



Dossier de presse



2014

Détecteurs autonomes
avertisseurs de fumée (DAAF)



Sommaire :

DAAF : ce qu'il faut savoir	2
Démarchage à domicile : « il n'existe ni installateur mandaté ou agréé par l'État ni de diplôme d'installateur reconnu par l'État »	2
Conformité et Sécurité des produits :	4
Les détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF)	6
La sécurité des détecteurs autonomes avertisseurs de fumée	9
Démarchage à domicile ou les contrats hors établissement	10

DAAF : ce qu'il faut savoir

Obligation d'installation avant le 8 mars 2015

La loi ALUR, publiée au Journal Officiel en date du 26 mars 2014 modifie la loi n°2010-238 du 9 mars 2010, visant à rendre obligatoire l'installation de détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF) dans tous les lieux d'habitation avant le 8 mars 2015, et clarifie les obligations de chacun des intervenants.

Contrôles de la DGCCRF :

[Résultats d'enquête 2013 sur la sécurité des détecteurs autonomes avertisseurs de fumée - DAAF](#)

[Les détecteurs autonomes avertisseurs de fumée \(DAAF\) en vidéo](#)

SCL de Lyon

Qu'est-ce qu'un DAAF ?

Un DAAF est un boîtier constitué d'un émetteur de lumière associé à un récepteur, qui émet une alarme sonore puissante en présence de fumée. L'appareil fonctionne avec des piles. La fumée est détectée par la coupure ou la variation d'un faisceau lumineux. Dès les premières fumées, il émet une alarme puissante d'environ 85db devant permettre à une personne qui se serait endormie de se réveiller et de fuir à temps.



Démarchage à domicile : « il n'existe ni installateur mandaté ou agréé par l'État ni de diplôme d'installateur reconnu par l'État »

Qualification des professionnels :

Certains professionnels peu scrupuleux exerçant leur activité sur le marché de la commercialisation de DAAF ne respectent pas les règles de base du démarchage à domicile et usent de pratiques commerciales trompeuses pour vendre un pack produit/ services comprenant le dispositif, son installation et son entretien. Il est donc conseillé aux consommateurs qui seraient démarchés dans le cadre de l'obligation d'installer un DAAF de se donner un délai de réflexion permettant de se renseigner correctement sur la réglementation et les prix pratiqués pour l'achat d'un dispositif.

Les pratiques :

Certains professionnels, afin d'influencer le comportement du consommateur, peuvent arguer du fait qu'en faisant installer un DAAF, l'occupant du logement se verra remettre un document permettant d'informer son assureur de l'installation effective du dispositif. Cette notification de l'installation du détecteur de fumée, qui doit être réalisée entre occupant et assureur, peut être effectuée directement par le consommateur (arrêté du 5 février 2013). La réglementation n'impose pas de cachet d'un professionnel sur celle-ci.

D'autres démarcheurs, à l'approche de la date butoir, font craindre une pénalité aux consommateurs qui refuseraient leurs prestations de service ; le plus souvent il s'agirait d'une amende à payer à l'administration, ou d'une surprime ou absence d'indemnisation de la part de l'assurance multirisque habitation en cas d'incendie d'un logement sans DAAF. Or, à ce jour, aucune réglementation ne prévoit des mesures de cet ordre.

Les produits proposés :

Il est également recommandé aux consommateurs d'être particulièrement vigilants quant aux produits qui leurs sont proposés.

En ce qui concerne les produits à installer, l'obligation législative porte sur un détecteur autonome avertisseur de fumée, ce qui signifie que le dispositif doit fonctionner de façon autonome. Il peut être couplé avec une fonction en réseau.

De plus, le produit doit être normalisé, c'est-à-dire répondre aux préconisations d'une norme européenne harmonisée. Ce point peut être aisément vérifié par le consommateur grâce au marquage CE qui doit apparaître sur le produit suivi du numéro de la norme NF EN 14604. Cette référence est la seule obligatoire.

Les détecteurs autonomes avertisseurs de fumée à chambre ionisante sont interdits en France. Toutefois, ils peuvent être autorisés dans d'autres pays européens, c'est la raison pour laquelle certains DAAF dits ionisants peuvent être marqués CE, mais ils n'en demeurent pas moins interdits par la législation française. En effet, le Code de la Santé Publique prohibe les appareils qui émettent des rayonnements ionisants (article R 1333-2 du code de la santé publique) dans les produits de construction (décret 2007-1582 du 7 novembre 2007 notamment article 2).

