



## Vente à distance : droit de rétractation du consommateur

Vérfié le 01 juillet 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

Vous avez un délai de 14 jours pour changer d'avis. C'est le *droit de rétractation*. Ce délai concerne les cas d'achat par internet, par téléphone ou par voie postale (vente par le biais de catalogues imprimés reçu par La Poste) ou par fax. Si vous exercez ce droit, le vendeur doit vous rembourser le bien ou la prestation de service commandé. Certains achats ne sont toutefois pas concernés.

### De quoi s'agit-il ?

Si vous achetez un bien ou un service à distance, vous avez le droit de changer d'avis sur votre achat. C'est le *droit de rétractation*.

Le vendeur doit vous informer de l'existence ou de l'absence de ce droit avant la conclusion de votre commande (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10483>). Il peut utiliser un avis d'information type.

Toutefois, le droit de rétractation **ne s'applique pas** aux achats suivants :

- Biens ou services dont le prix dépend des fluctuations des taux du marché financier, susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation (exemple : achat d'or)
- Biens confectionnés à votre demande ou nettement personnalisés dont la fabrication nécessite des adaptations particulières pour répondre des exigences techniques et esthétiques très précises (par exemple, meuble ou vêtement confectionné sur mesure). Le choix d'options (couleur, finition...) dans les gammes d'éléments standards proposées par le professionnel ne modifie pas suffisamment la nature ou la destination des biens, pour les rendre nettement personnels
- Biens détériorables ou périssables rapidement, sauf produits alimentaires avec une date de durabilité minimale (DDM)
- Biens que vous avez ouverts et non retournables pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (par exemple, cosmétiques operculés, sous-vêtements vendus en sachets fermés)
- Biens indissociables d'autres articles (par exemple, télécommande pour un téléviseur)
- Contenu numérique fourni sur un support immatériel et contrat d'abonnement à ces prestations dont l'exécution a commencé avec votre accord et pour lequel vous avez renoncé à votre droit de rétractation (par exemple, un film téléchargé)
- Services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec votre accord ou votre demande expresse. Un service peut être considéré comme exécuté si vous avez fait une réservation (par exemple, place de parking), mais que vous n'avez pas profité de la prestation et ce, sans annulation. Par exemple, si vous avez réservé une place de parking pour le 20 septembre mais que vous ne l'avez pas utilisée, vous ne pourrez pas utiliser votre droit de rétractation le 21 septembre
- Fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de 30 jours et dont la valeur dépend des taux du marché financier (par exemple, grands crus réservés avant récolte)
- CD, DVD ou logiciels informatiques que vous avez ouverts
- Fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines, sauf s'il s'agit d'un contrat d'abonnement
- Travaux urgents d'entretien ou de réparation réalisés à votre domicile et à votre demande, dans la limite des pièces de rechange et travaux nécessaires pour la stricte réparation. Ainsi, le remplacement ou l'installation de matériels qui sont sans rapport avec la panne ou qui vont au-delà de la réparation sont soumis à l'exercice du droit de rétractation. Par exemple, vous installez une porte blindée à l'occasion d'une demande d'intervention pour une ouverture de porte
- Conclues lors d'une enchère publique. En l'absence *d'adjudication* (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R1130>), les opérations de courtage par voie électronique (intervention d'un tiers dans la description du bien et la conclusion de la vente) sont soumises au droit de rétractation
- Service d'hébergement (hôtel, camping...), de transport (personnes, biens, déménagement), de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (billet de spectacle...). La vente de bons ou chèques cadeaux pour des prestations de bien-être avec une durée de validité d'1 an n'entre pas dans l'exception au droit de rétractation

### Calcul du délai de rétractation

Vous disposez d'un délai de **14 jours** minimum pour changer d'avis sur votre achat à distance. Le même délai s'applique pour un démarchage par téléphone.

Le délai de 14 jours est le délai légal minimum.

Le professionnel peut proposer un délai plus long à ses clients.

