Droit de retractation, vente un peu à distance ;)

Par kit

Bonjour

je suis commerçant avec un magasin physique. J'ai eu une demande par téléphone pour un produit, le client ne pouvait pas se déplacer en magasin pour raison médicale. Nous avons échangé par mail à plusieurs reprises jusqu'à son "bon pour accord" par mail. J'ai livré le produit et récupéré le règlement lors de la livraison.
Quelques jours plus tard, le client veut exercer son droit de rétractation. Je lui explique que ce droit s'applique aux ventes sur internet pas aux magasins physique.

Ma question est : est-ce que la vente décrite ci-dessus est considérée comme "à distance" ?
J'ai lu qu'il fallait qu'un système de vente à distance soit mis en place pour que cela soit considéré comme vente à distance. Est-ce que l'échange de mail est une condition suffisante ?

Merci d'avance

Par Isadore

Bonjour,

Ma question est : est-ce que la vente décrite ci-dessus est considérée comme "à distance" ?
Oui, parce qu'elle a eu lieu non seulement à distance, mais aussi "hors établissement".
[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226842]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226842[/url]
Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

J'ai lu qu'il fallait qu'un système de vente à distance soit mis en place pour que cela soit considéré comme vente à distance.
Ah non, il suffit que le client (ou son mandataire) n'ait pas été physiquement présent sur un lieu de vente habituel (magasin, salon de foire, étal de marché).

Ca ne s'applique pas qu'aux ventes par Internet, mais à toutes les formes de vente hors "lieu de vente physique" : par courrier physique ou électronique, téléphone, fax, télégraphe, pigeon voyageur...

Donc oui, votre client est dans son droit.

Après, selon la nature du produit vendu, le délai de rétractation ne s'applique pas forcément. Voyez la petite liste de cette page :
[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485#:~:text=Le%20d%C3%A9lai%20de%2014%20jours,%2C%20d%27occasion%20ou%20d%C3%A9stock%C3%A9.&text=Le%20d%C3%A9compte%20du%20d%C3%A9lai%20de,de%20la%20livraison%20du%20bien.]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485#:~:text=Le%20d%C3%A9lai%20de%2014%20jours,%2C%20d%27occasion%20ou%20d%C3%A9stock%C3%A9.&text=Le%20d%C3%A9compte%20du%20d%C3%A9lai%20de,de%20la%20livraison%20du%20bien.[/url]

Sinon, vous devez rembourser le produit, frais de livraison inclus. Je suppose que vous n'aviez pas informé le consommateur que les frais de retour seraient à sa charge lors de la conclusion de la vente ?
[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226828/]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226828/[/url]
Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.
Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut

différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait 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 utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.
Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044563188]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044563188[/url]
Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.
Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

Par kit

Bonjour

Je vous remercie pour la rapidité et la clarté de votre réponse.

Dans ce cas précis, nous avons trouvé un accord commercial qui satisfait pleinement le client et moi même donc fin heureuse de l'histoire.

Par contre, d'une manière plus générale, ma clientèle est souvent âgée ou en situation de handicap donc se déplace difficilement et nécessite souvent d'avoir le produit en urgence (il s'agit de matériel médical, de confort et d'hygiène) donc ce cas risque de se reproduire.

Du coup j'ai pleins d'interrogations !
- Existe-t-il une formule a faire signer par le client de type « l'acheteur renonce expressément à son droit de rétractation »
- Imaginons un client qui se renseigne en magasin, je fais un devis. Par la suite il passe commande par mail : s'agit-il d'une vente à distance ?

Par Isadore

Existe-t-il une formule a faire signer par le client de type « l'acheteur renonce expressément à son droit de rétractation »
Non, le droit de rétractation quand il s'applique est d'ordre public. Le client ne peut y renoncer. La Cour de cassation est à cheval sur cette notion d'ordre public :
[url=https://www.courdecassation.fr/decision/630efe724baef64f1344d0ac]https://www.courdecassation.fr/decision/630efe724baef64f1344d0ac[/url]

Imaginons un client qui se renseigne en magasin, je fais un devis. Par la suite il passe commande par mail : s'agit-il d'une vente à distance ?
Oui

Soit vous devez inclure ce risque dans vos tarifs, soit renoncer aux "ventes à distance" et obliger la clientèle à passer commande en magasin. En revanche vous pouvez livrer, ce qui compte est le lieu de passage de la commande. Vous pouvez aussi accepter qu'un proche reçoive une procuration pour signer le devis dans votre magasin.

Certains de vos produits échappent sans doute à ce droit de rétractation "pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé". Il s'agit des choses que l'on ne peut revendre décemment à un client une fois qu'une première personne s'en est servie (une brosse à dent, un spray d'eau de mer).

Par kit

Je m'attendais malheureusement a ces réponses

Nous ne pouvons pas agir sur nos marges pour intégrer ce risque à cause du contexte concurrentiel et de nombreux

tarifs sont réglementés.

Après, il faut qu'on arrive a évaluer ce risque ; pour l'instant cela n'est pas arrivé souvent. Il faut qu'on arrive à trouver le juste milieu entre le fait de se protéger et ne pas mettre trop de freins à notre activité car si je demande à tous mes clients de se déplacer systématiquement, je perds la moitié de mes ventes !

En tous cas merci pour vos réponse