

Le Micro-Entrepreneur

ANNULÉ

Le respect du délai de rétractation de son client



UPSME

LE TRAIT D'UNION
DES MICRO-ENTREPRENEURS

© UPSME octobre 2023

Le délai de rétractation du client

Le **consommateur** dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour toute signature d'un **contrat** conclu **à distance** ou **hors établissement**.

- ➔ Le consommateur : on fait référence au client du micro-entrepreneur
- ➔ Le contrat : on fait référence à la vente d'un produit et/ou d'une prestation de service.
- ➔ À distance : on fait référence à une vente par téléphone ou tout autre support numérique comme par exemple une réservation en ligne.
- ➔ Hors établissement : on fait référence à une vente de produits et/ou de prestations de services conclues en dehors du local professionnel du micro-entrepreneur.

Ce cadre juridique s'applique à **TOUS** les micro-entrepreneurs en application de l'article L.221-18 du code de la consommation:

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

- 1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;
- 2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. »



UPSME

LE TRAIT D'UNION
DES MICRO-ENTREPRENEURS

Le délai de rétractation du client

Comment s'organise et s'applique ce délai de rétractation ? Conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, « le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 7° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. »

Tout en sachant que c'est au consommateur de prouver, le cas échéant, qu'il a bien exercé son droit de rétractation, et ce conformément à l'article L.221-22 du Code de la consommation.

Produits

- ➔ Le client fait jouer son délai de rétractation dans le délai de 14 jours à compter de la réception des produits ou à compter de la signature du bon de commande pour les ventes hors établissement.
- ➔ Le client renvoie ou restitue les produits au micro-entrepreneur, au plus tard dans les 14 jours suivant la décision de se rétracter.
- ➔ Le client n'a à supporter que les coûts de renvoi des produits, sauf si le micro-entrepreneur accepte de les prendre à sa charge, ou s'il a omis d'informer le client que ces coûts seront à sa charge (dans les CGV).
- ➔ Le micro-entrepreneur rembourse son client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours qui suivent la mise en jeu de la rétractation.
- ➔ Le micro-entrepreneur effectue ce remboursement avec le même moyen de paiement que celui utilisé initialement.
- ➔ Le micro-entrepreneur n'est pas obligé de rembourser les frais supplémentaires si le client a choisi un mode de renvoi plus coûteux que le mode de livraison initial.

Prestations de service

Le client fait jouer son délai de rétractation dans le délai de 14 jours à compter de la réservation en ligne ou de la signature d'un contrat :

La prestation n'est pas encore réalisée

- ➔ Le client a payé tout ou partie de la prestation. Le micro-entrepreneur doit rembourser **l'intégralité de la somme versée** dans les trente jours qui suivent la demande du client, sans pouvoir prétendre au moindre dédommagement.
- ➔ Le client n'a rien payé. Le micro-entrepreneur ne peut exiger le moindre dédommagement.

La prestation est réalisée ou en cours de réalisation

On applique les dispositions de l'article L.221-25 du Code de la consommation :

- ➔ Le client a payé tout ou partie de la prestation. Il n'a à payer que la part de la prestation déjà réalisée. Le micro-entrepreneur aura donc à ajuster ce que le client a réellement à payer, avec éventuellement un remboursement au client (prestation entièrement payée).
- ➔ Le client n'a rien payé. Le micro-entrepreneur facturera à proportion de la prestation déjà réalisée à la date de la rétractation du client.



UPSME

LE TRAIT D'UNION
DES MICRO-ENTREPRENEURS

Le délai de rétractation du client

Le délai de rétractation ne s'applique pas dans certaines conditions ou situations, selon l'article L.221-28 du code de la consommation. Lesquelles ? Et comment les interpréter ?

Pour la « fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel. »

- ➔ **Pour une prestation ponctuelle de courte durée**, et après avoir obtenu le renoncement au droit de rétractation de la part de son client, celui-ci ne peut plus le faire valoir puisque la prestation est **pleinement** exécutée.
- ➔ **Pour une prestation de plus longue durée**, le droit de rétractation est maintenu pour les services qui ne sont pas **pleinement** effectués. En clair, le micro-entrepreneur n'aura à facturer et à faire payer que les services qu'il a **pleinement** réalisés.

Pour la « fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :

- Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et
- Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et
- Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 221-13. »

- ➔ Cette disposition s'applique pour les contenus numériques à télécharger après paiement en ligne.
- ➔ Le micro-entrepreneur doit s'assurer que son client a expressément donné son consentement à renoncer à son droit de rétractation avant le délai de 14 jours (par exemple au moyen d'une case à cocher avant la validation du paiement)
- ➔ Le micro-entrepreneur doit être en capacité de fournir une confirmation de l'accord de son client.

La totalité de l'article L.221-28 du Code la consommation est à consulter en cliquant sur ce [LIEN](#)



UPSME

LE TRAIT D'UNION
DES MICRO-ENTREPRENEURS

© UPSME octobre 2023