



# Le droit de rétractation de 14 jours ne peut être refusé à un consommateur

Commentaire d'arrêt publié le **08/02/2024**, vu **976 fois**, Auteur : [Grégory ROULAND - 06 89 49 07 92](#)

**Le 8 janvier 2024, le tribunal judiciaire de NANTES a sanctionné la société GLE CHAUFFAGE pour avoir refusé à un consommateur de le recevoir dans sa demande de rétractation. Rappelons les règles à ce sujet**

## RAPPEL DE LA LOI

Tout consommateur bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours en matière de vente à distance, de démarchage téléphonique et de vente conclus hors établissement (= en dehors d'un magasin, sauf le cas des foires et salons).

Ce délai court à compter de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services et à compter de la réception du bien pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

---

## LES FAITS

La société GLE CHAUFFAGE, située à PANTIN (précision pour éviter toute confusion) a omis cette règle et s'en est trouvée sanctionnée par le tribunal judiciaire de NANTES.

L'affaire était simple : GLE CHAUFFAGE avait démarché un particulier à son domicile et les parties ont convenu de signer un contrat de vente portant sur l'acquisition et installation d'une pompe à chaleur pour la somme de 19.400€, financée au moyen d'un crédit souscrit auprès de la société SOFINCO.

Très rapidement, la société GLE CHAUFFAGE a procédé à l'installation de la pompe à chaleur et obtenu le paiement de ses prestations par la banque.

Cependant, la pompe à chaleur s'est avérée bruyante et non conforme aux promesses du vendeur.

Ce dernier refusant de corriger les désordres, l'acquéreur, toujours dans les délais pour se rétracter, a alors fait usage de son droit.

Malgré tout, la société GLE CHAUFFAGE s'est opposée à tout remboursement et à reprendre son matériel !

De fait, l'acquéreur a saisi la justice, qui a reconnu qu'il s'était valablement rétracté et a condamné

la société GLE CHAUFFAGE à :

- reprendre le matériel
  - lui rembourser la somme de 19.400€ avec intérêts au taux légal
  - lui régler partiellement ses frais d'avocat et de justice.
- 

## QUE RETENIR ?

Cette affaire, pour le moins curieuse quant à l'obstination du vendeur, offre un enseignement : toutes personnes démarchées à tort peut faire jouer son droit de rétractation si elle est dans les délais de 14 jours impartis par la loi. Aussi, aucun vendeur ne peut s'opposer à ce que son client puisse se rétracter de son achat s'il est toujours dans les délais, y compris si les panneaux sont posés !

Tant que le consommateur est dans son droit et les délais légaux, il aura toutes les chances d'obtenir gain de cause en justice et remboursement de son achat, ainsi que le remboursement, en tout ou partie, des frais judiciaires engagés.

---

Me Grégory ROULAND - avocat au Barreau de PARIS

Tél. : 0689490792

Mail : [gregory.rouland@outlook.fr](mailto:gregory.rouland@outlook.fr)

Site : <https://sites.google.com/view/gregoryrouland/accueil>