

J. 177/09-09

annule et remplace la fiche J. 177/12-06

LES DÉLAIS DE RÉFLEXION

En principe, le consommateur est engagé par son accord. Mais, dans certaines situations, il n'est pas en mesure d'apprécier la portée de ses engagements envers le professionnel – notamment lorsqu'il a dû s'engager trop rapidement. La loi lui accorde alors un «délai de réflexion».

Mais ce terme de «délai de réflexion» peut recouvrir des notions différentes.

Un tel délai peut être utilisé pour vous rétracter ou renoncer à un contrat : c'est alors un «délai de rétractation». Au contraire, si pendant ce délai vous devez prendre parti, signer ou ne pas signer, c'est alors un «délai d'acceptation».

Attention : le droit de changer d'avis n'est pas un principe général. Vous ne pouvez pas vous rétracter, sauf :

- dans les cas prévus par la loi (voir les tableaux ci-après);
- ou si le professionnel vous accorde lui-même un délai de réflexion (par exemple, s'il pratique le «satisfait ou remboursé»).

LES RÈGLES GÉNÉRALES

Comment calculer le délai ?

Le délai de réflexion commence en général à courir le lendemain du jour de la commande, de la réception du produit (acheté à distance), de l'accord (signature de l'acte, accord conclu par téléphone...). Les samedis, dimanches, jours fériés et chômés sont compris dans le décompte du délai.

Bon à savoir

Ce document est un récapitulatif des dispositions relatives aux délais de réflexion. Il n'a pas l'ambition d'être exhaustif sur les dispositions légales ou réglementaires des thèmes abordés ici.

Vous pouvez obtenir des informations complémentaires en consultant les fiches pratiques de l'INC sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>. Les codes, lois et règlements cités sont en ligne sur <www.legifrance.gouv.fr>.

Si vous rencontrez des difficultés, adressez-vous à une association de consommateurs (voir <www.conso.net/associations.htm>) ou à l'unité départementale de la direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DRCCRF) la plus proche, dont vous trouverez les coordonnées sur <www.dgccrf.bercy.gouv.fr>.

Lorsque le délai prévu expire normalement un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant, mais uniquement pour ces domaines : démarchage à domicile (art. L. 121-25 du code de la consommation), crédit à la consommation (art. L. 311-19 du même code), vente de produits ou de services à distance (art. L. 121-20 al. 4 du même code), contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé (art. L. 121-65 du même code), agence matrimoniale et enseignement à distance (art. 10-II de la loi du 23 juin 1989).

Attention : dans certains cas, le délai est compté en jours calendaires. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il n'est alors pas prorogé. Cela concerne notamment le démarchage à domicile en matière d'assurance et les contrats de services financiers conclus à distance.

Quelles sont les modalités de rétractation ou d'acceptation ?

Les indications figurant dans les tableaux ci-après sont celles que prévoient les textes. Pour des raisons de preuve, il est toujours conseillé d'utiliser la lettre recommandée avec demande d'avis de réception (LRAR), même lorsque la loi n'impose pas de forme particulière. Conservez-en une copie, ainsi que les preuves d'envoi et de réception.

Patricia Foucher

DÉMARCHAGE À DOMICILE

	Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
Achat, vente, location de biens et services au domicile ou au lieu de travail, même à votre demande, dans les lieux non destinés à la commercialisation (hôtel...) ou au cours de réunions ou d'excursions	Articles L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26 du code de la consommation.	Rétractation : 7 jours à compter de la signature du contrat.	Interdiction pendant le délai (y compris toute autorisation de prélèvement bancaire).	Formulaire détachable figurant dans le contrat ou lettre sur papier libre. Envoi en recommandé avec AR.	La loi ne s'applique pas dans certaines situations, voir la fiche pratique INC J. 141 sur le démarchage à domicile : < www.conso.net/ infos-pratiques.htm >.
Vente par démarchage de méthodes ou matériels d'auto-apprentissage des langues	Article L. 121-33 du code de la consommation.	Rétractation : 7 jours + 15 jours après la réception du produit.	Pas d'interdiction.	Envoi en recommandé avec AR. Retour du produit à l'expéditeur.	Le démarchage à domicile pour le compte d'organismes d'enseignement est interdit (art. L. 471-4 du code de l'éducation).
Démarchage par téléphone	Article L. 121-27 du code de la consommation.	Délai de 7 jours (voir le tableau sur la vente à distance). À noter : vous n'êtes engagé que si vous retournez l'offre signée ou si vous la concluez par Internet.	Oui, mais uniquement si vous acceptez l'offre écrite du professionnel.		À la suite d'un démarchage par téléphone, par télécopie ou par Internet, le professionnel doit vous adresser une confirmation de l'offre faite.

