

# LES EXCEPTIONS AU DROIT DE RÉTRACTATION

---

---

Commission juridique FVD – jeudi 8 avril 2021



Par Charline CHEVILLARD  
Avocat associé du Cabinet AvoGama



AvoGama

## Article L.221-28 du Code de la consommation

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° 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 ;**
- 2° 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 ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;**
- 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 5° 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 ;**
- 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- 7° 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 ;
- 8° 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 ;
- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclues lors d'une enchère publique ;
- 12° 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 ;
- 13° 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.





# POUR RAPPEL

- Contrats à distance ou hors établissement
- Conclu entre un professionnel et un consommateur ( ou un autre professionnel si l'objet du contrat hors établissement n'entre pas dans le champ de son activité principale et que le nombre de salariés qu'il emploie est inférieur ou égal à cinq.)
- Information obligatoire du consommateur ( information précontractuelle et CGV)
- Importance de la qualification du contrat (contrats mixtes)

**1° 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**



# Jurisprudence



Un contrat est conclu entre un architecte et un consommateur pour l'élaboration de plans de construction pour une maison individuelle, selon les exigences et les souhaits du consommateur. Ces plans sont ensuite remis au consommateur afin que ce dernier puisse les utiliser aux fins des travaux de construction ultérieurs, en tant que documents sous format papier ou sous la forme de fichiers numériques. Dans le premier cas, ils constituent des objets mobiliers corporels qui sont réalisés par l'architecte sur la base des indications et des choix du consommateur.

Il n'en demeure pas moins que **l'objet principal du contrat** consiste en la réalisation par l'architecte d'une prestation intellectuelle consistant en l'établissement d'un projet de maison individuelle à construire, la fourniture des plans en tant que biens n'étant que secondaire par rapport à la prestation principale à réaliser.

**Un tel contrat relève de la notion de « contrat de service »,** contrat pour lequel cette directive prévoit également, à son article 16, sous a), une exception au droit de rétractation **dans le cas où le service a été pleinement exécuté, à la condition néanmoins que l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et que celui-ci a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel. »**

⇒ CJUE, 6ème chambre, 14 mai 2020, n°C208-19



# Jurisprudence

## « Contrats mixtes »

Livraison, installation et mise en service de panneaux photovoltaïques

CA De Lyon, 19/05346 18 mars 2021

- « Le contrat conclu entre les parties prévoit **certes l'intégration en toiture des panneaux aérothermiques**, de telle sorte qu'il comprend des travaux portant sur la maison d'habitation des époux A. Néanmoins, **il a également pour objet la vente des panneaux considérés à des fins de production thermique et électrique**. Aussi, le contrat ayant pour objet à la fois la fourniture de prestation de services et la livraison de biens, il est assimilé à un contrat de vente en application de l'article L.221-1 II du code de la consommation et non à contrat de prestation de services ».



**3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés**





## Jurisprudence

Qu'est ce qu'un bien confectionné selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisé ?

*« La notion de bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur ( D2011/83) doit être entendue comme renvoyant un objet mobilier corporel, non préfabriqué et réalisé sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur »*

⇒ N° 56 CJUE, 6ème chambre, 14 mai 2020, n°C208-19





- Un consommateur achète à distance un véhicule automobile avec deux options (couleur de la carrosserie et ajout d'un système d'alerte de distance de sécurité). Il annule sa commande quelques jours plus tard et sollicite le remboursement de l'acompte versé ce qui lui est refusé par le professionnel.
- « Mais attendu, d'abord, qu'en retenant que **les options relatives à la couleur de la carrosserie et à l'installation d'une alerte de distance de sécurité n'avaient fait l'objet d'aucun travail spécifique de la part du vendeur et ne suffisaient pas à faire du véhicule un bien nettement personnalisé** au sens de l'article L. 121-21-8 du code de la consommation dans sa rédaction antérieure à celle issue de l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 »

⇒ Civ 1<sup>ère</sup>, 17 janvier 2018, n°17-10.255



- Un consommateur achète à distance deux motocyclettes accompagnées d'un certificat d'immatriculation à son nom. Il exerce son droit de rétractation, mais le professionnel refuse le remboursement.

