

L'achat à distance: quels sont vos droits?

DROIT DE L'USAGER - Avec le confinement, de nombreux usagers recourent à l'achat à distance. En cas de regret ou d'insatisfaction, quelles sont les règles qui s'appliquent et comment exercer vos droits?

Par Rémy Josseume
Publié il y a 5 heures,
Mis à jour il y a 1 minute



Mercedes-Benz AG - Global Communications Mercedes-Benz Cars & Vans/Daimler AG

La vente à distance concerne tout contrat, y compris de ventes automobiles, conclu entre un professionnel et un consommateur, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat (vente par internet, par téléphone, ...).

Au titre de son obligation précontractuelle, le professionnel de la vente doit obligatoirement informer le consommateur de toutes les caractéristiques essentielles du véhicule dont l'achat est envisagé et de son droit à se rétracter.

L'acheteur consommateur dispose en effet d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la livraison du véhicule. Ce droit s'exerce également en période de soldes ou de rabais commerciaux.

Sachez qu'un formulaire type de rétractation doit impérativement être fourni avec le contrat.

Ce formulaire peut donc être utilisé par l'acheteur pour faire valoir son droit mais il peut également rédiger sur papier libre, par mail, une telle déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter.

La déclaration de rétractation doit être adressée au vendeur avant la fin du délai des 14 jours, date d'envoi faisant preuve.

Le remboursement de la totalité du montant versé, ainsi que des frais de livraison doit intervenir au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle le professionnel a été informé de la décision du consommateur de se rétracter.

À défaut, le professionnel s'expose, en cas de retard dans le remboursement, à des pénalités de majoration.