

CGV : dans quels cas le consommateur renonce-t-il expressément à son droit de rétractation ?

Description

En Europe comme en France, **le droit protège le consommateur**. En effet, le droit le considère **vulnérable et profane face au professionnel**. Le consommateur dispose donc de nombreux droits qui garantissent sa protection. Ainsi, le consommateur bénéficie du [droit de rétractation](#) lors de la conclusion de certains contrats. Toutefois, le Code de la consommation prévoit des cas pour lesquels l'application de ce droit n'est pas possible. Dans ces cas là, le consommateur **doit expressément renoncer à son droit de rétractation**.

[Modèle de CGV avec droit de rétractation](#)

Qu'est-ce que le droit de rétractation ?

Les bénéficiaires de ce droit sont généralement les consommateurs. Toutefois, le professionnel aussi peut en bénéficier. Par ailleurs, la durée de ce droit varie en fonction du type de contrat.

Les bénéficiaires du droit de rétractation

Tout d'abord, le droit de rétractation s'applique dans les contrats entre professionnel et consommateur. Aussi, l'[article liminaire du Code de la consommation](#) définit ces notions de consommateur et de professionnel.

- Le consommateur se définit comme *“toute **personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité** commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.”*
- Le professionnel se définit comme *“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.”*

Cependant, ce droit s'applique également aux contrats entre professionnels. En effet, l'[article L221-3 du Code de la consommation](#) prévoit qu'un professionnel peut bénéficier de ce droit rétractation, dès lors :

- Qu'il s'agit d'une vente à distance
- Que ce professionnel emploie 5 salariés ou moins
- Et qu'il ne conclut pas dans le cadre de son activité principale

La durée du droit de rétractation selon le contrat

Ensuite, le droit de rétractation est un **délai de réflexion** laissé au consommateur ou, le cas échéant, au professionnel. Il doit être notamment prévu dans les [conditions générales de vente](#) (CGV).

Zoom : Outre le droit de rétractation, les conditions générales de vente doivent contenir un certain nombre de mentions obligatoires. Ces CGV doivent donc être rédigées avec rigueur. Aussi, afin d'alléger vos démarches et d'éviter toute erreur ou oubli, **LegalPlace** met à votre disposition un [modèle de CGV](#). Il vous suffit de remplir un questionnaire et le modèle vous sera remis personnalisé et adapté à vos besoins.

Le délai de rétractation est de **14 jours** dans les cas suivants :

- Contrats à distance et hors établissement
- Jouissance d'immeubles à temps partagé
- Crédit à la consommation

Le délai est de **7 jours** pour l'achat ou la construction d'immeuble à usage d'habitation. Enfin, il est de **10 jours** pour le crédit immobilier.

Quels contrats nécessitent de renoncer expressément au droit de rétractation ?

Les contrats conclus à distance ne donnent pas toujours forcément lieu à un droit de rétractation. On retrouve des exclusions : totales ou partielles. Dans le cas des exclusions partielles, le consommateur doit expressément renoncer à son droit de rétractation.

Les exclusions totales : le droit de rétractation n'existe pas

Certaines exclusions dites “totales” au droit de rétractation sont prévues par l'[article L221-2 du Code de la consommation](#), elles concernent notamment **les contrats** portant sur :

- **Services sociaux** (sauf exceptions)
- **Services de santé** fournis par des professionnels de la santé
- **Jeux d'argent et hasard** ainsi que les transactions portant sur des **paris**
- **Services financiers**
- **Forfaits touristiques**
- **Utilisations de biens à temps partagé, produits de vacances à long terme, reventes et échanges**
- Contrats **rédigés par un officier public**
- Fournitures de **denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante** livrés physiquement par un professionnel
- Services de **transport de passagers** (sauf exceptions)
- **Distributions automatiques ou sites commerciaux automatisés**
- Conclues avec des opérateurs de télécommunications pour l'**utilisation des cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie**
- Créations, acquisitions ou transferts 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

Dans ces cas d'exclusions totales, le consommateur n'a pas besoin de renoncer expressément à son droit de rétractation. En effet, ce droit n'existe même pas dans ces contrats.

Les exclusions partielles : renoncer expressément au droit de rétractation

Dans certains contrats, **le droit de rétractation ne s'applique pas**. Le consommateur doit alors **montrer qu'il renonce expressément à son droit de rétractation**.

L'[article L221-28 du Code de la consommation](#) prévoit ces exclusions partielles pour les contrats de fournitures de :

- **Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation** dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et

renoncement exprès à son droit de rétractation

- **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 biens :**

1. Confectionnés selon les **spécifications du consommateur** ou nettement personnalisés
2. Susceptibles **de se détériorer ou de se périmer** rapidement
3. 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
4. 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
- **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
- **D'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques** lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison
- **D'un journal, d'un périodique ou d'un magazine**, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- Les contrats 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

Bon à savoir : Si vous êtes un professionnel et entrez dans l'une des catégories visées ci-dessus, alors vous pouvez exclure le droit de rétractation de vos CGV.

FAQ

Comment renoncer à son droit de rétractation ?

Le droit de rétractation protège le consommateur vulnérable. Il lui permet de réfléchir pendant un certain délai sur le contrat conclu. Toutefois, certains contrats, de par leur nature, ne peuvent pas être anéantis. Dans ces cas là, le consommateur doit renoncer expressément à son droit de rétractation pour pouvoir conclure le contrat.

Pourquoi un délai de rétractation ?

Le délai de rétractation est en fait un délai de réflexion laissé au consommateur après la conclusion d'un contrat avec un professionnel. Il permet au consommateur de revenir sur sa décision, d'y renoncer.