre d'exemplaire du contrat ou de bordereau de rétractation ou de remettre un contrat ou un bordereau de rétractation non conforme est puni, pour une personne physique, d'une **peine d'emprisonnement** de deux ans et d'une **amende** de 150 000 € (article L. 242-5 et L. 242-6 du même code) auxquelles peuvent s'ajouter des sanctions complémentaires prévues à l'article 131-27 du code pénal. Pour une personne morale, l'amende est de 750 000 € et les peines complémentaires sont prévues à l'article 131-39 du code pénal (article L. 242-8 du code de la consommation).

#### Bon à savoir

**Si vous vous êtes constitués partie civile à l'occasion de poursuites pénales**, vous êtes en droit de demander une somme égale au montant des paiements effectués ou des effets souscrits, en plus des dommages intérêts que le juge pourrait vous octroyer (article L. 242-9 du code de la consommation).

#### A noter

La signature d'un contrat sous la contrainte peut être sanctionnée, même si le professionnel a scrupuleusement respecté la réglementation spécifique de la vente hors établissement. Le **délit d'abus de faiblesse** du code de la consommation est constitué chaque fois qu'une personne profite de la faiblesse physique ou psychique d'une autre, ou de son ignorance, pour lui faire souscrire un contrat généralement inadapté à ses besoins.

> Pour en savoir plus sur l'abus de faiblesse, consultez le dossier de l'INC "L'abus de faiblesse".

## 2.3 - L'interdiction de percevoir toute contrepartie financière pendant 7 jours

**Même si le professionnel vous propose de laisser la marchandise à votre domicile**, il ne peut recevoir **aucun paiement** ou **aucune contrepartie**, sous quelque forme que ce soit (chèque postdaté ou non encaissé, autorisation de prélèvement, espèces, numéro de carte bancaire, acompte, etc.), de votre part avant l'expiration d'un **délai de sept jours** à compter de la conclusion du contrat hors établissement (article L. 221-10 du code de la consommation).

#### Attention

**Pour certains contrats, cette règle ne s'applique pas.** Ainsi, le professionnel pourra vous demander un paiement ou une contrepartie dès la signature du contrat "hors établissement" portant sur :



- la **souscription d'un abonnement à une publication quotidienne** ou des "*publications à diffusion départementale ou régionale consacrées principalement à l'information politique et générale, paraissant au moins une fois par semaine et dont le prix de vente n'excède pas de 75 % celui de la majorité des quotidiens*" (1 bis B, 1er alinéa de article 39 bis du Code général des impôts) ;
- les **contrats à exécution successive** proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services (article L. 7231-1 du code du travail) ;
- de garde d'enfants ;
- d'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile ;
- aux personnes à leur domicile, relatifs aux tâches ménagères ou familiales ;
- les contrats conclus au cours de **réunions organisées** par le vendeur à son domicile ou à votre domicile après votre accord préalablement et exprès : il s'agit des réunions de vente d'ustensiles de cuisine, de produits cosmétiques, de bijoux, de produits d'entretien, etc. ;
- les contrats de **travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence** à votre domicile et expressément sollicités : seuls les travaux et pièces changées venant directement répondre à l'urgence sont concernés.

#### Bon à savoir

Pour les contrats d'abonnements et de services à la personne présentés ci-dessus, vous disposez d'un droit de résiliation à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir (article L. 221-10 du code de la consommation).

#### SANCTIONS

Le fait d'exiger ou d'obtenir une contrepartie, ou d'effectuer des prestations de services avant l'expiration du délai de sept jours est puni d'une **peine d'emprisonnement** de deux ans et d'une **amende** de 150 000 € pour les personnes physiques (article L. 242-7 du code de la consommation), auxquelles peuvent s'ajouter des **sanctions complémentaires** prévues à l'article 131-27 du code pénal. Pour une personne morale, l'amende est de 750 000 € et les peines complémentaires sont prévues à l'article 131-39 du code pénal (article L. 242-8 du code de la consommation).

> Voir l'encadré précédent dans le cas où vous vous "Êtes constitués partie civile à l'occasion de poursuites pénales".

## 2.4 - Le droit de rétractation

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

Ce droit vous permet de revenir sur votre engagement. Vous n'aurez **pas à vous justifier** et cela ne doit pas engendrer de frais pour vous, hormis les frais de renvoi et ceux liés à un début d'exécution de prestation de services pendant le délai de rétractation.

