

Pour plus d'informations

Comment calculer le délai de rétractation ?

Calculez votre délai à partir du lendemain du jour de la commande ou de la signature du contrat (démarchage à domicile, crédit à la consommation, agence matrimoniale) ou de la réception du produit (vente à distance).

Si le délai expire un samedi, dimanche ou jour férié, il est prorogé au premier jour ouvrable suivant pour les domaines concernant le crédit à la consommation, la vente à distance, les agences matrimoniales, le démarchage à domicile.

Comment se rétracter ?

Les modalités sont prévues par les textes. Certains prévoient que le contrat comporte un bordereau détachable (crédit, démarchage). Il est préférable de toujours se rétracter par courrier recommandé avec accusé de réception.

- > Le site Internet de la DGCCRF :
www.dgccrf.minefi.gouv.fr
- > **3939 « Allô, Service Public »** (0,12 € la minute)
Info Service Consommation
- > La direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département
- > L'Institut national de la consommation :
www.conso.net
- > Les associations de consommateurs de votre département

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information.

Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

dgccrf

Direction générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes

Juin 2006

Les délais de rétractation



Vous avez acheté un bien sur Internet...

À l'occasion d'un démarchage à domicile, vous avez signé un bon de commande pour la livraison d'un meuble...

Vous avez signé un contrat de crédit pour l'achat d'une automobile...

...mais vous changez d'avis

Que pouvez-vous faire ?

En principe, lorsque vous faites un achat, vous ne pouvez pas revenir sur votre décision.

Sachez qu'en certaines circonstances, vous disposez d'un délai de rétractation : cela signifie que vous pouvez renoncer à votre achat ou à votre engagement.

Vous êtes démarché à votre domicile

Vous disposez d'un **délai de rétractation de 7 jours** à compter de la signature du contrat pour renoncer à votre achat. Cette règle s'applique :

- > si le professionnel se déplace à votre domicile, même à votre demande ;
- > si vous répondez à une invitation personnelle à vous rendre dans un lieu de vente pour venir y chercher un cadeau.

Pendant la durée du délai de rétractation, le démarcheur ne peut vous demander aucun paiement, même partiel.

Vous avez recours à un crédit à la consommation

Vous disposez d'un **délai de rétractation de 7 jours** à compter de l'acceptation de l'offre préalable de crédit pour y renoncer. En cas de crédit affecté à l'achat d'un bien précis, vous pouvez demander la livraison du bien ou la réalisation de la prestation de service avant l'expiration du délai de 7 jours. En ce cas, vous devez le mentionner expressément sur le contrat ; vous serez alors livré dans un délai d'au minimum 3 jours mais vous ne pourrez plus alors vous rétracter.

Vous avez recours à la vente à distance (téléphone, Internet, catalogue)

Pour annuler votre commande, vous disposez d'un **délai de 7 jours** à compter de la réception du bien ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de service.

Aucune indemnité ne peut vous être exigée. Vous n'avez aucune justification à donner. Les frais de retour du produit restent à votre charge. Le professionnel est tenu de vous rembourser au plus tard dans les 30 jours suivant la date de votre rétractation.

Attention, vous ne pouvez pas bénéficier du délai de rétractation :

- > lorsqu'une prestation a commencé avec votre accord avant la fin du délai de 7 jours ;
- > lorsque vous avez descélé l'enregistrement audio ou vidéo ou le logiciel informatique commandé ;
- > pour l'achat de journaux, de magazines... ;
- > pour les services de paris ou de loteries autorisés ;
- > pour les produits périssables ou faits « sur mesure » ;
- > pour l'achat à distance de billets d'avion, de train ou de spectacle.

Attention, en matière de commercialisation à distance de services financiers, le délai de rétractation varie en fonction du produit financier, par exemple 14 jours pour l'ouverture d'un compte de dépôt.

Vous devez disposer, avant tout engagement, d'une information détaillée. N'hésitez pas à interroger le professionnel.

Vous contractez avec une agence matrimoniale

Vous disposez d'un **délai de 7 jours** pour renoncer à votre contrat.

Ce délai court à compter de la signature du contrat. Avant l'expiration de ce délai aucun paiement ne peut vous être demandé. Si vous vous désistez, aucune indemnité ne peut vous être réclamée.

Tableau récapitulatif

Délais de rétractation	Paiement	Modalités de rétractation
Démarchage à domicile : 7 jours	Interdit	Renvoi du bordereau de rétractation ou lettre recommandée avec accusé de réception
Crédit à la consommation : 7 jours	Interdit, sauf la partie du prix payé au comptant en cas de crédit affecté à l'achat d'un bien précis	Renvoi du bordereau de rétractation
Vente à distance : 7 jours	Autorisé	Renvoi du produit aux frais du client (pour les prestations de service, voir les conditions de vente)
Courtage matrimonial : 7 jours	Interdit	Lettre recommandée avec accusé de réception
Ouverture d'un compte de dépôt : 14 jours		Lettre recommandée avec accusé de réception