



Centre Technique Régional de la Consommation Provence-Alpes-Côte d'Azur



Questionnaire : Droit de rétractation

Analyse des résultats

Septembre-Octobre 2022

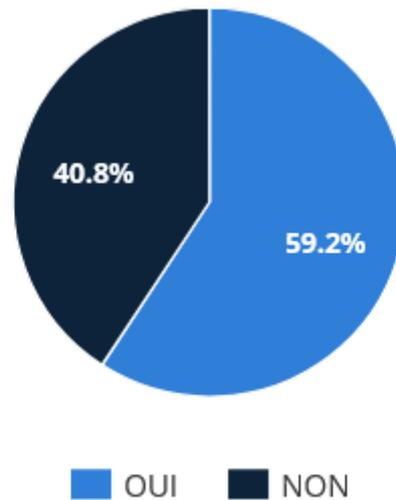
Comme chaque année, le Centre Technique Régional de la Consommation Provence-Alpes-Côte d'Azur et ses associations adhérentes ont participé à la Foire Internationale de Marseille qui a eu lieu du 22 septembre au 3 octobre 2022.

Dans le cadre de ce questionnaire, 287 ont participé. Il s'agissait des visiteurs de la Foire Internationale de Marseille qui a eu lieu lors du 22 septembre au 3 octobre 2022. Pour dynamiser notre stand, nous avons organisé un jeu-concours gratuit sur le droit de rétractation sur tirage au sort sur les bonnes réponses avec comme cadeau pour le gagnant 4 mois d'abonnement au magazine *60 Millions de consommateurs*.

Le questionnaire a été essentiellement administré par des élèves du Lycée Charles Péguy de Marseille et du Lycée Marie Gasquet de Marseille aussi. Bien évidemment, nous avons formé les élèves au droit de la rétractation afin qu'ils soient mieux à même de pouvoir passer ce questionnaire. C'était aussi une occasion pour former des jeunes à un droit très important dont bénéficie le consommateur.

Les bénévoles de nos associations adhérentes – qui ont tenu le stand – ainsi que nos deux salariées ont également participé à l'administration de ce questionnaire.

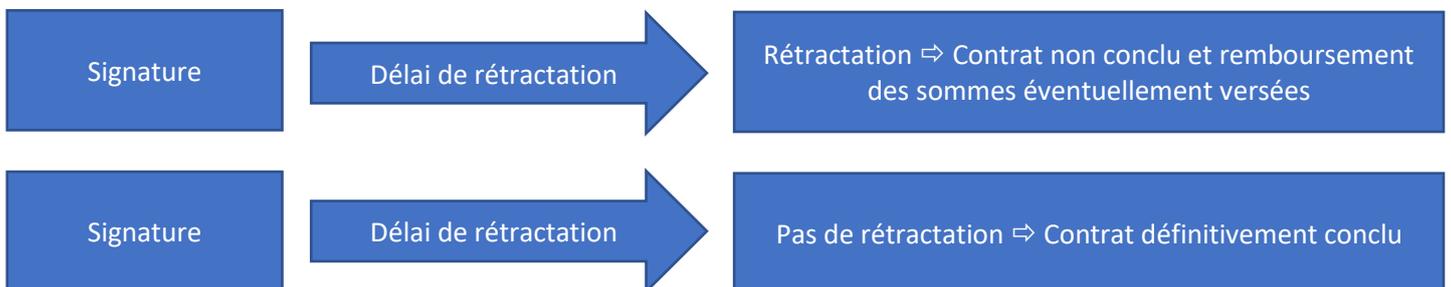
1) Connaissez-vous la différence entre le délai de rétractation et le délai de réflexion ?



