Rétractation & Exception: biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés

écrit par Marine de la Clergerie | 18/08/2024

Résumé: Le droit de rétractation ne s'applique pas dans le cadre des contrats de « *de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés* ».

Cela s'explique par le fait que la personnalisation d'un produit à la demande d'un consommateur empêche toute revente par le professionnel.

Un bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur est un « *bien non préfabriqué réalisé sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur* » selon la définition donnée par la directive 2011/83/UE.

En pratique, cette exception ne s'est pas s'est appliquée dans les cas ci-dessous, les biens n'ayant pas été considérés comme nettement personnalisés :

- Un site internet vitrine (CA Lyon, 3e ch. a, 15 déc. 2022, n° 19/00841) ;
- Une vente d'un véhicule automobile avec deux options, à savoir couleur de la carrosserie et ajout d'un système d'alerte de distance de sécurité (Civ 1ère, 17 janv. 2018, n°17-10.255)
- Un contrat de vente de véhicule d'occasion (CA Douai, 24 sept. 2015, n° 14/05558)

A contrario, sont considérés comme des biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés et ne peuvent pas bénéficier du droit de rétractation:

- Des cartes de visites avec un QR à scanner et une application mobile (CA Lyon, 6e ch., 7 juin 2018, n° 17/04024) ;

- Une maquette ou bon à tirer (CA Poitiers, 1re ch., 15 nov. 2022, n° 21/00607) ;
- Des rideaux sur mesure ;

Recommandations pour les vendeurs:

- Vérifier les biens et service concernés par cette exception ;
- Informer clairement le consommateur de l'absence de droit de rétractation, par exemple par une mention visible sur la fiche article;
- Ajouter dans vos CGV les mentions obligatoires relatives au droit de rétractation.

Références :

- Article L221-28 du Code de la consommation
- DIRECTIVE 2011/83/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil

Besoin de l'aide d'un avocat pour un problème de rétractation? Contactez Me Marine de la Clergerie (contact@mdc-avocat.fr, www.mdc-avocat, Consultation, LinkedIn), Avocat au Barreau de Toulouse, spécialiste en Droit du numérique et des communications, avec la qualification spécifique Droit des données à caractère personnel