



J'ai commandé un article dans un magasin ou par correspondance/ à distance, mais il ne sera livré que dans 4 semaines.

A la demande du professionnel, j'ai versé une partie du prix pour marquer mon engagement.

- ***Suis-je définitivement engagée ?***
- ***Puis-je revenir sur ma décision ?***
- ***Mais que se passe-t-il si je ne suis pas livré dans les délais fixés ?***
- ***Le commerçant peut-il me proposer un remboursement sous forme d'avoir et suis-je obligé de l'accepter ?***

Suis-je définitivement engagée ? Puis-je revenir sur ma décision ?

- Engagement

La signature d'un bon de commande et le versement d'une partie du prix vous engagent. En signant un bon de commande, vous êtes juridiquement engagé. Cela signifie que vous vous engagez définitivement à acheter le bien mentionné sur le bon de commande car une signature engage toujours de manière ferme celui qui l'a donnée. La vente conclue dans un magasin dans lequel vous vous êtes rendu de votre propre initiative, est ferme et définitive, même si la livraison ne se fait que quelques temps après.

***Pour la vente conclue dans un magasin, vous n'avez pas de délai de rétractation vous permettant de revenir sur votre décision.**

NB : Pour les achats **dans les foires et salons, il n'y a pas de délai de rétractation**, sauf si le contrat a été financé par un crédit affecté, il est possible de se rétracter pour le crédit, ce qui entraîne la résolution du bon de commande ([article L. 224-62 du code de la consommation](#)).. De nombreux professionnels continuent à faire croire le contraire aux consommateurs, et pour éviter ce piège, le professionnel doit rappeler de façon claire et lisible, sur les lieux de vente et dans les contrats, qu'il n'y a pas de délai de rétractation. ([arrêté du 2 décembre 2014](#)).

- Acompte et arrhes

Selon que la somme versée d'avance est qualifiée d'arrhes ou d'acompte, les conséquences de l'engagement seront différentes. Un acompte implique un engagement ferme et définitif et par conséquent l'obligation d'acheter pour le consommateur. Il n'y a en principe aucune possibilité de dédit, ni pour vous, ni pour le commerçant. Si vous refusez d'exécuter le contrat, vous perdez non seulement l'acompte, mais en plus le commerçant peut exiger l'exécution du contrat et vous réclamer des dommages et intérêts en cas de défaillance.

Les arrhes permettent de changer d'avis en renonçant à la commande passée avec le vendeur. Dans ce cas, les arrhes restent acquises au vendeur à titre de dédommagement. Dans ce cas, le vendeur a lui aussi la faculté de changer d'avis, mais dans ce cas il devra rembourser le double des arrhes, à titre de dédommagement. ([article 1590 du code civil](#)).

Les sommes versées d'avance produisent des intérêts. A l'expiration d'un délai de 3 mois après le versement, quel que soit le nom donné à la somme versée d'avance, celle-ci est productive, d'intérêts au taux légal. ([article L. 214-2 du code de la consommation](#)).

Mais que se passe-t-il si je ne suis pas livré dans les délais fixés ?

Le professionnel doit livrer le bien ou fournir le service à la date ou le délai indiqué dans le contrat, sauf si les parties en ont décidé autrement. Si le contrat ne prévoit rien à ce sujet, le professionnel livre le bien ou exécute la prestation, sans retard injustifié, **au plus tard 30 jours** après la conclusion du contrat. Lorsque ce délai est dépassé, le consommateur doit relancer le professionnel en **le mettant en demeure** d'effectuer la livraison, par lettre recommandée avec AR ou par écrit sur un autre support durable (par exemple un courriel pour lequel on demandera un avis de réception), en lui fixant « un délai supplémentaire raisonnable ». Et dans tous les cas, conservez la preuve de vos envois et de leur réception.

Si ce délai supplémentaire n'est pas respecté, le consommateur peut demander la résiliation par LRAR ou tout autre support durable (par courriel par exemple).

Le contrat est alors considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la LRAR ou de l'écrit l'informant de cette décision à moins que le professionnel se soit exécuté entre-temps. [Articles L. 216-1 et suivants du code de la consommation](#)

Le professionnel **doit rembourser totalement l'argent reçu, dans les 14 jours** qui suivent la résolution du contrat ([article L. 213-3 du code de la consommation](#)). Ensuite, plus il prend du retard à rembourser l'argent perçu, plus la majoration est importante ([article L. 241-4 du code de la consommation](#)).

Le commerçant peut-il me proposer un remboursement sous forme d'avoir et suis-je obligé de l'accepter ?

Un avoir, c'est la reconnaissance par un vendeur qu'il vous doit une somme d'argent. Cette somme est, en principe, à valoir sur un achat futur. Il n'existe pas de définition ni de cadre juridique de l'avoir, en droit de la consommation.

L'objet présente un défaut caché : vous avez le droit de refuser cet avoir. Si l'article présente un défaut, non apparent au moment de la vente, vous pouvez invoquer la garantie légale des vices cachés. Elle vous permet de demander l'annulation de la vente avec remboursement de la somme versée ou une réduction du prix. Vous pouvez également invoquer la garantie légale de conformité et demander soit l'échange ou la réparation, et si cela n'est pas possible, le remboursement. Les garanties légales sont obligatoires, le vendeur ne peut pas s'y soustraire. Le vendeur ne peut donc pas vous imposer un avoir ([article 1641 et suivants du code civil](#) et [article L. 217-4 et suivants du code de la consommation](#)).

L'objet est dangereux et retiré de la vente : l'objet que vous avez acheté est dangereux et fait l'objet d'une procédure de rappel. Le professionnel doit vous rembourser intégralement (et ne peut vous imposer un avoir

Le vendeur ne peut pas exécuter son engagement : lorsque le commerçant est responsable de la mauvaise exécution ou de la non-exécution du contrat pour lequel il s'était engagé, il ne peut vous contraindre à accepter un avoir, il doit vous rembourser intégralement de la somme

Vous avez acheté dans un magasin et vous changez d'avis : vous changez d'avis et vous demandez l'échange pour un autre modèle, une autre taille ou un autre article. Ce n'est pas possible et le commerçant vous propose un avoir. Dans ce cas, le commerçant n'est nullement fautif. En théorie il pourrait vous contraindre à respecter le contrat. Il est en droit de conserver la somme versée.

Vous avez acheté sur Internet et vous changez d'avis : vous avez le droit de changer d'avis dans les délais impartis, et le professionnel doit vous rembourser intégralement, il ne peut vous contraindre à accepter un avoir. Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter. Le professionnel est tenu de rembourser la totalité des sommes perçues, y compris les frais de livraison (sur la base du mode de livraison standard), dans un délai de 14 jours, à compter de la date à laquelle il a été informé de la rétractation ([article L. 221-18](#) et [L. 221-24 du code de la consommation](#)).

Le contrat qui vous lie au professionnel contient peut-être des clauses abusives. : certaines sont déclarées abusives, de manière irréfragable et d'autres clauses sont "présumées" abusives. C'est le cas notamment des clauses qui ont pour objet ou pour effet d'autoriser le professionnel à conserver les sommes versées par le non professionnel ou le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat.... ([article L. 212-1 du code de la consommation](#)).

(Sources : UFC QUE CHOISIR, Institut National de la Consommation)

**NOUS POUVONS VOUS AIDER
N'HESITEZ PAS A NOUS CONTACTER
PAR TELEPHONE, DANS NOS PERMANENCES,
EN LIGNE VIA NOTRE MESSAGERIE OU NOTRE SITE**