### Les exceptions

**Pour certains contrats, il n'existe pas de droit de rétractation** (article L. 221-28 du code de la consommation) :

- **services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation** et dont l'exécution a commencé après votre accord préalable exprès et renoncement exprès à votre droit de rétractation ;
- biens ou services dont le **prix dépend de fluctuations** sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation,
- biens **confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés** : les biens sont en principe uniques et produits en fonction de vos souhaits et exigences personnels formulés et convenus avec le professionnel. Cela ne sera pas le cas si vous configurez un bien en choisissant parmi des options prédéterminées proposées par le professionnel comme la couleur, un équipement supplémentaire ;  
> Pour en savoir plus, consultez l'actualité de l'INC "[Commande sur internet d'une voiture avec options : rétractation possible](#)".
- **biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer** rapidement ;
- biens que vous avez **descellés** après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont **mélangés de manière indissociable** avec d'autres articles ;
- **boissons alcoolisées** dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- **travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence** à votre domicile et expressément sollicités par vous, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- fourniture d'**enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés** après la livraison ;
- fourniture d'un **journal, périodique ou magazine**, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- contrats conclus lors d'une **enchère publique** ;
- prestations de **services d'hébergement**, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- fourniture d'un **contenu numérique non fourni sur un support matériel** dont l'exécution a commencé après votre accord préalable exprès et renoncement exprès à son droit de rétractation (exemple : un logiciel).

#### Attention

Il n'existe **pas de droit de rétractation pour les contrats de vente ou de prestation de services conclus lors d'une foire, d'un salon** ou de toute autre manifestation commerciale ([article L. 224-59 du code de la consommation](#)).

> Pour en savoir plus sur les foires et salons, consultez l'article de l'INC "[Foires et salons : pas de droit de rétractation](#)".

#### Bon à savoir

En dehors de ces exceptions, toute clause excluant ou par laquelle vous abandonneriez votre droit de rétractation sera considérée comme nulle ([article L. 242-3 du code de la consommation](#)). Autrement dit, elle n'aura pas d'effet.

#### Le délai

Vous devez exercer votre droit dans un délai de **14 jours** à compter du **lendemain** ([article L. 221-18](#) et [L. 221-19](#) du code de la consommation) :

- de la **conclusion du contrat** pour les contrats de prestations de service, ceux portant sur la fourniture de chauffage urbain, d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée (nommés "contrats de fourniture de service public" pour la suite des développements) et de contenu numérique non fourni de tout support matériel (nommés "contrats relatifs à un contenu numérique en ligne"),

**Bon à savoir**

**Avant la fin du délai de rétractation, vous pouvez souhaiter l'exécution d'une prestation de services**, d'un contrat de fourniture de service public ou de contenu numérique en ligne. Dans ce cas, le contrat transmis sur papier ou support durable doit mentionner votre **demande expresse** : il s'agit d'une action positive de votre part, par exemple le fait de cocher une case, à l'exclusion des cases pré-cochées. Le professionnel n'est pas obligé de vous proposer cette option, ni d'accepter votre demande.

Pour la fourniture de contenu numérique en ligne, le contrat doit mentionner votre accord exprès et votre renoncement à l'exercice du droit de rétractation ([article L. 221-9 du code de la consommation](#)).

Néanmoins, si vous exercez votre droit de rétractation, vous devrez verser au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Il s'agit de la comparaison avec le prix d'un service équivalent fourni par d'autres professionnels au moment de la conclusion du contrat (considérant 50 de la directive).

Vous n'aurez aucune somme à verser si votre demande expresse n'a pas été recueillie par le professionnel ou s'il n'a pas respecté l'obligation d'information sur les frais à payer lorsque vous exercez votre droit de rétractation ([article L. 221-25 du code de la consommation](#)).

Il en est de même pour les contrats relatifs à un contenu numérique en ligne : vous n'aurez aucune somme à verser si le professionnel n'a pas recueilli votre accord préalable exprès ainsi que la preuve de votre renoncement et s'il n'a pas mentionné ces éléments dans le contrat ([article L. 221-26 du code de la consommation](#)).

