



## Les délais de réflexion ou de rétractation

Le délai de réflexion est une période accordée au consommateur pour réfléchir à son engagement avant la signature du contrat. La loi oblige le professionnel à indiquer un délai de réflexion, sa durée est variable en fonction du type de contrat.

### Les différents types de contrats

Dans certaines situations, le consentement du consommateur peut être donné hâtivement, ou imprudemment. Afin de le protéger, le consommateur se voit parfois imposer un délai de réflexion : il s'agit d'une période à l'issue de laquelle le contrat sera formé, et uniquement à ce moment-là. Aucun versement ne peut avoir lieu avant la fin du délai, sauf exception. On permet au consommateur de réfléchir avant de finaliser le contrat.

Une fois le contrat formé, le consommateur possède un droit de rétractation qui lui permet de revenir sur sa décision pendant un délai variant en fonction de la nature du contrat. Il exerce son droit de manière discrétionnaire.

| Types de contrats           | Délais de réflexion ou de rétractation  | Modalités de renonciation:<br>sur papier libre, par courrier<br>recommandé avec avis de<br>réception (AR)         |
|-----------------------------|---|---|
| 1. Crédit à la consommation | Rétractation : 14 jours à compter du jour de l'acceptation de l'offre préalable de contrat de crédit. | Renvoi du bordereau de rétractation détachable à l'organisme prêteur, sous pli recommandé avec avis de réception. |
| 2. Immobilier               |   |   |

| Types de contrats   | Délais de réflexion ou de rétractation   | Modalités de renonciation: sur papier libre, par courrier recommandé avec avis de réception (AR)   |
|---|--|--|
| 2.1.1 Crédit immobilier   | <b>Réflexion : 10 jours</b> à compter de la réception de l'offre de crédit.  | Par lettre recommandée avec avis de réception.   |
| 2.1.2 Renégociation par voie d'avenant au contrat de prêt   | <b>Réflexion : 10 jours</b> à compter de la réception du projet d'avenant.   | Acceptation de l'avenant par lettre recommandée avec accusé de réception.  |
| 2.2 Construction et acquisition d'un logement à usage d'habitation (comptant ou crédit)   | <b>Rétractation : 10 jours</b> à compter du lendemain de la première présentation de la lettre ayant pour objet l'acquisition ou la construction de l'immeuble à usage d'habitation (l'acte doit avoir été adressé à l'acquéreur par lettre recommandée avec avis de réception).   | Par lettre recommandée avec avis de réception.   |
| 2.3 Construction d'une maison individuelle  | <b>Rétractation : 10 jours</b> à compter du lendemain de la première présentation de la lettre lui notifiant l'acte (l'acte doit avoir été adressé à l'acquéreur par lettre recommandée avec avis de réception).   | Par lettre recommandée avec avis de réception.   |
| 3. Contrats conclus hors établissement (domicile, travail, excursion, lieux inhabituels de vente, etc.)<br>ou<br>4. Contrats conclus à distance (télé-achat, internet, vente par correspondance, démarchage téléphonique, etc.) | <b>Délai de rétractation de 14 jours</b><br>- à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de service (+ contrats d'eau, de gaz ou d'électricité, de chauffage urbain, et de contenu numérique non fourni sur un support matériel) ;<br>- à compter de la réception du bien pour les contrats de vente de bien ou de prestation de service impliquant la livraison d'un bien ;<br>- à compter de la réception du dernier bien ou lot lors de livraison séparée de plusieurs biens ou d'une commande composée de lot/pièce à livraison échelonnée ;<br>- à compter de la réception du premier bien lors de livraison régulière de biens sur une période définie.<br>Prolongation du délai de 12 mois lorsque l'information précontractuelle du consommateur sur son droit de rétractation n'a pas été respectée par le professionnel. Si ce dernier informe le consommateur pendant la prolongation, le délai de rétractation expire après un délai de 14 jours à compter de la réception des informations. | Renvoi du formulaire type de rétractation<br>Ou<br>Envoi d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter<br>Ou<br>Formulaire en ligne : le professionnel peut permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire. Dans ce cas, il accuse réception de la rétractation du consommateur sur un support durable. Il n'y a pas d'exigence de forme pour l'envoi du formulaire ou de la déclaration de rétractation, mais en cas de litige c'est au consommateur d'apporter la preuve de sa rétractation. Il convient donc d'utiliser un mode d'envoi permettant cette preuve (courrier recommandé avec accusé de réception ou courrier électronique). |
| 5. Assurance vie  | <b>Rétractation : 30 jours calendaires</b> révolus à compter du jour où le souscripteur est informé de la conclusion du contrat.   | Par lettre recommandée avec avis de réception.<br>Remboursement de la prime se fait dans un délai d'un mois à compter de la réception de la lettre recommandée.  |
| 6. Agences matrimoniales/Courtage matrimonial   | <b>Rétractation : - 7 jours</b> à compter de la signature du contrat en agence (AUCUN VERSEMENT ne peut être exigé pendant ce délai) ;   | Par lettre recommandée avec avis de réception.   |

