

# Cliquer et collecter (« click and collect »), la rétractation est possible



J'ai commandé des jeux au magasin de jouets en bas de chez moi. Je suis allé retirer ma commande hier. Finalement, j'ai changé d'avis et je souhaiterais l'annuler. Est-ce possible?

Lorsque vous commandez un bien sur Internet, vous bénéficiez, sauf exceptions, d'un droit de rétractation. La vente appelée « *click and collect* », c'est-à-dire la commande sur Internet avec retrait en magasin, en fait également partie.

Vous pouvez donc, après avoir retiré votre commande en magasin, changer d'avis et l'annuler en vertu des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation.

## Quel délai pour se rétracter ?

Le délai de rétractation est de 14 jours, à compter du lendemain du retrait de la commande. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

## Quelles sont les exceptions ?

L'article L221-28 fournit la liste des exclusions. Voici celles qui peuvent trouver à s'appliquer en matière de « *drive* » ou « *click and collect* » :

- les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (ce sont les biens « faits sur-mesure »)
- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (il s'agit notamment des fruits et légumes frais, des surgelés, et des produits alimentaires portant la mention « à consommer jusqu'au... »)
- les 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 (produits cosmétiques ou de parapharmacie, produits d'hygiène personnelle,...)

- les journaux, périodiques et magazines, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications

### **Comment se rétracter ?**

Il faut informer le professionnel de votre décision de vous rétracter par l'envoi d'un formulaire-type de rétractation fourni par le professionnel, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant votre volonté de vous rétracter.

Nous vous conseillons vivement de le faire en recommandé avec accusé de réception et de conserver une copie du formulaire ou de votre lettre.

Certains professionnels permettent également de remplir et de transmettre en ligne, sur leur site internet, le formulaire ou la déclaration de rétractation. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. Il vous faut impérativement le conserver.

### **Que faire des biens achetés ?**

Vous devez renvoyer ou restituer les biens au professionnel au plus tard dans les quatorze jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Les coûts directs de renvoi des biens sont à votre charge, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis de vous informer que ces coûts étaient à votre charge.

Si le bien ne peut pas être renvoyé par la Poste (biens volumineux), le vendeur doit alors vous indiquer, avant la conclusion du contrat, le montant approximatif de réexpédition qui sera à votre charge. Si vous n'avez pas été informé du coût des frais de retour, ces frais sont à la charge du professionnel.

### **Quand vais-je être remboursé?**

La solution est apportée par l'article L221-24 du Code de la consommation.

Le professionnel doit vous rembourser au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il a été informé de votre décision de rétractation.

Hors l'hypothèse dans laquelle le professionnel propose de récupérer lui-même les biens, celui-ci peut toutefois différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de votre part pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement ne vous occasionne pas de frais.

### **Que faire en cas de litige ?**

Assurez-vous d'avoir bien conservé une preuve de votre rétractation (copie de votre lettre ou du bordereau, ainsi que de l'accusé de réception).

Envoyez au vendeur une lettre recommandée synthétisant le litige, et exigeant le remboursement de la commande, avec mise en demeure. Conservez une copie de cette lettre.

En cas de silence ou de refus du professionnel, vous pouvez ensuite nous confier le traitement de votre dossier à l'amiable en nous envoyant la copie de votre dossier et un résumé précis de celui-ci à ADC France, 3-5 rue guerrier de Dumast, 54000 NANCY. Une adhésion à notre association de 35 € pour une année vous sera demandée, réglable en ligne ou par chèque.

Pour toute question ou demande d'information complémentaire, contactez-nous au 03.62.02.11.15.