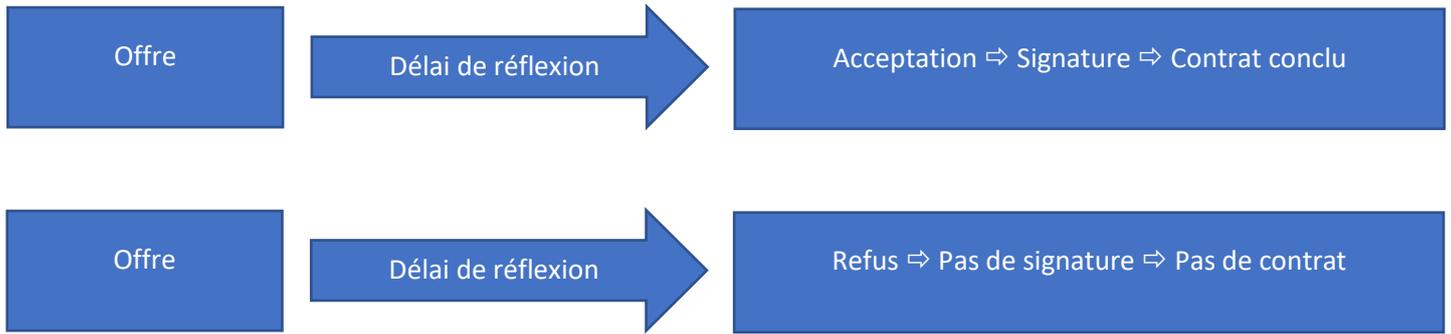
Presque la moitié des personnes interrogées ne connaissent pas la différence entre le délai de rétractation et le délai de réflexion.

Nous supposons que cela est dû essentiellement à l'ignorance de la définition du délai de réflexion alors que ce délai constitue une protection du consommateur aussi importante que le droit de rétractation.

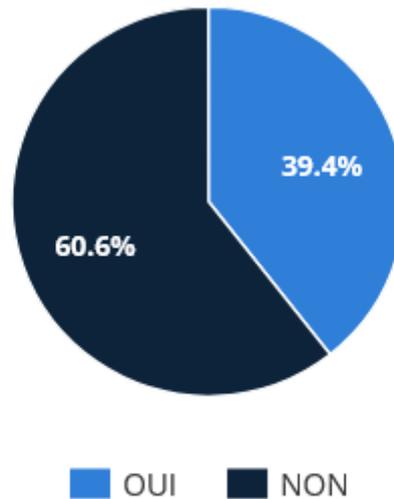
- Délai de réflexion : Un délai accordé pour réfléchir **avant de signer le contrat**.
 - Objectif : Donner au consommateur la possibilité d'étudier l'offre et la comparer avec d'autres.
 - ↳ Le contrat n'est signé qu'à l'expiration du délai.
 - En principe, le consommateur n'a pas à verser l'argent avant l'expiration du délai.



- Délai de rétractation : Un délai accordé pour renoncer à **un contrat déjà signé**.
 - Revenir sur votre accord, changer d'avis, **de manière discrétionnaire et sans pénalités** et être **remboursé** si vous avez déjà versé une somme.



2) Est-ce qu'on bénéficie toujours du délai de rétractation ?



Un peu plus d'un tiers des personnes questionnées trouvent que le consommateur bénéficie toujours du droit de rétractation. C'est une erreur. En effet, le droit de rétractation n'est pas général. Cela découle de l'article 1122 du Code civil. Cela est regrettable parce que le consommateur aura tendance à conclure le contrat de consommation à la légère tout en pensant qu'il pourra éventuellement faire valoir son droit de rétractation. Il découvrira, par la suite, que cette possibilité n'était pas ouverte.

Le droit de rétractation est applicable dans deux hypothèses :

→ Les cas prévus par la loi.

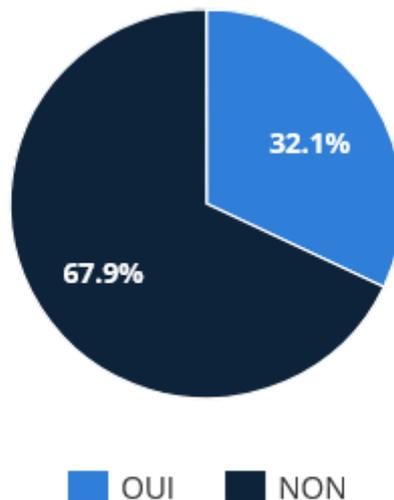
Exemples : Crédit à la consommation, achat sur internet.