VENTE À DISTANCE

	Textes	Délai	Versement	Modalités pratiques	Observations
Biens	Articles L. 121-16 à L. 121-20-7 du code de la consommation.	Rétractation : 7 jours francs à compter de la réception des biens. Délai porté à 3 mois à compter de la réception des biens si les informations obligatoires n'ont pas été fournies; puis 7 jours à compter de la fourniture de ces informations.	Oui.	Retour du produit à l'expéditeur. Frais de retour à votre charge.	Vous devez être informé, avant de vous engager, de l'existence du droit de rétractation et de ses limites éventuelles, ou de l'absence du droit de rétractation (art. L. 121-18, 4° du code de la consommation). Nombreuses exceptions prévues aux articles L. 121-30-3 et 4, notamment : pour les biens confectionnés sur vos spécifications; les biens par nature non réexpédiables ou susceptibles de se détériorer rapidement (alimentation); les journaux; les CD ou DVD ayant été ouverts.
Services (autres que les services financiers)	Articles L. 121-16 à L. 121-20-7 du code de la consommation.	Rétractation : 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre. Délai porté à 3 mois si les informations obligatoires n'ont pas été fournies; puis 7 jours à partir de leur fourniture.	Oui.	Pas de forme particulière (l'envoi en recommandé avec AR est conseillé).	Nombreuses exceptions, notamment : pour un service déjà exécuté (en tout ou pour partie) avant la fin du délai, avec votre accord; l'hébergement, les transports (location de voiture, billets de train...), la restauration, les loisirs, les services devant être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée; les distributeurs automatiques.

IMMOBILIER

	Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
<p>Construction-acquisition d'un logement</p> <p>Souscription de parts donnant vocation à l'attribution en jouissance ou en propriété d'immeubles d'habitation</p> <p>Vente d'immeubles à construire</p> <p>Location-accession à la propriété immobilière</p>	<p>Articles L. 271-1 et L. 271-2 du code de la construction et de l'habitation.</p>	<p>Signature d'un avant-contrat : délai de rétractation de 7 jours :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à compter du lendemain de la première présentation de l'envoi en recommandé de l'acte ; - s'il est conclu par l'intermédiaire d'un professionnel ayant reçu mandat : à compter du lendemain de la remise de l'acte. <p>Acte définitif de vente (par acte notarié) non précédé d'un avant-contrat : délai de réflexion de 7 jours, à compter du lendemain de la remise de l'acte.</p> <p>Attention : si l'acte définitif de vente a été précédé d'un avant-contrat, il n'y a pas de délai de réflexion ou de rétractation.</p>	<p>Transactions sans intermédiaires : interdit.</p> <p>Conclusion de l'acte par l'intermédiaire d'un professionnel ayant reçu mandat pour prêter son concours : versement pouvant être reçu de l'acquéreur s'il est effectué entre les mains d'un professionnel disposant d'une garantie financière.</p> <p>Aucune somme ne peut être versée pendant le délai de réflexion de 7 jours.</p>	<p>Envoi en recommandé avec AR.</p>	
<p>Jouissance d'immeuble à temps partagé</p> <p>Souscription ou cession de parts ou d'actions de sociétés d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé</p>	<p>Articles L. 121-60 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Acceptation : 7 jours à compter de la réception de l'offre du professionnel.</p> <p>Rétractation : 10 jours à compter du lendemain de l'envoi de l'offre signée en recommandé avec AR.</p>	<p>Interdiction pendant les deux délais : aucun versement ni engagement de versement.</p>	<p>Acceptation de l'offre : elle résulte de sa signature et de son envoi en recommandé ou par tout moyen présentant des garanties équivalentes.</p> <p>Renonciation : envoi en recommandé avec AR.</p>	<p>Sont exclus les contrats de jouissance d'une durée déterminée de moins de trois ans.</p>