Le droit de rétractation s'applique aussi si le produit est soldé, d'occasion ou déstocké.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation à partir :

- de la conclusion du contrat pour les prestations de service, la fourniture d'un contenu numérique hors support matériel, la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage urbain,
- de leur réception pour les biens,
- de la réception des biens pour les contrats mixtes (c'est-à-dire ayant pour objet à la fois la fourniture de prestation de services et la livraison de biens).

Si votre commande porte sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée, le délai commence à réception :

- du dernier bien ou lot,
- ou de la dernière pièce.

Si le contrat prévoit la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai commence à réception du 1<sup>er</sup> bien.

Si le vendeur ne vous a pas informé de votre droit de rétractation, le délai est prolongé de 12 mois à partir de la fin du délai initial de rétractation.

Mais si cette information vous est fournie pendant cette prolongation, le délai est de nouveau de 14 jours. Il commence à la date où vous recevez l'information.

**▲ Attention :** le décompte du délai de 14 jours commence le lendemain de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien selon le type de contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier **jour ouvrable** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R17508>) suivant.

## Exercice du droit de rétractation

Avant l'expiration du délai de rétractation, vous devez adresser au vendeur le formulaire type de rétractation obligatoirement fourni avec le contrat ou un autre écrit exprimant votre volonté de vous rétracter.

Vous pouvez vous aider d'un modèle de document pour rédiger votre courrier.

### Se rétracter suite à l'achat à distance d'un bien

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au  
modèle de document

(<https://www.inc-conso.fr/content/le-vetement-commande-distance-ne-vous-convient-pas-vous-exercez-votre-droit-de-retractation>)

Le simple renvoi du bien sans déclaration ou le refus de prendre livraison ne suffisent pas à exprimer votre volonté de vous rétracter.

Vous n'avez pas à motiver ou justifier votre décision.

Le professionnel ne peut pas exiger de conditions particulières (par exemple exiger l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception).

Cependant, si cela est nécessaire, vous devrez être en mesure de pouvoir apporter les éléments permettant de prouver l'utilisation de votre droit de rétractation.

Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

Le vendeur peut également vous permettre de remplir et de transmettre sur son site internet le formulaire ou la déclaration. Dans ce cas, le professionnel vous délivre un accusé de réception de votre rétractation.

En cas de litige, vous devrez prouver que vous avez respecté le délai de rétractation.

## Effets du droit de rétractation

Le contrat principal et les contrats accessoires au contrat principal de vente ou de fourniture de service (exemples : contrat d'assurance, contrat de crédit) sont résiliés.

Vous devez renvoyer le produit.

Le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes que vous avez versées, frais de livraison inclus.

## Retour du produit

Vous devez retourner les biens au vendeur au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de votre rétractation.

Vous devez payer les sommes suivantes :

- Coûts directs de renvoi sauf si le vendeur les prend à sa charge ou s'il ne vous a pas informé que vous deviez régler ces coûts
- Frais supplémentaires de livraison des biens si vous avez choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison proposé habituellement par le vendeur. Par exemple, si vous choisissez expressément une livraison expresse en 24 heures alors que le vendeur proposait un mode de livraison ordinaire entraînant moins de frais de livraison, vous supportez la différence de coûts entre ces 2 types de livraison
- Coûts fixes et proportionnels de la prestation de service dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation à votre demande expresse.

En cas de demande expresse d'exécution du service avant la fin du délai de rétractation vous ne serez redevable d'aucune somme si le professionnel n'a pas recueilli votre demande expresse sur papier ou sur support durable (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R50688>). C'est également le cas si le professionnel ne vous a pas informé de l'obligation de payer des frais pour le service fourni jusqu'à la rétractation.

En cas de renvoi d'une partie de la commande, le vendeur doit vous rembourser les frais de livraison au prorata du nombre d'articles renvoyés, sauf en cas de frais de livraison forfaitaires.

## Remboursement par le professionnel

### Délai de remboursement

Le vendeur doit vous rembourser au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle il a été informé de votre décision de rétractation, sauf retard justifié.

Toutefois pour une vente de biens, le vendeur peut différer le remboursement jusqu'au jour de récupération des biens ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des biens.