En cas de doute, n'hésitez pas à vous rapprocher de la Direction Départementale de la Protection des Populations dont dépend votre domicile.

La pratique du démarchage :

Un DAAF, dont le prix moyen est de 20€, peut être installé par le seul occupant du logement, nul besoin de passer par l'intermédiaire d'un installateur. Par ailleurs, il n'existe ni installateur mandaté ou agréé par l'État ni de diplôme d'installateur reconnu par l'État. Par ailleurs, les services de l'Etat n'ont agréé aucune école ou service de formation pour l'installation et l'entretien des DAAF chez les particuliers.

Depuis le 13 juin 2014, dans le cas où un DAAF serait acheté à la suite d'un démarchage à domicile, il est impératif que cette vente respecte les conditions juridiques applicables au démarchage à domicile et notamment :

- respect d'un délai de réflexion de 14 jours
- remise obligatoire d'un contrat répondant à un certain formalisme
- interdiction pour le vendeur de percevoir une contrepartie financière pendant 7 jours.

[La réglementation relative au démarchage à domicile est consultable ici](#)

La DGCCRF constate des pratiques de démarchage abusif

Les enquêtes de la DGCCRF permettent de mettre en évidence l'apparition de nouveaux métiers liés aux DAAF ou à leur installation. Dans un contexte qui devient extrêmement concurrentiel, la DGCCRF est de plus en plus vigilante et invite les consommateurs à faire attention s'ils se font démarcher pour l'installation ou l'entretien d'un DAAF. Dans le secteur de l'immobilier et du logement et plus précisément concernant les services d'installation, entretien et réparation, 1802 plaintes ont été enregistrées en 2013, 1469 depuis le début de l'année 2014.



Que fait la DGCCRF ?

Si un consommateur estime qu'il s'est fait lésé par un vendeur concernant le prix, l'installation voire l'entretien d'un appareil, celui-ci peut contacter la DGCCRF et déposer une plainte auprès de la Direction de la Protection des Populations de son département de domicile. [Toutes les informations utiles sont consultables ici](#) :

- [La loi relative à la Consommation du 17 mars 2014 renforce votre protection](#) :



Conformité et Sécurité des produits :

Un appareil non-conforme et dangereux ne remplit pas son rôle de prévention ou d'alerte en cas d'incendie, engendrant un faux sentiment de sécurité et ne permet pas aux habitants de maîtriser un départ de feu ou de fuir à temps.

Les défaillances peuvent porter sur :

- la réaction à une large gamme de fumées
- la rapidité de déclenchement de l'alarme
- le déclenchement intempestif du signal
- la puissance acoustique

Le manque d'information du consommateur : une information des consommateurs en particulier sur les modalités d'installation et d'entretien des DAAF est essentielle. L'absence de notice ou une notice incomplète, en langue étrangère ou mal traduite peut avoir des conséquences dévastatrices pour la sécurité des occupants de l'habitation.

Les produits mis à disposition des consommateurs doivent respecter la norme européenne NF EN 14604. Le marquage CE constitue une présomption de conformité aux exigences de cette norme : [Norme NF EN 14604-novembre 2005- Dispositifs d'alarme de fumée](#)

Les marquages du produit

Les DAAF conformes à la norme européenne comportent obligatoirement :

- le numéro et la date de la norme européenne, EN 14604:2005, le nom ou la marque et l'adresse du fabricant ou fournisseur ;
- la date de fabrication ou le numéro de lot du dispositif ainsi que la date de remplacement recommandée par le fabricant, sous réserve d'un entretien régulier et normal du dispositif d'alarme ;
- pour les dispositifs d'alarme de fumée équipés de batteries remplaçables par l'utilisateur : le type ou les numéros des batteries recommandées par le fabricant et une instruction à l'attention de l'utilisateur du type « À chaque remplacement de batterie, vérifier le fonctionnement correct du dispositif d'alarme à l'aide du dispositif d'essai » qui doit être visible pendant l'opération de remplacement des batteries ;
- pour les dispositifs d'alarme de fumée équipés de batteries non remplaçables : l'avertissement « ATTENTION — Batterie non remplaçable — Voir manuel d'instructions », qui doit être visible en utilisation normale. La conformité doit être contrôlée par inspection visuelle. Le caractère indélébile du marquage doit être contrôlé en démontrant qu'il ne disparaît pas en frottant légèrement un chiffon imbibé d'essence minérale ou d'eau.