→ Le professionnel accorde un délai de rétractation.

Exemple : Dans les conditions générales de vente, le professionnel indique qu'il y a un délai de rétractation.

Il est à noter que la mention d'une possibilité de retourner un article dans un délai déterminé sur un ticket de caisse ne correspond pas à l'octroi au consommateur d'un délai de rétractation. Il s'agit de la pratique dite du « Satisfait ou remboursé ».

3) Vous avez acheté un article à la foire. Avez-vous le droit de vous rétracter ?



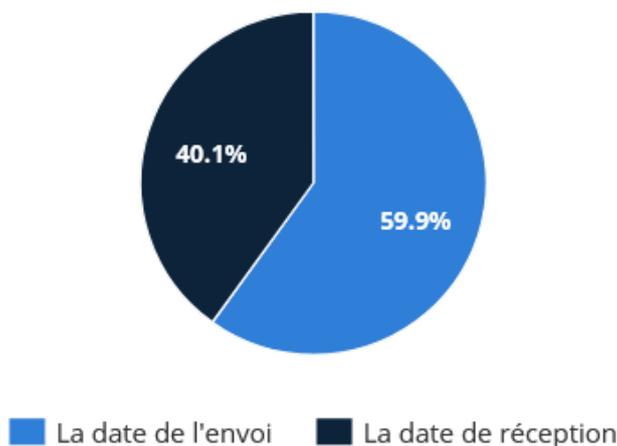
Presque le tiers des consommateurs pensent qu'ils bénéficient d'un droit de rétractation sur leurs achats à la foire. Or, l'article L. 224-59 du Code de la consommation exclut expressément du champ d'application de ce droit les achats effectués dans les foires et salons.

D'ailleurs, certains professionnels indiquent expressément, dans les contrats conclus à la foire, que le droit de rétractation est exclu, et ce dans un but d'information du consommateur.

Malheureusement, les consommateurs tombent toujours dans le piège, d'où une nécessité accrue de les informer sur leurs droits. Cela est d'autant plus regrettable parce que les réponses à ce questionnaire ont été recueillies lors de la Foire de Marseille de 2022.

D'ailleurs, généralement, après chaque foire, les bénévoles reçoivent dans les permanences des consommateurs qui viennent se plaindre parce qu'ils se rendent compte qu'ils ne bénéficient pas du droit de rétractation. Sur ce point, les associations de défense des droits des consommateurs ne peuvent rien faire. Cependant, elles peuvent trouver d'autres solutions pour remettre en cause le contrat, d'où l'importance de recourir à ces associations.

4) Faut-il prendre en compte la date de l'envoi de la rétractation ou la date de la réception de celle-ci ?



Un peu plus de la moitié des consommateurs interrogés ont trouvé la bonne réponse. C'est la date de l'envoi qui est prise en compte, à charge pour le consommateur de prouver qu'il a procédé dans les délais.

La prise en compte de la date de l'envoi constitue une protection accrue pour le consommateur qui peut ainsi bénéficier de la totalité du délai de rétractation. Autrement dit, il n'a pas à signifier au professionnel son souhait d'exercer son droit bien avant l'expiration du délai pour être sûr que sa lettre soit reçue par ce professionnel dans les temps impartis.

Il est non seulement regrettable que 40 % des consommateurs ne savent pas qu'ils peuvent bénéficier de la totalité des délais, mais aussi qu'ils ne sont pas suffisamment sensibilisés sur le fait que le droit de la consommation est, en principe, à leur faveur. Avec une telle sensibilisation, ils auraient intuitivement choisi la première alternative.

5) Quel est le point de départ du délai de rétractation ?