SERVICES FINANCIERS

	Textes	Délai	Observations
<p>Services financiers à distance</p>	<p>Art. L. 112-2-1 et R. 112-4 du code des assurances.</p> <p>Art. L. 343-1 du code monétaire et financier, et par renvoi art. L. 121-20-8 et suivants du code de la consommation.</p>	<p>Renonciation : 14 jours calendaires à compter de la date d'adhésion ou de conclusion du contrat, ou de la réception des conditions et informations précontractuelles (et des informations contractuelles si le contrat a été conclu par téléphone).</p> <p>Contrat d'assurance vie : 30 jours calendaires.</p>	<p>Sont exclues l'assurance de voyage ou de bagages ou une assurance similaire d'une durée inférieure à un mois, ainsi que les contrats d'assurance automobile obligatoire.</p> <p>Un modèle de lettre de renonciation est joint au contrat d'assurances. Pour les autres services : lettre recommandée avec avis de réception.</p>
<p>Démarchage pour services financiers en cas de prise de contact non sollicitée, ou par visite à domicile (même à votre demande)</p>	<p>Art. L. 341-1 et suivants du code monétaire et financier.</p>	<p>14 jours calendaires pour se rétracter, à compter du jour de conclusion du contrat ou de réception des informations contractuelles (sauf en cas d'exécution intégrale du contrat avant l'expiration du délai).</p>	<p>Sont concernées les opérations sur instruments financiers, opérations bancaires et opérations connexes, opérations de change, conseil et assistance en gestion de patrimoine... L'art. L. 341-1 du code monétaire et financier prévoit des exclusions. Pour la question du paiement, voir l'art. L. 341-16.</p>

ASSURANCES

	Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
Assurance vie ou de capitalisation	Article L. 132-5-1 du code des assurances.	Rétractation : 30 jours calendaires révolus, à compter du jour où le souscripteur est informé de la conclusion du contrat. Si l'assureur n'a pas remis les documents imposés par la loi à la souscription du contrat : délai prorogé de 30 jours à partir de la date de remise effective de ces documents.	Pas d'interdiction.	Envoi en recommandé avec AR, avec utilisation du modèle de lettre type destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. Ce modèle est joint à la proposition d'assurance ou au projet de contrat, lesquels comportent une mention précisant les modalités de renonciation.	Le remboursement de la prime se fait dans les 30 jours à compter de la réception de la lettre recommandée. Voir la fiche pratique INC J. 71 sur l'assurance vie : < www.conso.net/infos-pratiques.htm >.
Démarchage à domicile pour les assurances autres que l'assurance vie (démarchage au domicile ou au lieu de travail, même à votre demande)	Article L. 112-9 du code des assurances.	Rétractation : 14 jours calendaires révolus, à compter de la date de la conclusion du contrat (ce droit est supprimé en cas de connaissance d'un sinistre survenu durant cette période).		Envoi en recommandé avec AR, avec utilisation d'un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. Ce modèle doit accompagner la proposition d'assurance ou le contrat.	Sont exclus du droit de rétractation les contrats d'assurance voyage ou de bagages, ainsi que les contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois.
Souscription d'un contrat à adhésion facultative ou d'une opération individuelle de prévoyance (santé, retraite, décès) auprès d'une institution de prévoyance	Articles L. 932-15, R. 932-2-2 et L. 932-21 du code de la sécurité sociale.	Rétractation : 30 jours calendaires révolus à compter du jour où le souscripteur est informé de la prise d'effet de l'adhésion.		Envoi en recommandé avec AR, avec utilisation d'un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. Ce modèle doit accompagner la proposition. Les sommes versées sont restituées dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la réception de la lettre recommandée.	Le délai est applicable en cas de modification des droits et obligations du participant ou de l'adhérent. Sont exclus les contrats d'une durée maximum de deux mois, les opérations ayant pour objet la couverture des risques de dommages corporels liés aux accidents et à la maladie, et la couverture du risque chômage.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À CERTAINS CONTRATS

	Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
Enseignement privé à distance (cours par correspondance)	Article L. 444-8 du code de l'éducation.	7 jours pour accepter, à compter de la réception du projet de contrat et du plan d'étude. Le contrat ne peut être signé qu'au terme de ce délai.	Pas de versement d'argent avant la signature du contrat.	Pas de forme particulière.	Pas de rétractation après la signature du contrat, mais possibilité de résiliation dans les 3 premiers mois; dans cette hypothèse, versement d'une indemnité de résiliation ne dépassant pas 30 % du prix, fournitures non comprises. Possibilité de résiliation du contrat sans indemnité en cas de force majeure.

Contrat de formation professionnelle	Article L. 6353-5 du code du travail.	Interdiction.	Interdiction.	Envoi en recommandé avec AR.	Concerne les contrats souscrits par des personnes physiques, à titre individuel et à leurs frais.
Devis	Article 1134 du code civil.	Indéfinit, mais attention : les prix indiqués au devis sont généralement limités dans le temps (2 mois, par exemple).	Le versement d'argent, comme la signature du contrat, marque l'accord sur le devis, qui devient alors un contrat définitif.		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 en cas d'application des règles du démarchage à domicile ou de la vente à distance).
Agence matrimoniale	Art. 6 II alinéa 1 de la loi du 23 juin 1989, décret du 16 mai 1990.	Rétractation : 7 jours à compter de la signature du contrat.	Interdiction.	Lettre recommandée avec AR ou remise, contre récépissé, d'un écrit contenant renonciation.	
Chirurgie esthétique	Article D. 6322-30 du code de la santé publique.	Réflexion : 15 jours à compter de la remise d'un devis.	Aucun versement n'est autorisé.		

CRÉDIT

	Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
Crédit à la consommation	Articles L. 311-15 et L. 311-17 du code de la consommation. Article L. 311-24 du code de la consommation (crédit affecté). Article L. 121-20-12 IV du même code.	Rétractation : 7 jours à compter de l'acceptation de l'offre préalable ; sauf pour un contrat de crédit affecté : possible réduction du délai à 3 jours sur demande expresse de l'acheteur sollicitant la livraison ou la fourniture du service. Si contrat est conclu à distance : délai de 14 jours calendaires, et pas de réduction possible de ce délai pour un crédit affecté.	Interdiction, sauf pour la partie payable au comptant (acompte).	Bordereau de rétractation détachable joint à l'offre préalable de crédit.	Pour que la loi s'applique, il faut que : - le prêteur soit un professionnel (banque, établissement financier, commerçant) ; - le crédit soit consenti pour une durée supérieure à 3 mois ; - le montant du prêt soit inférieur ou égal à 21 500 € ; - le crédit ait pour objet de satisfaire à votre consommation personnelle et non professionnelle.
Crédit immobilier	Articles L. 312-10 et L. 312-11 du code de la consommation.	Réflexion : 10 jours obligatoires à compter de la réception de l'offre avant de pouvoir l'accepter (offre maintenue pendant 30 jours minimum).	Interdiction.	Acceptation de l'offre de crédit par voie postale, le cachet de La Poste faisant foi.	Le délai s'applique aussi aux cautions, voir la fiche pratique INC J. 160 sur le crédit immobilier : <www.conso.net/infospratiques.htm>
Crédit immobilier : renégociation par voie d'avenant au contrat de prêt	Article L. 312-14-1 du code de la consommation.	Réflexion : 10 jours à compter de la réception du projet d'avenant (délai pour accepter ou refuser l'offre).	Aucun versement possible avant l'acceptation de l'offre.	Acceptation de l'avenant par lettre recommandée avec AR.	
Prêt viager hypothécaire	Article L. 314-7 du code de la consommation.	Réflexion : 10 jours obligatoires à compter de la réception de l'offre préalable avant de pouvoir l'accepter (offre maintenue pendant 30 jours minimum).	Interdiction.	Acceptation de l'offre faisant l'objet d'un acte notarié.	Voir la fiche pratique INC J. 248 sur le prêt viager hypothécaire : <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.