- « Mais attendu qu'ayant relevé que les **motocyclettes vendues aux termes d'un contrat conclu à distance avaient uniquement fait l'objet d'une immatriculation qui n'avait pu modifier leur nature ou leur destination, la juridiction de proximité en a exactement déduit que les biens vendus n'étaient pas nettement personnalisés**, de sorte que l'exclusion du droit de rétractation prévue par l'article L. 121-20-2 du code de la consommation ne pouvait être opposée aux acquéreurs ; »

⇒ Civ 1<sup>ère</sup>, 20 mars 2013, n°12-15.052



- Monsieur T, Un hypnothérapeute commande auprès d'une société un package « Webapp Mobile » comprenant notamment un site internet, une application mobile personnalisée et l'édition de 15 000 cartes de visite publicitaires destinées à une clientèle spécifique. Il exerce son droit de rétraction, ce que le professionnel refuse.
- « Les produits réalisés [...] constituent ses biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés en ce qu'il réside dans un support promotionnel personnalisé au nom de Monsieur T destiné à une clientèle sériée, ainsi qu'une atteste d'ailleurs la carte de visite comportant les coordonnées de Monsieur T, l'adresse e mail du site et le code QR donnant accès à l'application mobile .
- Dès lors c'est à bon droit que le premier juge, à la faveur de justes et pertinents motifs méritant adoption, a dit que monsieur T. ne disposait pas d'un droit de rétraction, le bénéfice lui en étant interdit par l'exception prévue à l'article L121-21-8 /3 (L221-28 /3 ). »

⇒ CA Lyon, Ch, 6, 7 juin 2018, n°17/04024



- Madame Z, kinésithérapeute a conclu un contrat de licence d'exploitation de site internet. Le cahier des charges pour le site évoque les coordonnées professionnelles de Madame Z, un choix de modèle et de couleur mais ni élément de configuration visuelle ni horaires de l'activité.
- « Il apparaît que ce cahier des charges ne contient en réalité que les coordonnées professionnelles de Mme A, son secteur d'activité, libéral, et la catégorie, médicale. Il n'est spécifié aucune sous-catégorie d'activité, aucun élément de configuration visuelle, si ce n'est le nom de domaine choisi et le modèle de site, ainsi que les couleurs dominantes. Les horaires de l'activité ne sont pas même précisés. Concernant le contenu des pages, seul le nom des membres de l'équipe est prévu ainsi que des sous-pages « kinésithérapeutes » et « infirmières ».
- Les photographies d'écran du site Internet créé font apparaître des informations très générales, sans spécifier le matériel disponible au cabinet, sans description des soins, techniques, exercices proposés ou pathologies traitées, si ce n'est par de vagues généralités, ainsi que le soutien Mme A. Ce site Internet ne présente ni le cursus de cette dernière, ni ses spécialités.

**Dès lors, le site Internet ainsi créé ne constitue nullement la fourniture d'un bien confectionné selon les spécifications de Mme Z et pas davantage un bien nettement personnalisé au sens des dispositions légales ci dessus. »**

⇒ CA Colmar, Ch. 02, 26 novembre 2020, n°408/2020





- Le droit de rétractation d'un contrat portant sur la fourniture d'un bien confectionné selon les spécifications du client est-il toujours exclu lors que le professionnel n'a pas entamé la production du bien ?

Saisie de cette question, la CJUE a répondu par l'affirmative en indiquant que l'existence ou l'absence du droit de rétractation ne dépend pas *"de l'état d'avancement de l'exécution du contrat par le professionnel, état d'avancement dont le consommateur n'est, en règle générale, pas informé et à l'égard duquel il ne dispose, à plus forte raison, d'aucune prise »*.

⇒ **Ainsi, le fait de changer d'avis le jour même de la commande, et donc matériellement avant que le professionnel n'ait lancé la personnalisation du produit, ne permet pas au consommateur de se rétracter de la commande passée.**

⇒ CJUE, 21 octobre 2020, affaire 529/19

**5° 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**



# Jurisprudence

- Un consommateur allemand achète sur un site Internet d'un professionnel un matelas.

Une fois reçu, le consommateur retire le film de protection du matelas, mais le renvoie par la suite au professionnel en lui demandant son remboursement au titre de l'exercice de son droit de rétractation.

Le professionnel refuse le remboursement en estimant que le consommateur ne pouvait pas exercer son droit de rétractation puisque ce droit est exclu pour les "biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison".

- « L'exception au droit de rétractation prévue à l'article 16, sous e), de la directive 2011/83 ne trouve à s'appliquer **que si, une fois son emballage descellé, le bien qu'il contient n'est définitivement plus en état d'être commercialisé, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène**, étant donné que la nature même de ce bien rend impossible ou excessivement difficile au professionnel de prendre des mesures permettant de le remettre en vente sans pour autant nuire à l'un ou l'autre de ces impératifs.

Il s'ensuit que, en l'occurrence, un matelas, tel que celui en cause au principal, dont la protection a été retirée par le consommateur après la livraison ne saurait relever de l'exception au droit de rétractation prévue à l'article 16, sous e), de la directive 2011/83 »

⇒ CJUE, 27 mars 2019, n°C-681/17



# CONCLUSION





**MERCI POUR VOTRE  
ATTENTION**



Et prenez bien soin de vous.