



Refus de droit de rétractation en ligne

Par edenxo

Bonjour,

Il y a quelques jours j'ai acheté des recharges pour carte PCS sur un site .
J'ai ensuite adressé une demande de rétractation le soir même au site commerçant.
Celle-ci m'a été refusé au prétexte que j'ai accepté " l'extinction anticipée du droit de rétractation " en cliquant sur un bouton lors de l'achat.

Le problème est que l'article L242-3 du Code de la consommation prévoit que "toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation défini à l'article L. 221-18 est nulle".

S'agissant de recharge virtuels PCS, il n'y a aucune exception sanitaire lié au produit ou autre et je conçois donc que le commerçant me refuse illégalement mon droit de rétractation.

Je lui ai déjà adressé une mise en demeure de payer en lui rappelant l'article L-221-24 du Code de la consommation et les directives du Parlement européen relatives aux droits des consommateurs.

Je lui ai ensuite envoyé une dernière relance essayant encore un refus.

Qu'en pensez-vous ? Des avis d'un point de vue juridique ? Quel démarche entreprendre ?

Je pense saisir la la DGCCRF puis éventuellement le tribunal civil. Des conseils.

Merci à vous et bonne journée

Par kang74

Bonjour

Vous pouvez bien renoncer au délai de retractation pour les biens immatériels si vous donnez votre accord en ce sens .

Article L221-25

Modifié par Ordonnance n°2021-1734 du 22 décembre 2021 - art. 6

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 221-18 et si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Il demande au consommateur de reconnaître qu'après qu'il aura entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9° de l'article L. 221-5.

Conformément à l'article 10 de l'ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021, ces dispositions entrent en vigueur le 28 mai 2022

L'article 221-28 rappelle cela .

Vous reste à vérifier qu'au niveau de l'information pour l'extinction de votre délai de rétractation, ils aient été dans les clous .

Par edenxo

Bonjour kang74,

Tout d'abord merci pour cette réponse.

J'ai en effet lu l'article L221-25 et ait pu constaté que celui-ci semble lourdement dépendre l'article L221-4.

Citation de l'article L221-25 :

"Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 221-18 et si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer etc..."

Citation de l'article L221-4 :

" Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain.

Elles s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture de contenu numérique sans support matériel."

Ce qui m'interpelle, au risque de "pinailler", c'est la définition du "contenu numérique". En effet, sur les divers sites que j'ai survolé, les définitions de ce terme s'apparente à des fichiers vidéos, audio, logiciels, etc ... bref, on est -selon moi- loin du type de produit en question ici dans le sens où il s'agit d'une recharge représentant de l'argent. Nous sommes je pense, plus proches du Bitcoin et de la carte prépayée sans exactement y être.

A cela vient s'ajouter l'Article L224-25-3 qui présente quelques exceptions comme les "services financiers" qui viennent ajouter à ma confusion.

Citation :

I.-A l'exception des II et III de l'article L. 224-25-22, les dispositions de la présente section ne sont pas applicables aux contenus numériques et aux services numériques qui sont intégrés ou interconnectés à des biens au sens de l'article liminaire et qui sont fournis dans le cadre du contrat de vente de ces biens, que ces contenus numériques ou services numériques soient fournis par le vendeur ou par un tiers. De tels contrats de vente de biens sont régis par les articles L. 217-1 et suivants. Lorsqu'il n'apparaît pas clairement que la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique fait l'objet d'un contrat distinct, cette fourniture est présumée relever du contrat de vente du bien.

II.-Les dispositions de la présente section ne sont pas applicables aux contrats de fourniture portant sur les contenus numériques et les services numériques suivants :

1° Les contenus numériques mis à la disposition du grand public autrement que par la transmission de signaux, dans le cadre de spectacles ou d'évènements, tels que des projections cinématographiques numériques ;

2° Les contenus numériques fournis par des organismes du secteur public, compris comme tout document administratif au sens des articles L. 300-2 et suivants du code des relations entre le public et l'administration ;

3° Les services autres que les services numériques, que le professionnel utilise ou non des formats ou des moyens numériques pour créer le produit du service, le fournir ou le transmettre au consommateur ;

4° Les services de communications électroniques au sens du 6° de l'article 32 du code des postes et des communications électroniques, autres que les services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation au sens du 6° quater du même article ;

5° Les soins de santé, compris comme des services de santé fournis par des professionnels de santé pour évaluer, maintenir ou rétablir l'état de santé ;

6° Les services de jeux d'argent et de hasard, compris comme tout service impliquant une mise ayant une valeur pécuniaire, impliquant s'il y a lieu un élément de compétence, et fourni par voie électronique ou par toute autre technologie permettant de faciliter la communication et à la demande individuelle du destinataire d'un tel service ;

7° Les services financiers, compris comme tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements, ainsi que les services sur actifs numériques mentionnés aux articles L. 54-10-1 et suivants du code monétaire et financier ;

8° Les logiciels sous licence libre et ouverte, lorsque le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix et que les données à caractère personnel fournies par celui-ci sont exclusivement traitées par le professionnel pour améliorer la sécurité, la compatibilité ou l'interopérabilité de ces logiciels spécifiques.

Qu'en pensez-vous ? Comment catégoriser une recharge PCS censée représenter une valeur monétaire ?

Par Isadore

Bonjour,

Etant donné qu'on vous a demandé de renoncer à votre droit de rétractation, je dirais que le vendeur est plutôt parti sur l'article L221-28, et selon moi ce serait plus le 1° (fourniture d'un service) que le 13° (achat d'un contenu numérique) [[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226820/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226820/)][[/url](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226820/)] :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;

[...]

13° De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :

a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et

b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et

c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 221-13.

Mais en plus comme vous le soulignez il s'agit ici d'un service financier puisque vous rechargez un moyen de paiement.