| Types de contrats  | Délais de réflexion ou de rétractation   | Modalités de renonciation: sur papier libre, par courrier recommandé avec avis de réception (AR) |
|--|--|--|
|  | - <b>14 jours</b> à compter de la signature du contrat sur internet, à distance ou hors établissement commercial (AUCUN VERSEMENT ne peut être exigé pendant le délai de 7 jours).   |  |
| <b>7. Contrats de jouissance de biens immobiliers en temps partagé</b> | <b>Rétractation : 14 jours</b> à compter du jour de la conclusion du contrat. Aucun versement ou engagement du versement à quelque titre ou sous quelque forme que ce soit ne peut avoir lieu durant ce délai de rétractation. | Renvoi du formulaire de rétractation détachable sous pli recommandé avec avis de réception.      |

Dans certaines situations, le consentement du consommateur peut être donné hâtivement, ou imprudemment. Afin de le protéger, le consommateur se voit parfois imposer un délai de réflexion : il s'agit d'une période à l'issue de laquelle le contrat sera formé, et uniquement à ce moment-là. Aucun versement ne peut avoir lieu avant la fin du délai, sauf exception. On permet au consommateur de réfléchir avant de finaliser le contrat.

Une fois le contrat formé, le consommateur possède un droit de rétractation qui lui permet de revenir sur sa décision pendant un délai variant en fonction de la nature du contrat. Il exerce son droit de manière discrétionnaire.

► **Pour les contrats conclus à distance et hors établissement**

Le consommateur doit être informé de l'existence de ce droit, et de ses modalités d'exercice.

La mise en œuvre de son droit de rétractation a pour conséquence d'obliger le consommateur à renvoyer ou restituer les biens au professionnel sans retard, et au plus tard sous 14 jours à compter de l'exercice de son droit, sauf si le professionnel propose de les récupérer lui-même.

En principe le consommateur supporte les coûts directs de renvoi des biens et le professionnel doit l'en informer. S'il ne respecte pas cette obligation d'information, les coûts lui reviennent.

Lorsque, dans le cadre de contrats hors établissement, les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent être renvoyés normalement par voie postale.

Le droit de rétractation du consommateur peut être écarté ou ne pas exister dans certains cas, notamment dans les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation

et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

- de fourniture de 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 fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de fourniture de biens 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 ;
- de fourniture de biens qui après avoir été livrés et de par leur nature sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- de fourniture de 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 ;
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications 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.

### Textes de référence

Code de la consommation : - articles : L.221-18 - L.224-79 - L.224-91 - L.312-19 – L.313-34

Code de la construction et de l'habitation : Art. L.271-1

Code des assurances : Art. L.132-5-1

*Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.*

*Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).*

Crédit photo : ©Pixabay