



Les ventes en foire et salons

Nombreuses sont les personnes qui pensent que les commandes passées dans le cadre de foires ou de salons sont assorties d'un délai de rétractation. Ce n'est pas le cas. Il importe donc de connaître ses droits et les recours possibles à la suite de ce type d'achat.

1 - Quels sont vos droits ?

En cas d'achat effectué dans une foire ou un salon, le consommateur ne bénéficie ni d'un délai de réflexion ni d'un droit de rétractation s'il souhaite revenir sur sa commande.

Une possibilité d'annuler : Toutefois, le client qui a souscrit un contrat assorti d'un crédit affecté peut faire annuler sa commande. Il bénéficie du délai de rétractation de 14 jours auquel la souscription d'un crédit à la consommation donne droit. Si le crédit est un crédit affecté, c'est à dire lié à la commande d'un bien précis, la rétractation effectuée sur le crédit affecté entraînera de plein droit l'annulation de la commande objet du crédit.

Le vendeur devra alors rembourser sur simple demande, toute somme versée d'avance sur le prix (voir ci-après).

Le délai de 14 jours est décompté en jours calendaires. Tous les jours du délai comptent. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il n'est pas prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. C'est la date d'envoi de la demande de rétractation, et non la date de réception de la rétractation, qui est prise en compte. La rétractation est donc à envoyer par courrier en recommandé avec avis de réception.

Le versement d'arrhes : Si la commande y a donné lieu, le client peut renoncer à sa commande en perdant les sommes versées à titre d'arrhes.

Une information améliorée : Depuis la loi Hamon de 2014, avant la conclusion de tout contrat entre un consommateur et un professionnel à l'occasion d'une foire ou d'un salon, le professionnel doit informer le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation.

Le contrat signé dans ces circonstances doit mentionner, dans un encadré apparent et en des termes clairs et lisibles, l'absence de délai de rétractation ainsi que les dispositions suivantes :

- "L'acheteur bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours pour renoncer à l'offre de crédit (article L. 121-98 du Code de la consommation) ;
- dans ce cas, le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnités ;
- le vendeur doit alors rembourser sur simple demande, toute somme versée d'avance sur le prix. A compter du 8ème jour suivant la demande de remboursement, la somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux de l'intérêt légal majoré de moitié".

2 - Régler les litiges

Si le consommateur souhaite renoncer à sa commande en l'absence de délai de rétractation ou après l'écoulement de celui-ci, il lui est toujours possible de tenter une démarche amiable auprès du professionnel.

Le client aura avantage à faire appel à une association de consommateurs agréée pour relayer et argumenter sa demande.

Des irrégularités constatées ou certains éléments manquants sur le bon de commande pourront par exemple, permettre de la faire annuler.

Pour que le contrat soit valable, il faut que le bon de commande soit suffisamment clair et précis. Le professionnel, tenu par un devoir de conseil a l'obligation de se renseigner sur les besoins de son client et de le conseiller. En matière d'installation de cuisine par exemple, le vendeur devra examiner les contraintes de la cuisine commandée par rapport à la configuration des lieux pour permettre au client de s'engager en connaissance de cause. Ainsi, un arrêt de la Cour de cassation de mars 2010 n'a pas reconnu la validité d'un bon de commande signé avant l'établissement d'un métré précis de la pièce où l'installation de la cuisine était prévue.

La modification des conditions d'exécution : Une solution amiable, pourra par ailleurs être recherchée auprès du professionnel, comme le report de l'exécution de la commande.