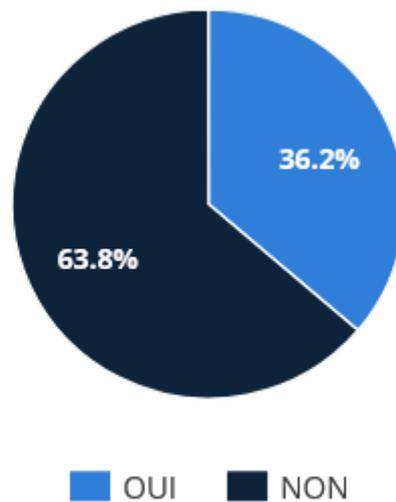
Presque le tiers des consommateurs pensent que le délai de rétractation commence à courir à partir du jour de la conclusion du contrat. La réponse correcte est pourtant « le lendemain ». Pour rejoindre les propos ci-dessus, le consommateur n'est pas suffisamment sensibilisé sur la faveur que lui donne le droit de la consommation. Sinon, il aurait intuitivement choisi la deuxième alternative.

Il est à signaler que, en principe, le délai commence à partir du lendemain de la commande, mais cela dépend des situations.

C'est selon le cas, le lendemain du jour de :

- La commande.
- La réception du produit (acheté à distance).
- L'accord donné (signature de l'acte, consentement donné par voie électronique, accord conclu par téléphone, etc.).

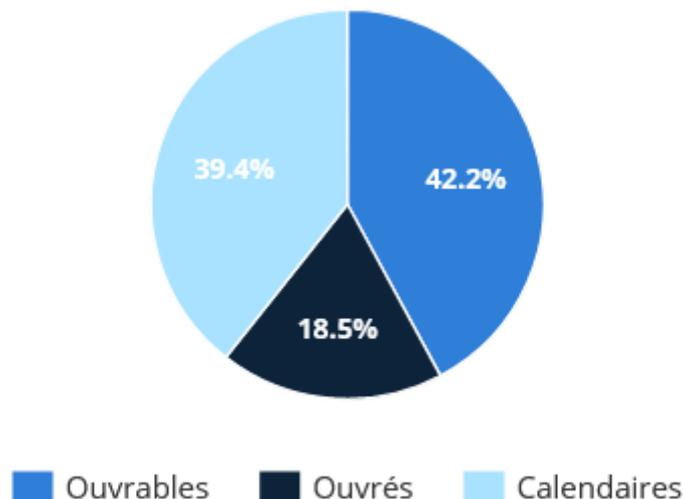
6) Vous avez commandé une montre avec vos initiales sur internet. Avez-vous le droit de vous rétracter ?



Deux tiers participants ont trouvé la réponse correcte. En effet, le droit de rétractation n'est pas absolu et il comporte des exceptions. Ils se trouvent dans l'article L. 221-28 du Code de la consommation.

En l'occurrence, il s'agit de la « fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ».

7) Le délai est-il calculé en jours ouvrables, ouvrés ou calendaires ?



Seulement 39 % des participants ont trouvé la réponse correcte. Il faut, tout de même, relativiser ce résultat parce que plusieurs d'entre eux ne connaissent pas la différence entre ces trois modes de calcul des délais.

Il est toutefois nécessaire que le consommateur soit informé qu'il s'agit de jours calendaires étant donné que c'est le délai le plus court. Il serait dommage que le consommateur soit hors délais seulement parce qu'il n'a pas su les calculer.

Conclusion

En somme, le consommateur reste très peu informé sur le droit de la rétractation alors qu'il est au cœur du droit de la consommation. Des campagnes de sensibilisation sont alors nécessaires pour y remédier. Le rôle des associations de défense des droits des consommateurs est non négligeable, non seulement au regard de cette sensibilisation, mais aussi pour intervenir auprès du consommateur dans ces litiges au regard du droit de rétractation.



www.ctrc-paca.org

23 rue du Coq -13001 Marseille - contact@ctrc-paca.org