La notice d'informations fournie avec le produit

- La notice d'informations qui est fournie avec le dispositif doit inclure notamment :
- les informations relatives au choix de l'emplacement, de l'installation et de l'entretien ;
- pour les DAAF avec batteries remplaçables : des instructions spécifiques quant au remplacement des batteries et notamment tous les conseils requis pour garantir le branchement correct de la batterie ;
- une recommandation indiquant que lors du remplacement des batteries, le fonctionnement de l'alarme du DAAF doit être contrôlé avec le dispositif d'essai. La norme recommande également d'indiquer qu'en cas de fonctionnement incorrect du dispositif d'alarme, il convient de se référer aux conseils du fabricant ;
- pour les DAAF avec batteries non remplaçables : des informations relatives à l'action à engager en cas d'émission du signal de défaut de la batterie.

Rappels de produits

Suite aux prélèvements effectués par la DGCCRF ou sur démarche volontaire des opérateurs, les produits considérés comme non conformes et dangereux sont retirés et rappelés de la vente. Vous pouvez accéder aux informations sur ces rappels de produits en [consultant le site internet de la DGCCRF](#) :

Que fait la DGCCRF ?

La DGCCRF surveille régulièrement le marché des DAAF sur la base d'un plan de contrôle annuel renforcé. Les contrôles sont répartis sur l'ensemble de la chaîne de commercialisation des produits allant des fabricants et importateurs aux magasins spécialisés en passant par la vente à distance et les grandes surfaces.

Les produits sont prélevés et testés. Les produits reconnus non conformes et dangereux sont retirés et rappelés de la vente. Au total ce sont **près de 75 000 DAAF dont les lots de fabrication ont été jugés non conformes et dangereux qui ont été retirés et rappelés du marché.**

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/securite-des-detecteurs-autonomes-avertisseurs-fumee>





Les détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF)

Obligation d'installation d'un DAAF

La loi ALUR(1), publiée au Journal Officiel en date du 26 mars 2014 modifie la loi n°2010-238 du 9 mars 2010, visant à rendre obligatoire l'installation de détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF) dans tous les lieux d'habitation avant le 8 mars 2015, et clarifie les obligations de chacun des intervenants.

Ainsi, l'obligation d'installer au moins un détecteur normalisé dans le logement incombe à son propriétaire. Celui-ci doit par ailleurs s'assurer de son bon fonctionnement lors de l'état des lieux si le logement est mis en location. Toutefois, seul l'occupant du logement (propriétaire ou locataire) devra veiller à l'entretien, au bon fonctionnement et assurer le renouvellement du dispositif.

Enfin, l'obligation d'installation du dispositif faite au propriétaire d'un logement loué au moment de l'entrée en vigueur de l'article 1er de la loi de 2010 peut être satisfaite soit par la fourniture d'un DAAF à son locataire, soit par le remboursement au locataire de l'achat du dispositif.

Le décret du 10 janvier 2011(2) relatif à l'installation de détecteurs de fumée dans tous les lieux d'habitation fixe les « caractéristiques techniques du détecteur normalisé ».

L'arrêté du 5 février 2013(3) précise les exigences auxquelles doit répondre le détecteur de fumée normalisé installé dans chaque logement, les conditions de son installation, de son entretien et de son fonctionnement. Il caractérise également la notification de l'installation du détecteur de fumée normalisé qui doit être réalisé entre occupant et assureur.