- de la **réception du bien** par vous (ou un tiers que vous aurez désigné, autre que le transporteur) pour les contrats de vente de biens,

**Bon à savoir**

Pour les **contrats à objet mixte**, c'est-à-dire ceux liés à la fois à des services et à des biens, chaque contrat devra être qualifié en fonction de son **objet principal réel**, indépendamment de la valeur relative des biens et des services. Ainsi, si le contrat a pour principal objet un transfert de propriété, il devrait être qualifié de contrat de vente de biens même si des services y sont inclus (l'installation, l'entretien, etc.). Dans cette configuration, le point de départ du délai de rétractation sera la réception du bien. En revanche, si le contrat est qualifié de contrat de services en raison de son objet principal, le point de départ du délai de rétractation est la conclusion du contrat. Ces informations sont issues des [lignes directrices de la Commission européenne](#) relatives à la directive du 25 octobre 2011.

**Attention**

Pour les **contrats conclus hors établissement** portant sur des biens, vous avez la possibilité d'exercer votre droit de rétractation à compter du lendemain de la conclusion du contrat, autrement dit, avant de prendre physiquement possession du bien.

- de la **réception du dernier bien**, lot ou de la dernière pièce pour les contrats comportant plusieurs biens livrés séparément ou un bien composé de lots ou pièces avec une livraison échelonnée sur une période définie,
- de la **réception du premier bien** pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie.

> Pour en savoir plus sur le calcul de ce délai, consultez la fiche de l'INC "[Délais de réflexion ? délais de rétractation](#)".

**L'exercice du droit**

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez **envoyer** au professionnel le **formulaire de rétractation** présent dans le contrat remis **ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté** exprimant votre volonté de vous rétracter.

> Pour vous aider, vous pouvez utiliser la lettre de l'INC suivante "[Le vêtement commandé à distance ne vous convient pas. Vous exercez votre droit de rétractation](#)" (les règles en matière de droit de rétractation sont les mêmes pour les contrats à distance et les contrats hors établissement).

L'exercice de ce droit peut aussi se faire en ligne si le professionnel dispose d'un site internet et qu'il a prévu cette possibilité dans un espace dédié.

**Notre conseil** L'usage du **courrier recommandé avec avis de réception** est conseillé puisque ce sera à vous de prouver que vous avez exercé votre droit de rétractation dans les formes et le délai exigé par la loi (article L. 221-22 du code de la consommation).

Ainsi, gardez bien toutes les **pièces justificatives** et notamment le bordereau papier d'envoi de votre courrier ou le bordereau électronique (pour une demande de rétractation en ligne). Conservez aussi les avis de réception de votre courrier postal ou électronique envoyé sur support durable.

**Important** Lorsqu'après avoir commandé un article auprès du professionnel X, vous trouvez une meilleure offre pour le même article auprès du professionnel Y, il faudra alors impérativement notifier au professionnel X l'exercice de votre droit de rétractation pour qu'il ne considère pas à tort le retour d'un colis à son entrepôt comme une rétractation alors que celui-ci ne vous a pas été livré pour une quelconque raison technique.

## SANCTIONS

Si les informations sur le droit de rétraction ne vous ont pas été fournies ou dans une forme ne respectant pas celle décrite par le code de la consommation, le délai de rétractation est **prolongé de 12 mois** à compter de l'expiration du délai de 14 jours initial.

Toutefois, si le professionnel vous communique ces informations pendant cette prolongation, la date à laquelle les informations ont été fournies devient le point de départ du délai des 14 jours (article L. 221-20 du code de la consommation).

Par ailleurs, si ce droit n'est pas respecté ou ses effets, le professionnel est passible d'une **amende administrative** de 15 000 € maximum pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale (article L. 242-13 du code de la consommation).

**A noter** En cas d'absence de délivrance de l'information sur le droit de rétractation, la responsabilité du consommateur en cas de dépréciation d'un bien ne pourra pas être engagée (article L. 221-23 du code de la consommation).

## Les conséquences de l'exercice du droit de rétractation

### • Le renvoi ou la restitution du bien

Vous aurez **14 jours après la communication de votre décision** de vous rétracter pour renvoyer ou restituer le bien au professionnel ou à la personne qu'il aura désignée (article L. 221-23 du code de la consommation).

**Notre conseil** Il est dans votre intérêt de le renvoyer aussi vite que possible, plutôt que d'attendre la fin du délai, dans un conditionnement approprié pour leur transport. En effet, si le professionnel vous a correctement informé sur votre droit de rétractation (voir encadré précédent), votre responsabilité pourra être engagée en cas de "*dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien*" (article L. 221-23 du code de la consommation). En d'autres termes, vous devez uniquement les manipuler et les inspecter comme vous seriez autorisés à le faire dans un magasin physique (considérant 47 de la directive). Ainsi, la comparaison avec ce que le consommateur est normalement autorisé à faire dans un magasin physique sert de point de référence. Par exemple, vous pourrez essayer votre nouveau pantalon mais ne devrez pas enlever l'étiquette.

