

Achat à distance d'un bien personnalisé : pas de droit de rétractation du consommateur !



© 2025 Les Echos Publishing

Lorsqu'un consommateur achète un bien à distance (sur internet ou par téléphone), par correspondance ou en dehors d'un établissement commercial, il a le droit de se rétracter pendant un délai de 14 jours.

Toutefois, ce droit de rétractation n'existe pas lorsque le contrat porte sur un bien confectionné selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisé.

Mais que faut-il entendre par « bien personnalisé » ? La Cour de cassation vient de donner une illustration de cette notion. Dans cette affaire, un particulier avait commandé à distance un véhicule à un vendeur professionnel et lui avait versé un acompte de 5 000 €. 13 jours plus tard, il s'était rétracté et avait demandé au vendeur le remboursement de l'acompte.

Un véhicule...

Or le tribunal saisi du litige avait considéré que l'acquéreur n'avait pas le droit de se rétracter. En effet, selon le tribunal :

– le véhicule fourni était nettement personnalisé dès lors que

le vendeur exerçait une activité consistant à sélectionner des voitures en considération des besoins spécifiques exprimés par les clients ;

– les conditions générales du contrat excluait toute possibilité d'exercice d'un droit de rétractation ;

– le vendeur, qui ne disposait d'aucun stock, avait fourni un véhicule neuf commandé à un fournisseur afin de répondre aux critères de recherche exprimés par l'acquéreur.

... qui n'était pas nettement personnalisé

Saisie à son tour, la Cour de cassation a censuré ce jugement car, pour elle, les motifs retenus par le tribunal étaient insuffisants pour caractériser que le vendeur avait fourni à l'acquéreur un véhicule nettement personnalisé.

Exemples : ont été considérés par les juges comme des biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés des cartes de visites avec un QR Code à scanner et une application mobile ou encore des rideaux sur-mesure. À l'inverse, une voiture, assortie d'options relatives à la couleur de la carrosserie et à l'installation d'une alerte à distance de sécurité, n'a pas été considérée comme étant un bien nettement personnalisé.

[Cassation civile 1re, 17 septembre 2025, n° 23-16524](#)

© 2025 Les Echos Publishing