Marquage CE et étiquetage

La présence du marquage CE est obligatoire pour les DAAF mis à disposition sur le marché dans l'un des États membres de l'Union Européenne. En effet, les DAAF sont des produits de construction au sens du règlement n°305/2011(4) dit Règlement Produits de Construction (RPC). Le respect de la norme européenne

NF EN 14604(5) de novembre 2005 constitue une présomption de conformité aux exigences du règlement susmentionné. Ceci implique notamment que le fabricant a, à minima, effectué les essais relatifs à la sensibilité initiale des dispositifs, leurs réactions et leurs temps de déclenchement à une large gamme de fumées. Enfin, les essais doivent également avoir permis de démontrer que la puissance acoustique des DAAF est suffisante pour pouvoir donner l'alerte aux occupants du logement dans lequel ils sont installés.

L'étiquetage doit notamment comporter, outre le nom ou la marque et l'adresse du fabricant, le numéro de la norme EN 14604 et la désignation du modèle du produit. Par ailleurs, la notice d'utilisation doit notamment inclure les instructions relatives au choix de l'emplacement, de l'installation et de l'entretien des DAAF. Doivent également être mentionnées des instructions spécifiques quant au remplacement des batteries et la recommandation stipulant que le

fonctionnement du dispositif d'alarme doit être contrôlé avec le dispositif d'essai en cas de remplacement des batteries.

Installation et démarchage domicile

Un DAAF, dont le prix moyen est de 20€, peut être installé par le seul occupant du logement, nul besoin de passer par l'intermédiaire d'un installateur. Par ailleurs, il n'existe ni installateur mandaté ou agréé par l'État ni de diplôme d'installateur reconnu par l'État.

A compter du 13 juin 2014(6), dans le cas où un DAAF serait acheté à la suite d'un démarchage à domicile, il est impératif que cette vente respecte les conditions juridiques applicables au démarchage à domicile (fiche démarchage à domicile) et notamment :

- respect d'un délai de réflexion de 14 jours
- remise obligatoire d'un contrat répondant à un certain formalisme
- interdiction pour le vendeur de percevoir une contrepartie financière pendant 7 jours.

Contrôles de la DGCCRF

Compte tenu des risques inhérents à un dispositif non conforme et dangereux et du nombre important d'appareils qui vont être mis sur le marché d'ici le 8 mars 2015, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est particulièrement vigilante quant au respect des obligations des professionnels de ce secteur. A ce titre, un plan de contrôle renforcé pluriannuel de ces dispositifs a été mis en œuvre. Dans le cadre de ces contrôles, des prélèvements sont effectués et envoyés à un laboratoire compétent pour réaliser des essais, à la suite desquels il est possible de déterminer si les produits sont conformes à la norme.

La DGCCRF a décidé de communiquer systématiquement les références des produits qui auront été retirés du marché suite à son action, soit de manière volontaire par les professionnels, soit par le biais d'un arrêté préfectoral.

(1) Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové

(2) Décret n° 2011-36 du 10 janvier 2011 relatif à l'installation de détecteurs de fumée dans tous les lieux d'habitation

(3) Arrêté du 5 février 2013 relatif à l'application des articles R. 129-12 à R. 129-15 du Code de la construction et de l'habitation

(4) Règlement N° 305/2011(UE) du Parlement Européen et du Conseil du 9 mars 2011 établissant des conditions harmonisées de commercialisation pour les produits de construction et abrogeant la directive 89/106/CEE du Conseil

(5) Norme NF EN 14604- novembre 2005- Dispositifs d'alarme de fumée

(6) Date d'entrée en vigueur des dispositions relatives au démarchage à domicile de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Textes applicables

- [Norme NF EN 14604- novembre 2005- Dispositifs d'alarme de fumée](#)
- [Décret n° 2011-36 du 10 janvier 2011 relatif à l'installation de détecteurs de fumée dans tous les lieux d'habitation](#)
- [Règlement \(UE\) N°305/2011 \(UE\) du Parlement Européen et du Conseil du 9 mars 2011 établissant des conditions harmonisées de commercialisation pour les produits de construction et abrogeant la directive 89/106/CEE du Conseil](#)
- [Arrêté du 5 février 2013 relatif à l'application des articles R. 129-12 à R. 129-15 du Code de la construction et de l'habitation](#)
- [Date d'entrée en vigueur des dispositions relatives au démarchage à domicile de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation](#)
- [Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové](#)
- [Loi ALUR du 26/3/2014 visant à rendre obligatoire l'installation de détecteurs autonomes avertisseurs de fumée \(DAAF\) dans tous les lieux d'habitation avant le 8 mars 2015](#)



La sécurité des détecteurs autonomes avertisseurs de fumée

À compter du 8 mars 2015, l'installation de détecteurs de fumée deviendra obligatoire dans tous les lieux d'habitation en vertu de la loi n°2010-238 du 9 mars 2010. La DGCCRF a mis en œuvre, depuis 2012, un plan de surveillance renforcé des détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF) mis à disposition sur le marché français afin de s'assurer de leur fiabilité et de leur sécurité.

