

## Les délais de réflexion ou de rétractation

**Le délai de réflexion** est une période accordée au consommateur pour réfléchir à son engagement avant la signature du contrat. Il s'agit d'une période à l'issue de laquelle le contrat sera formé, et uniquement à ce moment-là. Aucun versement ne peut avoir lieu avant la fin du délai, sauf exception. On permet au consommateur de réfléchir avant de finaliser le contrat. La loi oblige le professionnel à indiquer un délai de réflexion, sa durée est variable en fonction du type de contrat.



**Le délai de rétractation**, s'applique après la signature du contrat et est différent selon le contrat auquel il se rapporte. Il permet au consommateur de revenir sur sa décision pendant un délai variant en fonction de la nature du contrat. Il exerce son droit de manière discrétionnaire. Il peut varier de 10 jours à 30 jours. Par exemple, le locataire dispose d'un délai de X jours pour renoncer à un contrat de location.

➤ Quelques délais de rétractation :

- Crédit à la consommation : 14 jours à compter du jour de l'acceptation de l'offre préalable de contrat de crédit.
- Crédit immobilier : 10 jours à compter de la réception de l'offre de crédit.
- Avenant à un contrat de prêt : 10 jours à compter de la réception du projet d'avenant
- Construction et acquisition d'un logement à usage d'habitation : 10 jours à compter du lendemain de la première présentation de la lettre ayant pour objet l'acquisition ou la construction de l'immeuble

- Assurance liée à l'achat d'un téléphone : 30 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat ou à compter du paiement de la première prime d'assurance en cas de période initiale de gratuité.
- Assurance vie : 30 jours calendaires révolus à compter du jour où le souscripteur est informé de la conclusion du contrat.
- Contrats conclus à distance (télé-achat, internet, vente par correspondance, démarchage téléphonique, etc.) : 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de service ou à compter de la réception du bien pour les contrats de vente de bien ou de prestation de service impliquant la livraison d'un bien.

Les modalités de renonciation à un contrat sont multiples :

- Renvoi du formulaire type de rétractation
- Envoi d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter
- Formulaire en ligne : le professionnel peut permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire. Dans ce cas, il accuse réception de la rétractation du consommateur sur un support durable.

Il n'y a pas d'exigence de forme pour l'envoi du formulaire ou de la déclaration de rétractation, mais en cas de litige c'est au consommateur d'apporter la preuve de sa rétractation. Il convient donc d'utiliser un mode d'envoi permettant cette preuve (courrier recommandé avec accusé de réception ou courrier électronique).

Le droit de rétractation du consommateur n'est pas applicable dans toutes les circonstances. Il peut être écarté ou ne pas exister dans certains cas, notamment dans les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- de fourniture de biens ou de 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 ;
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- de fourniture de biens qui après avoir été livrés et de par leur nature sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- de fourniture de 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 ;
- de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications conclus lors d'une enchère publique ;
- de 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 ;
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- de fourniture d'assurances de voyage ou d'assurance de responsabilité civile automobile.