La dépréciation de la valeur du bien peut se traduire par des frais de nettoyage, de réparation ; ou si les biens ne peuvent plus être vendus comme neufs, dans le manque à gagner justifié de façon objective par le professionnel.

**Bon à savoir**

Ultérieurement, si votre bien se révèle défectueux, vous pourrez invoquer les dispositions sur la garantie légale de conformité ou sur celle des vices cachés, et si elle existe, la garantie commerciale offerte par le vendeur ou le fabricant.

> Pour en savoir plus sur les garanties, consultez le dossier de l'INC "[Les garanties du vendeur](#)".

Les **coûts directs** de renvoi seront à votre charge uniquement si le professionnel vous en a informé. S'il a omis de vous informer de la situation, ces frais seront à sa charge. Il peut aussi venir récupérer à votre domicile à ses frais les biens qui ne peuvent pas être renvoyés par voie postale, compte tenu de leur nature (trop encombrants, fragiles ou lourds).

**A noter**

La notion de "coût direct" n'inclue pas les frais d'administration, de manipulation ou de réapprovisionnement supportés par le professionnel dans le cadre du renvoi des biens.

**Attention**

Le professionnel n'a pas le droit de vous réclamer de frais pour "test et re-certification de produit technique en retour" (Cass. Civ 1ère, 23 juin 1993). En revanche, il pourra vous demander le renvoi des articles promotionnels accompagnant votre commande. La situation est différente si vous n'avez pas accepté de recevoir un cadeau que le professionnel vous a tout de même envoyé.

**• Le remboursement par le professionnel**

Le professionnel doit vous rembourser la **totalité des sommes versées**, y compris les frais de livraison (sauf si vous avez choisi un mode de livraison plus coûteux que celui proposé), au plus tard dans les **14 jours suivant la date à laquelle il a été informé** de votre rétractation ([article L. 221-24 du code de la consommation](#)).

Lorsqu'il s'agit d'un bien, le remboursement peut être **différé "sans retard injustifié"** jusqu'à sa récupération par le professionnel ou jusqu'à ce que vous fournissiez la preuve de son expédition ; la date retenue étant celle du premier de ces faits.

**A noter**

La "**preuve d'expédition des biens**" est une déclaration écrite émanant d'un prestataire de services de transport ou de services postaux indiquant l'expéditeur et le destinataire.

Le remboursement se fait par le même moyen de paiement utilisé sauf si vous donnez votre accord pour un autre mode et si cela n'occasionne pas de frais supplémentaires pour vous.

**SANCTIONS**

Si le délai de remboursement a été dépassé et que ce retard est injustifié, la somme que le professionnel doit vous rembourser est majorée du taux d'intérêt légal. Au-delà de dix jours après l'expiration du délai, des intérêts allant de 5 à 50 %, proportionnellement à l'importance du retard, vont s'appliquer ([article L. 242-4 du code de la consommation](#)).

> Pour connaître le taux de l'intérêt légal, vous pouvez consulter le [site internet de la banque de France](#).

**A noter**

Le professionnel qui prétend vous avoir remboursé devra le justifier.

**La fin du contrat**

L'exercice du droit de rétractation va **mettre fin au contrat** conclu ([article L. 221-27 du code de la consommation](#)).

Si vous avez opté pour un crédit affecté, le contrat de vente ou de prestations de services étant liés, la **résiliation de l'un des contrats entraîne celle de l'autre contrat**.

### 3 - QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

#### Notre conseil

**Pour obtenir des informations ou une aide**, voire une intervention, vous pouvez prendre contact avec une association de consommateurs agréée qui pourra vous informer sur vos droits et intervenir en vue d'un règlement amiable, et vous aider dans vos démarches pour une éventuelle action judiciaire.

#### 3.1 - Rechercher une solution amiable

Si vous avez un différend avec un professionnel, recherchez d'abord une solution amiable avec celui-ci.

Contactez le **service client** puis en l'absence de réponse ou si la réponse vous paraît insatisfaisante, le **service consommateurs** (certains professionnels ne possèdent que l'un de ces deux services). Leurs coordonnées doivent obligatoirement figurer dans les CGV ou sur le site Internet du professionnel lorsqu'il en possède un. Un appel, un courriel suffisent parfois à régler le différend.

