

DELAI DE REFLEXION ET DE RETRACTATION

En principe, votre accord vous engage mais dans certaines situations, vous n'êtes pas en mesure d'apprécier la portée de vos engagements à l'égard du professionnel. C'est pourquoi la réglementation vous protège en vous accordant, selon les domaines, un **délai de réflexion** et un **délai de rétractation**.

Cette fiche rappelle quelles sont les situations dans lesquelles le consommateur bénéficie d'un droit de réflexion et de rétractation et quelles sont les conditions d'exercice de ces droits.

Qu'est ce qu'un délai de réflexion ?

Le **délai de réflexion** est destiné à permettre au consommateur de réfléchir avant de s'engager, avant de signer. Le consommateur peut étudier l'offre, la comparer avec d'autres, demander des précisions, etc., avant de s'engager. Le contrat ne peut pas être signé avant l'expiration de ce délai de réflexion et le consommateur ne doit pas verser d'argent avant la fin de ce délai, sauf exception.

Qu'est ce qu'un délai de rétractation ?

Le **délai de rétractation** permet au consommateur qui a signé un contrat de revenir sur son engagement sans être pénalisé. Le consommateur est remboursé s'il a versé une somme d'argent.

Attention : Vous ne bénéficiez pas toujours du droit de changer d'avis ! Ce n'est pas un principe général. Vous bénéficiez de ce droit dans les cas prévus par la réglementation ou si le professionnel vous accorde lui-même un délai de rétractation.

A savoir : Vous ne disposez pas de droit de rétractation pour les achats effectués dans les foires et les salons, sauf si le contrat est financé par un crédit.

Selon les cas, le délai débute le lendemain du jour de la commande, de la réception du produit, de l'accord donné (signature de l'acte, consentement donné par voie électronique, accord conclu par téléphone, etc.).

Il est compté en jours calendaires, c'est-à-dire que tous les jours sont pris en compte (samedi, dimanche, jours fériés et chômés inclus).

C'est la date d'envoi de la demande de rétractation (et non pas la date de sa réception) qui est prise en compte. Il convient donc d'effectuer sa demande de rétractation par courrier recommandé avec accusé de réception.

La réglementation prévoit des obligations d'informations sur les délais et des formalités à respecter par le professionnel.

CONTRATS DIVERS

▪ LA REVENTE DE METAUX PRECIEUX

Les textes :

- *Loi du pays n°2016-28 du 11 août 2016 relative à la protection des consommateurs*
- *Arrêté n° 1660 CM du 27 octobre 2016 relatif aux contrats d'achat de métaux précieux.*

Délai de rétractation : Le consommateur-vendeur dispose d'un délai de 3 jours lorsque la transaction a lieu dans les locaux professionnels de l'acheteur, et de 7 jours lorsque la transaction s'est déroulée hors des locaux professionnels de l'acheteur, à compter de la signature du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Versement d'argent :

- 1- Le professionnel vous verse la somme convenue pour le(s) bien(s), objet(s) du contrat au moment de sa signature.
- 2- Vous délivrez vos biens au professionnel au moment de la signature du contrat.

- **Très important** : *Pendant le délai de rétractation, le professionnel a l'obligation de conserver le bien acheté en l'état. A défaut, il sera tenu au paiement d'une indemnité qui ne pourra être inférieure à trois fois le montant de la transaction.*

Modalités d'exercices : Pour vous rétracter, vous devez respecter les délais. Vous remettez en main propre ou vous adressez (par tout moyen permettant d'attester de la date et de l'heure de l'envoi) au professionnel le **formulaire de rétractation** détachable du contrat ou toute déclaration dépourvue d'ambiguïté exprimant clairement votre volonté de vous rétracter.

FORMULAIRE TYPE DE RETRACTATION

(La taille de caractère utilisée ne peut être inférieure à une taille de caractère de corps 12)

(Pour vous rétracter, vous pouvez utiliser ce modèle de formulaire de rétractation ou toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté).