Les actions de contrôles ont été effectuées sur les sites de vente en ligne, dans les grandes surfaces et grandes surfaces de bricolage, chez les installateurs et les vendeurs itinérants. De façon générale, tous les DAAF comportaient bien le marquage CE et le marquage de conformité. Sur les 14 prélèvements effectués en 2013, 3 lots de DAAF se sont révélés non conformes et 4 lots ont été jugés non conformes et dangereux pour les raisons suivantes :

- la non-détection des feux d'origine courante ;
- un niveau de puissance acoustique trop faible pour donner l'alerte.

Les professionnels dont les DAAF ont été déterminés non conformes et dangereux se sont vus enjoindre par les directions départementales concernées de mettre en œuvre des mesures correctrices. De façon générale, les professionnels ont pris des mesures volontaires permettant le rappel à des fins de destruction des lots concernés. Seul un importateur a fait l'objet d'un arrêté préfectoral visant à suspendre la mise sur le marché, à retirer, à rappeler et à détruire les détecteurs composant le lot de produits non-conformes et dangereux. Dans le cadre de cette enquête, ce sont près de 75 000 DAAF dont les lots de fabrication ont été jugés non conformes et dangereux qui ont été retirés et rappelés du marché.

Les lots de produits non conformes et dangereux font systématiquement l'objet d'un communiqué de presse transmis à l'AFP et relayé par différents journaux nationaux, régionaux et revues consommateurs. Ce communiqué de presse publié afin d'informer les consommateurs du danger lié à l'utilisation des dispositifs concernés, mentionne notamment le numéro de lot, la marque et le modèle visés, et rappelle les conditions de mise en œuvre des mesures permettant de faire cesser le danger (mesures volontaires du professionnel ou mesures imposées par arrêté préfectoral).

En outre, la DGCCRF a décidé d'élargir ses actions de contrôles aux pratiques commerciales des professionnels qui installent les DAAF.

Cible	Résultats
51 établissements contrôlés	3 lots non conformes
14 prélèvements	4 lots non conformes et dangereux

Liens utiles : [Loi n° 2010-238](#) du 9 mars 2010 visant à rendre obligatoire l'installation de détecteurs de fumée dans tous les lieux d'habitation - [Décret n° 2011-36](#) du 10 janvier 2011 relatif à l'installation de détecteurs de fumée dans tous les lieux d'habitation - [Règlement n° 305/2011](#) du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 établissant des conditions harmonisées de commercialisation pour les produits de construction.



Démarchage à domicile ou les contrats hors établissement

Le démarchage à domicile ("porte à porte") nommé aujourd'hui, le contrat hors établissement, est une pratique commerciale qui consiste à solliciter le consommateur afin de lui faire souscrire un contrat (achat d'un aspirateur, encyclopédie, pose d'un double vitrage).

Depuis la loi consommation du 18 mars 2014, le contrat hors établissement ou contrat conclu suite à un démarchage à domicile fait l'objet d'une profonde réforme visant à mieux informer le consommateur de ses droits.

Cette pratique de vente hors établissement peut mettre le consommateur en infériorité par rapport au vendeur et le conduire à une commande qu'il regrettera peut être. Les abus sont fréquents.

Quatre dispositions essentielles de protection :

- une information précontractuelle
- un délai de rétractation de 14 jours
- la remise obligatoire d'un contrat
- l'interdiction de percevoir une contrepartie financière pendant le délai de 7 jours

L'information précontractuelle vise à informer le consommateur sur les éléments importants du contrat hors établissement avant sa conclusion

Le professionnel doit communiquer au consommateur, de manière claire et visible, plusieurs informations relatives au contrat de vente ou de prestation de services.