Si celui-ci persiste, la lettre recommandée avec avis de réception s'impose (gardez-en une copie). Indiquez sur celle-ci vos coordonnées, les faits à l'origine du litige, les références du produit ou du service, le récapitulatif de vos démarches, l'objet de votre demande (ce que vous réclamez ou la solution que vous proposez). Joignez, si possible, une copie des pièces justificatives.

Si le vendeur ne répond pas à votre courrier ou que sa réponse vous semble toujours insatisfaisante, vous pouvez saisir le **médiateur de la consommation**.

Le vendeur doit vous communiquer les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation compétents dont il relève (article L. 616-1 du code de la consommation), "*en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site Internet, sur ses conditions générales de vente ou de service (article L. 211-3 du code de la consommation), sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site Internet du ou de ces médiateurs*" (article R. 616-1 du code de la consommation).

Cette information doit aussi vous être fournie "*dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services*" (article L. 616-1 du code de la consommation). Ainsi, il doit vous communiquer ces coordonnées dans le courrier de refus de prise en compte de votre réclamation.

> Le médiateur compétent peut notamment être la **commission paritaire de médiation de la vente directe** (CPMVD). Vous pouvez saisir la CPMVD par un formulaire de réclamation disponible directement sur le site internet de la commission (<http://mediation-vente-directe.fr/>), par téléphone, par courriel ou par courrier à l'adresse suivante : CPMVD ? 1, rue Emmanuel Chauvière ? 75015 Paris.

#### Bon à savoir

**En cas de litige avec un commerçant d'un autre pays de l'Union européenne, de la Norvège ou de l'Islande**, vous pouvez solliciter l'intervention du Centre européen des consommateurs France : CEC France ? c/o Euro-Info-Consommateurs ?Bahnhofplatz 3 - 77694 Kehl (Allemagne). Site : [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu). Tél. : 0820 200 999 (0.09cts/min). Courriel : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu). Vous pouvez également utiliser le formulaire en ligne.

#### 3.2 - Alerter l'administration

**Si le professionnel ne respecte pas les règles protectrices des contrats conclus dans le cadre d'une vente hors établissement**, vous pouvez alerter les agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) du lieu du siège social du professionnel.

#### Bon à savoir

**En cas de litige avec un professionnel situé hors de l'Union européenne**, vous pouvez déposer une plainte sur le site [econsumer.gov](http://econsumer.gov) du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC). C'est une organisation composée d'autorités chargées de l'application des lois sur les pratiques commerciales dans plus d'une trentaine d'États (dont la DGCCRF pour la France).

### 3.3 - Saisir les tribunaux

Lorsque vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable ou lorsque vous êtes victime d'une infraction, vous pouvez agir devant les tribunaux judiciaires.

**Bon à savoir** Vous pouvez obtenir des informations sur les procédures, notamment auprès des points d'accès au droit (PAD) ou des maisons de justice et du droit (MJD). Un annuaire de ces lieux et de nombreux autres renseignements figurent sur le site du ministère de la justice, rubriques « Vos droits et démarches » ou « Annaires et contacts ».

#### Vous saisissez les juridictions civiles

En cas de refus par un professionnel d'exécuter ses obligations, vous devez vous adresser :

- au tribunal d'instance, si la somme en jeu est inférieure ou égale à 10 000 €,
- au tribunal de grande instance, si la somme en jeu est supérieure à 10 000 €.

**Bon à savoir** Vous pouvez saisir la juridiction du lieu où vous demeuriez au moment de la conclusion du contrat, c'est-à-dire votre domicile (article R. 631-3 du code de la consommation), celle du lieu d'exécution de la prestation ou de la livraison de la chose ou celle du lieu du siège social de l'entreprise.

**A noter** L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire devant le tribunal d'instance.

#### Vous saisissez les juridictions pénales

Si vous êtes victime d'une infraction (par exemple un abus de faiblesse), vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République près du tribunal de grande instance (TGI) de votre domicile, par simple lettre exposant les faits.

Et si l'action publique n'est pas mise en ?uvre par le Procureur de la République parce qu'il a décidé de classer le dossier sans suite, il existe d'autres recours. Vous avez la possibilité de :

- faire une citation directe près du tribunal de police du lieu où l'infraction a été commise ou du lieu de résidence du défendeur (c'est-à-dire le professionnel),
- vous constituez partie civile près du tribunal de grande instance de votre domicile,
- demander réparation devant les juridictions civiles.

Camille Minaud,  
Juriste à l'Institut national de la consommation