 **À noter** : l'utilisation de chèques cadeaux rend impossible leur remboursement en numéraire.

En cas de retard de remboursement (après le délai de 14 jours ou après le retour du bien), les sommes dues sont automatiquement majorées.


Majorations en cas de retard du remboursement depuis le 1er juillet 2020

Retard	Majorations sur les sommes dues par le professionnel
10 jours maximum	3,11 %
Entre 10 et 20 jours	5 %
Entre 20 et 30 jours	10 %
Entre 30 et 60 jours	20 %
Entre 60 et 90 jours	50 %
Par nouveau mois de retard	5 % supplémentaires dans la limite du doublement du prix du produit, puis au-delà majoré du taux de l'intérêt légal (3,11 %)

En cas de difficulté à être remboursé, vous pouvez mettre en demeure le professionnel.

### Mettre en demeure le vendeur de rembourser les sommes versées suite à l'exercice de son droit de rétraction

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au  
modèle de document 

(<https://www.inc-conso.fr/content/vous-avez-exerce-votre-droit-de-retractation-et-vous-navez-pas-ete-rembourse>)

En cas de litige, vous pouvez saisir une association de consommateurs ou la Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10868>).


### Moyens du remboursement

Le vendeur vous rembourse par le même moyen de paiement que pour l'achat.

Si vous êtes d'accord, il peut aussi utiliser un autre moyen sans frais supplémentaire à votre charge.

Ainsi, un remboursement sous forme d'avoir ou de bons d'achat ne peut avoir lieu que si l'achat a été effectué sous cette forme, ou si le consommateur a donné son accord exprès pour un remboursement sous cette forme.

### Textes de référence

- Directive du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs : article 9  (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083>)  
*Durée du délai de rétractation*

- Code de la consommation : articles L221-18 à L221-28 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226844&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226844&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Droit de rétractation : durée, départ du délai*
- Code de la consommation : article L221-20 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226836&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226836&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Prolongement du délai de rétractation*
- Code de la consommation : articles L221-21 et L221-23 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226834&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226834&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Exercice du droit de rétractation*
- Code de la consommation : article L221-23 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226830&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226830&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Droit de rétractation : coût de renvoi du bien, responsabilité du consommateur*
- Code de la consommation : article L221-28 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226820&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226820&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Droit de rétractation : exceptions*
- Code de la consommation : articles L221-1 à L221-4 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226888&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226888&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Autres achats exclus (article L221-2) et droit de rétractation*
- Code de la consommation : article L221-25 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226826&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226826&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Exécution anticipée du contrat*
- Code de la consommation : article L221-27 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226822&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226822&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Contrat accessoire*
- Code de la consommation : article L221-26 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226824&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226824&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Contenu numérique non fourni sur un support matériel*
- Code de la consommation : article L221-24 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226828&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226828&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Remboursement*
- Code de la consommation : articles L242-1 à L242-4 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226386&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226386&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Calcul des majorations (article L242-4)*
- Code de la consommation : article R221-3 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032807240&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032807240&cidTexte=LEGITEXT000006069565)  
*Information précontractuelle*
- Circulaire du 26 février 2010 concernant les produits alimentaires visés par l'article L443-1 du code de commerce (PDF - 162.0 KB) [↗](http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2010/05/cir_31083.pdf) (http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2010/05/cir\_31083.pdf)
- Arrêté du 15 juin 2020 relatif à la fixation du taux de l'intérêt légal [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000042007291) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000042007291)

#### Services en ligne et formulaires

- Mettre en demeure le vendeur de rembourser les sommes versées suite à l'exercice de son droit de rétractation [↗](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R878) (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R878)  
Modèle de document

#### Pour en savoir plus

- Guide des achats en ligne (PDF - 1.6 MB) [↗](https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/2019_guide_achats-en-ligne.pdf) (https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/2019\_guide\_achats-en-ligne.pdf)  
*Institut national de la consommation (INC)*
- Acheter sur internet en 10 questions-réponses [↗](https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses) (https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses)  
*Institut national de la consommation (INC)*