

- [Accueil](#) >
- [Nos conseils juridiques](#) >
- [2016](#) >
- Le point sur le droit de rétractation

Le point sur le droit de rétractation

Un commercial vous appelle ou vous rend visite. Ce dernier souhaite vous vendre un bien ou un service. Vous acceptez et regrettez immédiatement après votre achat. Est-il encore possible de faire machine arrière ? Nous faisons aujourd'hui le point sur le droit de rétractation.

Le droit de rétractation

Il s'agit du droit accordé à l'acheteur de renoncer à son achat endéans un certain délai, ce dernier étant actuellement fixé à 14 jours par le Code de droit économique en ce qui concerne la vente à distance ou la vente hors établissement. Il n'est cependant pas précisé s'il s'agit de jours calendrier ou de jours ouvrables. Sauf exception, ce délai commence à courir le jour de la conclusion du contrat s'il s'agit d'une prestation de service ou le jour où l'acheteur prend physiquement possession du bien vendu lorsqu'il s'agit d'une vente.

Tant que le délai n'est pas dépassé, l'acheteur peut donc renoncer sans motif et sans pénalité à son achat. Les seuls frais qui pourront éventuellement lui être imputés sont les frais de renvoi des marchandises, à condition de l'en avoir informé.

Une applicabilité limitée

Le droit de rétractation n'est octroyé par la loi que dans certains cas limitatifs comme les contrats d'agence matrimoniale, d'agence immobilière, d'assurances, de crédit à la consommation, de *timesharing*, de vente à distance et de vente hors établissement ou hors du lieu habituel d'exercice de la profession. En dehors de ces situations, l'acheteur ne peut prétendre au droit de rétractation. En effet, le principe applicable en matière de vente – et on l'oublie souvent – reste le même : le contrat est valablement formé par le seul échange des consentements, pour autant qu'il soit licite et que les parties soient capables de s'engager. C'est ce qu'on appelle, en droit, le principe du consensualisme.

La vente à distance concerne, par exemple, celle réalisée par le biais d'Internet ou via le téléphone. Elle est définie par le Code comme *tout contrat conclu entre l'entreprise et le consommateur [...] sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu.*

La vente hors établissement ou hors du lieu habituel de l'exercice de la profession, quant à elle, vise celle opérée en dehors des locaux de l'entreprise comme sur les foires ou les marchés mais aussi le démarchage commercial qui a lieu directement chez le client. Il est assez logique que ces ventes soient soumises à ce droit protecteur étant donné que c'est dans ce genre de situations que l'acheteur est le plus susceptible de se méprendre ou d'être trompé.

Pas pour n'importe quel acheteur

C'est souvent là que le bât blesse. En effet, en matière de ventes à distance ou hors établissement, ce droit de rétractation est uniquement prévu pour le consommateur, autrement dit l'acheteur agissant à des fins privées.

Concrètement, cela signifie qu'avant d'exercer votre droit de rétractation, vous devez déterminer en quelle

qualité vous avez agi : était-ce en tant qu'acheteur agissant à des fins professionnelles ou en tant que particulier ?

Si c'est bien en tant qu'acheteur-consommateur que vous avez agi, il suffit alors d'informer l'entreprise qui vous a vendu le bien ou le service de votre décision de vous rétracter et ce avant l'expiration du délai. Pour ce faire, le Code de droit économique vous donne deux possibilités : soit via [le formulaire de rétractation disponible sur le site du SPF Economie](#), soit sur base d'une simple déclaration dénuée d'ambiguïté exposant votre décision de vous rétracter du contrat.

Enfin, bien qu'aucune formalité ne soit prévue à cet égard, il est recommandé de faire part de votre décision par écrit et par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Qu'en est-il pour l'acheteur agissant à des fins professionnelles ?

Malheureusement, dans l'état actuel de notre droit, l'acheteur-professionnel ne bénéficie d'aucun droit de rétractation. Il doit donc redoubler d'attention lorsqu'il est l'objet d'une vente hors établissement ou réalise une vente à distance puisqu'une fois la commande validée ou le document présenté signé, il ne pourra pas s'en rétracter, du moins sans motif ou pénalité.

Certaines entreprises aux pratiques contestables l'ont d'ailleurs bien compris et en profitent pour piéger l'acheteur-professionnel. Il se retrouve alors lié contractuellement pour une durée plus ou moins longue et à des conditions inéquitables. Il n'est d'ailleurs pas inhabituel, lors du démarchage, que les commerciaux de ces entreprises induisent l'indépendant en erreur en lui laissant croire qu'il peut se rétracter du contrat au même titre que l'acheteur agissant à des fins privées.

Trop tard, c'est signé !

Si vous avez signé en votre qualité d'acheteur-professionnel, vous ne pourrez hélas pas vous rétracter du contrat aussi facilement. En application du principe de consensualisme, la vente est parfaite et vous devez donc honorer le contrat, sous peine d'engager votre responsabilité.

Ceci dit, en pratique, il arrive bien souvent que l'un des documents contractuels prévoie une clause de dédit. Cette clause permet à la partie qui en fait l'usage de résilier unilatéralement le contrat. Contrairement au droit de rétractation, l'usage de cette clause n'est généralement possible qu'en contrepartie du paiement d'une certaine somme d'argent. Cette somme, si elle est fixée de manière raisonnable, peut varier entre 20 et 40 % du montant total restant à payer. Certaines entreprises plus gourmandes font s'élever cette somme à 60% – voire même plus – du montant restant dû. Il devient alors difficile pour l'indépendant de se dédire d'un contrat qui ne le satisfait pas, surtout lorsque les 60% en question représentent parfois un montant de plus de 3.000 €.

Nos conseils

1. Ne signez jamais un document « à chaud » et ne donnez jamais votre accord, même oralement, lorsque vous n'êtes pas certain de réellement souhaiter recourir aux services ou aux biens que l'entreprise vous propose.
2. Si le bien ou le service vous intéresse ou lorsque vous faites l'objet d'un démarchage, demandez toujours à obtenir les conditions générales, si ce n'est pas déjà fait. Prenez le temps de les lire et d'y réfléchir posément. En effet, ces petits caractères à l'aspect rebutant renferment bien souvent des clauses essentielles au contrat comme celles relatives à sa durée, aux modalités de résiliation et aux obligations que vous avez envers le vendeur.
3. Si vous recevez une facture après un simple contact téléphonique et que vous n'aviez rien demandé, contestez immédiatement par lettre recommandée en montrant clairement et fermement votre désaccord.

4. En cas de doute, n'hésitez jamais à contacter un juriste qui sera en mesure non seulement d'analyser le document mais également d'attirer votre attention sur les éléments problématiques généralement dissimulés dans le contrat. Car s'il y a un endroit où le diable aime se cacher, c'est bien dans les détails.

Attention : cette note a été rédigée à des fins essentiellement pédagogiques et vise à informer nos affiliés de la législation qui les concerne. Elle ne constitue en aucun cas un exposé exhaustif de la réglementation applicable. A cet égard, nous ne pouvons que recommander aux affiliés de prendre connaissance de la réglementation en vigueur (notamment du livre VI du Code de droit économique belge). Pour une analyse personnalisée de votre situation, merci de prendre contact avec le service juridique de votre province. Un complément d'information peut également être obtenu auprès de votre conseiller fiscal. En utilisant les informations contenues dans ce billet, le lecteur renonce à mettre en cause la responsabilité de l'Union des Classes Moyennes du Hainaut ASBL et de l'auteur, même en cas de faiblesse ou d'inexactitude, flagrante ou non, de son contenu.