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, l'adresse géographique à laquelle le formulaire doit être envoyé et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat conclu le :
(Indiquer la date) et ayant pour objet la vente du (des) bien(s) suivant(s) :

[Indiquer le(s) bien(s) objet(s) du contrat]
Nom du (des) consommateur(s)-vendeur(s)
Adresse du (des) consommateur(s)-vendeur(s)
Signature du (des) consommateur(s)-vendeur(s)
Date

(*) Rayez la mention inutile

- **LE DEVIS**

Délai de rétractation : Tant que vous n'avez pas encore **accepté le devis, ni versé de somme d'argent** par avance, vous n'êtes pas engagé.

- ▶ **Conseil** : Prenez le temps de la réflexion. N'acceptez pas un devis sans avoir eu le temps de l'étudier. Faites faire plusieurs devis auprès de différents professionnels afin de pouvoir comparer les offres et de mettre les professionnels en concurrence.

Versement d'argent : Le versement d'argent, comme la signature du devis, marque l'accord sur le devis, qui devient alors un contrat définitif.

Si vous versez une avance sur le montant à régler, se pose la question si cela vous engage ou si vous pouvez encore revenir sur votre décision. Il s'agit donc de déterminer si la somme est **un acompte** ou constitutive **d'arrhes**. C'est le contrat qui précise s'il s'agit d'arrhes ou d'acompte. Sachant qu'à défaut de précision, la somme versée est réputée constitutive d'arrhes.

Pour toutes informations sur ces sommes versées d'avance, merci de consulter la fiche conso sur les arrhes et les acomptes.

Si la somme est qualifiée d'arrhes, vous pourrez revenir sur votre décision mais vous perdrez cette somme à titre de dédommagement du professionnel. À l'inverse, si le professionnel renonce à l'exécution du contrat, il devra vous en restituer le double.

Par contre l'acompte constitue le premier versement à valoir sur le prix. Le contrat de prestation de services est donc **ferme et définitif** : aucune possibilité pour vous et pour l'entrepreneur de revenir sur vos engagements sans risquer de devoir verser des dommages et intérêts.

Modalités d'exercices : On n'est jamais obligé de donner suite à un devis. Mais une fois le devis accepté, il n'est plus possible de se rétracter, sauf si le vendeur a prévu un délai de rétractation ou si vous avez payé des arrhes.

ASSURANCE

▪ L'ASSURANCE VIE

Les textes : Article L.132-5-1 et suivants du code des assurances applicable en Polynésie française

Délai de rétractation : Le consommateur peut se rétracter dans un délai de 30 jours à compter du premier versement. S'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai sera reporté le lundi ou le jour après le férié.

Versement d'argent : Pas d'interdiction. De plus, le délai de rétractation court à compter du premier versement.

Modalités d'exercices : Toute personne physique qui a signé une proposition ou un contrat d'assurance sur la vie a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique, avec demande d'avis de réception. La police d'assurance doit comporter un modèle de lettre-type destiné à faciliter l'exercice de cette faculté de renonciation.

La renonciation entraîne la restitution par l'assureur de l'intégralité des sommes versées par le contractant, dans le délai maximal de soixante jours à compter de la réception de la lettre recommandée. Les intérêts de retard au taux légal courent de plein droit à l'expiration de ce délai.

Toutefois, si le cas de décès était garanti pendant le délai de trente jours, l'assureur peut conserver un douzième de la part de la prime annuelle correspondant à la garantie du risque décès.

DEMARCHAGE A DOMICILE

Il existe des délais de rétractation en matière de démarchage à domicile : pour plus d'information

Pour toutes informations sur le démarchage à domicile, merci de consulter la fiche conso dédiée au démarchage.

Sources règlementaires :

- Délibération n°89-61 AT du 2 juin 1989, relative à la protection du consommateur en matière de démarchage à domicile
- Loi du pays n°2016-28 du 11 août 2016 relative à la protection des consommateurs
- Arrêté n°1660 CM du 27 octobre 2016 relatif aux contrats d'achat de métaux précieux