Ces informations concernent notamment :

- les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service
- son prix
- la date de livraison, si nécessaire
- l'identité et les coordonnées du professionnel
- l'existence ou pas d'un droit de rétractation, les conditions, délais et les modalités de la rétractation

Le contrat hors établissement doit avoir été signé :

- dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle : il s'agit par exemple du domicile du consommateur, même si celui-ci a demandé au démarcheur de se déplacer
- dans un lieu qui est celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle mais immédiatement après que le consommateur ait été sollicité personnellement et individuellement dans un autre lieu, c'est-à-dire par exemple, à son domicile, sur son lieu de travail ou dans la rue. Le consommateur a été, dans ce cas invité par téléphone, courrier, sms ou tout autre moyen de communication à distance (courriel), à se rendre en magasin (démarchage téléphonique)
- ou lors d'excursions organisées par le professionnel hors des lieux de ventes habituels et qui visent à promouvoir et vendre des biens ou des prestations de services. Il peut ainsi s'agir de certains voyages organisés.

NB :

- Les règles relatives aux contrats hors établissement s'appliquent aux contrats conclus entre deux professionnels dès lors que le contrat n'entre pas dans le champ d'activité principale du professionnel sollicité et que ce professionnel emploie un nombre de salariés inférieur ou égal à 5.
- Les règles de protection s'appliquent enfin, de manière partielle, aux contrats portant sur des biens immobiliers et les transactions liées à une résidence principale. Ces contrats conclus hors établissement doivent respecter les règles relatives à l'information précontractuelle, au contrat et aux modalités d'exercice du droit de rétractation.

Mais la loi ne s'applique pas :

- aux contrats 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 tels que la garde d'enfant, l'assistance aux personnes âgées, ou les aides ménagères
- aux contrats 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
- aux contrats portant sur les jeux d'argent, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris
- aux contrats portant sur les services financiers
- aux contrats portant sur un forfait touristique
- aux contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé dits de « *timeshare* », les contrats de produits de vacances à long terme
- aux contrats rédigés par un officier public
- aux ventes par tournée de denrées de consommation courante (par exemple, épicier ambulant)
- à certains services de transport de passagers, sauf ceux passés par la voie électronique
- aux contrats de vente conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés
- aux contrats de téléphonie visant l'utilisation de cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion.

Quand le consommateur passe une commande hors établissement

Le vendeur doit fournir au consommateur un contrat écrit ou sur un support durable (le plus souvent un document sous un format pdf ou autre lui permettant de télécharger et de conserver le contrat électronique).

Le contrat précise, de manière claire et visible les informations qui ont été fournies lors de l'information précontractuelle, c'est-à-dire :

- les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service
- le prix du bien ou de la prestation de service
- la date ou le délai de la livraison en cas d'absence d'exécution immédiate du contrat
- l'identité, les adresses postales, téléphoniques et électroniques du vendeur et ses activités
- l'existence d'un droit de rétractation et ses modalités d'exercice, notamment :
 - o conditions du droit,
 - o les délais,

- les modalités,
 - en terme de frais de renvoi à la charge du consommateur et de 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 de rétractation.
- et le cas échéant, l'information quant à la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles.

Le contrat doit comprendre un **bordereau de rétractation**. Il doit être signé par les parties (vendeur et consommateur) et un exemplaire est conservé par chaque partie. Un contrat qui ne fournirait pas toutes les informations précédemment énoncées serait nul.

Les contrats portant sur un contenu numérique indépendant de tout support matériel (ex. d'une application pour un smartphone, du téléchargement de musique ou de film, etc.), doivent mentionner l'accord exprès du consommateur pour la fourniture de ce contenu numérique avant la fin du délai de rétractation et ainsi, son renoncement à l'exercice du droit de rétractation.

Attention, si par manque de vigilance, le consommateur signe un document déjà daté, non daté, ou a fortiori antidaté, il risque de perdre sa possibilité de se rétracter dans le délai de 14 jours.

