

Droit de la consommation

Tous les samedis, **Var-matin** ouvre ses colonnes à **UFC-Que choisir**. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents. Aujourd'hui, le droit de rétractation



► La loi

La loi Hamon du 17 mars 2014, entrée en vigueur le 19 mars 2014, transpose la directive européenne n° 2011/83 du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs entraînant la fusion des régimes juridiques de ce qu'on appelait jusqu'ici le démarchage et la vente à distance. Un achat coup de cœur, une publicité alléchante, une signature regrettée dès le lendemain : pas de panique, les consommateurs ont des droits.

► Vente par correspondance

Vente à distance (vente par Internet ou par téléphone) : la loi apporte de nouvelles garanties pour les achats de biens ou services en faisant passer le délai de rétractation de 7 à 14 jours (article L 121-21 du Code de la consommation). En cas de rétractation, le client devra être remboursé sous quatorze jours (art. L121-21-4). La loi précise que la livraison d'un produit acheté par Internet doit, sauf accord particulier, être effectuée dans les **treize jours**. Le site de vente doit indiquer les moyens de paiements acceptés et les éventuelles restrictions de livraison (art. L 121-19-3).

► Vente dans une foire

L'achat dans une foire, un salon ou dans des manifestations commerciales ne donne pas droit au délai de rétractation. Mais la loi Hamon précise que le professionnel devra

informer le consommateur par écrit qu'il ne dispose pas de ce délai, avant la signature du contrat (art. L 121-97).

► Vente par démarchage à domicile

Le démarchage à domicile est défini comme suit :

- le déplacement du professionnel au domicile du particulier même si celui-ci a demandé au vendeur de s'y déplacer,
- des réunions pratiquées hors des lieux de vente habituels,
- des ventes sur un lieu de travail,
- des voyages publicitaires qui proposent l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou fourniture de services.

Le délai de rétractation reste fixé à **sept jours**. À noter que le commerçant n'a plus le droit de vous démarcher par téléphone avec un numéro masqué (art. L 121-34).

Les ventes en réunion (comme les réunions Tupperware) conservent également leur délai de rétractation de **sept jours** mais la loi consommation innove et précise qu'il est désormais possible de prendre le paiement le jour même (art. L 121-18-2, alinéa 3).

► Envoi d'une lettre publicitaire

Dans un récent arrêt du 4 février 2015

la Cour de cassation (chambre civile 1, n°pourvoi 14-11002) indique que l'envoi d'une lettre publicitaire constitue un démarchage à domicile. Un consommateur avait reçu d'un concessionnaire automobile une offre promotionnelle par lettre l'incitant à se faire livrer un véhicule neuf à des conditions très avantageuses. Il s'était rendu chez le concessionnaire, où il avait signé un contrat de location avec option d'achat portant sur un véhicule neuf. Il avait plus tard demandé l'annulation du contrat considérant avoir fait l'objet d'un démarchage irrégulier. La Cour de cassation lui a donné raison en considérant que ce consommateur avait fait l'objet d'un démarchage à domicile et devait ainsi bénéficier de la protection accordée dans un tel cas, c'est-à-dire le respect du délai de réflexion, la remise d'un contrat et l'interdiction de percevoir une contrepartie financière durant le délai de réflexion. Il convient aussi de rappeler que la vente conclue dans un établissement commercial avec un consommateur invité par téléphone à s'y rendre, sous le prétexte d'obtenir un cadeau, est soumise à la réglementation du démarchage à domicile (délai de rétractation de sept jours).

Permanences et contacts

UFC-Que choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au vendredi de 15 h à 18 h dans les locaux situés à la Base nature, 1196 bd de la Mer à Fréjus. Tél. : 09.63.04.60.44. L'antenne de Draguignan, au 15 rue de l'Observance est ouverte tous les jeudis de 15 h à 18 h, tél. 04.94.70.44.95. Site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.