Le consommateur décide de renoncer à sa commande

Aucune justification n'est nécessaire. Il lui suffit de renvoyer par lettre recommandée avec accusé de réception le bordereau de rétractation dans un délai de 14 jours. La rétractation peut également être effectuée en ligne lorsque le vendeur dispose d'un site internet et qu'il a prévu cette possibilité pour ses clients dans un espace dédié. Si le vendeur fait bénéficier les consommateurs de cette modalité d'usage du droit de rétractation, il doit leur envoyer dès la réception du bordereau électronique, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. Le consommateur doit être vigilant lorsqu'il se rétracte car la charge de la preuve de la rétractation pèse sur lui. Il convient donc de conserver toutes les pièces pouvant justifier que le droit de rétractation a été utilisé dans les délais et les formes prescrits par la loi.

Calcul des 14 jours de rétractation

Le délai de 14 jours commence à courir à compter :

- de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services et ceux portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité
- de la réception du bien par vous-même ou un tiers pour les contrats qui incluent une livraison.
- néanmoins, lorsque la commande comporte plusieurs biens qui seront livrés séparément ou de manière échelonnée, le délai court à compter de la réception du dernier bien, lot ou pièce reçu
- cependant, lorsque le contrat prévoit que la livraison des biens est régulière et sur une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Lorsque le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai de rétractation est prorogé jusqu'à la fin du jour ouvrable suivant.

Formulaire type de rétractation

Le bordereau permettant de se rétracter figure sur le contrat de vente de biens ou de prestation de service.

En outre, depuis la loi consommation du 18 mars 2014, le consommateur peut remplacer le bordereau de rétractation par une déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, au vendeur.

Si le professionnel omet de fournir au consommateur les informations relatives au droit de rétractation (existence du droit, modalités de rétractation et formulaire type de rétractation lors de l'information précontractuelle (cf. point 1) ou du contrat, le délai de rétractation est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai initial. Lorsque la communication des informations intervient pendant cette prolongation, le droit de rétractation expire au bout de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu les informations.

A nouveau, il appartient au consommateur d'être vigilant sur le respect des délais pour la rétractation, car la charge de la preuve de la rétractation pèse sur lui.

Le renvoi des produits et les frais potentiels associés :

Le consommateur qui se rétracte alors qu'il dispose des produits doit les restituer au vendeur ou à la personne que le vendeur a désigné sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant sa décision de se rétracter.

Les frais d'envoi sont à la charge du consommateur sauf si le vendeur a omis d'informer le consommateur sur ce point. Bien entendu, si les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel doit récupérer les biens à ses frais s'ils ne peuvent être renvoyés par la poste dans des conditions normales. Ce dernier point vise notamment les objets encombrants (photovoltaïques, meubles, etc.).

Attention ! Vous pouvez être amené à dédommager le vendeur si vous êtes responsable de la dépréciation des biens que vous avez reçus du fait de manipulations de ces objets qui n'étaient pas nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement. Par exemple, si vous achetez un parfum et que vous l'utilisez pour en sentir la fragrance, vous réalisez une manipulation vous imposant, en cas d'usage du droit de rétractation, de payer au vendeur un dédommagement du fait de la dépréciation du parfum que vous avez réalisée. Néanmoins, votre responsabilité ne peut être engagée que si vous avez été au préalable, lors de la phase précontractuelle ou contractuelle, informé de l'existence et des modalités du droit de rétractation.

Le paiement

Aucun paiement ne doit être effectué avant l'expiration du délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat.

NB :

Pour certains contrats, le professionnel peut cependant être payé immédiatement. Il s'agit des contrats de souscription d'abonnement presse et des contrats à exécution successive proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, qui vise à la fourniture de services tels que la garde d'enfant, l'assistance aux personnes âgées ou aux personnes handicapées (cf. les activités mentionnés à l'article L. 7231-1 du Code du travail) pour lesquels vous bénéficiez d'un droit de résiliation à tout moment et sans préavis, frais ou indemnités. En outre, une autre exception existe pour les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile et enfin, les contrats visant des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et qu'il a requis (cf. article L. 121-18-2 du Code de la consommation).

Même si le vendeur veut laisser la marchandise, il ne faut rien lui verser. Il ne faut surtout pas lui remettre de chèque postdaté, ni d'autorisation de prélèvement.

Textes applicables

- [Articles L.121-16 à L.121-18-2 et L.121-21 à L.121-23](#) du Code de la consommation tels que modifié par la Loi consommation du 18/03/2014

Photographie : Fotolia.com