

Acheter à distance : se rétracter, se faire rembourser, prouver

Quatorze jours, tout le monde connaît le chiffre. Ce qui décide des litiges, c'est le point de départ du délai, la liste des exceptions, et ce qu'un vendeur mal informé doit finalement accepter — pendant douze mois de plus.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux consommateurs qui achètent en ligne ou reçoivent un démarchage, aux commerçants et artisans qui vendent à distance, et aux personnes qui accompagnent les usagers dans leurs litiges.

Au sommaire

1. Quatorze jours : à partir de quand, exactement
2. Les treize cas où la rétractation ne s'applique pas
3. Ce que le vendeur doit afficher avant le paiement
4. Rembourser, renvoyer, payer le service commencé
5. Démarchage à domicile : rien avant sept jours
6. La preuve du consentement électronique

1. Quatorze jours : à partir de quand, exactement

Situation	Le délai court à compter...
Prestation de services	du jour de la conclusion du contrat
Vente d'un bien	du jour de la réception du bien par le consommateur ou un tiers qu'il a désigné, autre que le transporteur
Contrat hors établissement	le consommateur peut se rétracter dès la conclusion du contrat
Commande livrée en plusieurs lots	de la réception du dernier bien, lot ou pièce
Livraison régulière pendant une période définie	de la réception du premier bien

Le jour de la conclusion ou de la réception **n'est pas compté**, et si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé au premier jour ouvrable suivant (article L221-18 du code de la consommation).

La sanction qui coûte cher : si le professionnel n'a pas informé le consommateur de son droit de rétractation, le délai est **prolongé de douze mois** (article L221-20). S'il régularise pendant cette prolongation, un nouveau délai de **quatorze jours** court à compter du jour où le consommateur reçoit l'information.

Version du 18 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : le code de la consommation et service-public.fr font foi.

2. Les treize cas où la rétractation ne s'applique pas

L'article **L221-28** énumère limitativement les exceptions :

- 1 Services **pleinement exécutés** avant la fin du délai, commencés après accord préalable exprès et renoncement exprès au droit de rétractation
- 2 Biens ou services dont le prix dépend de **fluctuations du marché financier** échappant au professionnel
- 3 Biens **confectionnés selon les spécifications** du consommateur ou nettement personnalisés
- 4 Biens susceptibles de **se détériorer ou de se périmer rapidement**
- 5 Biens **descellés après livraison** et non renvoyables pour des raisons d'hygiène ou de santé
- 6 Biens **mélangés de façon indissociable** avec d'autres après livraison
- 7 **Boissons alcoolisées** livrées au-delà de trente jours et dont la valeur dépend du marché
- 8 Travaux d'**entretien ou de réparation urgents** au domicile, expressément sollicités
- 9 **Enregistrements audio ou vidéo et logiciels descellés** après livraison
- 10 **Journaux, périodiques et magazines** — sauf les contrats d'abonnement
- 11 Contrats conclus lors d'une **enchère publique**
- 12 **Hébergement non résidentiel, transport de biens, location de voitures, restauration, loisirs** à date ou période déterminée
- 13 **Contenu numérique sans support matériel** dont l'exécution a commencé avec accord exprès et renoncement exprès

Deux conditions, deux cases. Pour les cas 1 et 13, l'accord préalable exprès à commencer **et** le renoncement au droit de rétractation sont deux consentements distincts. Une case unique cochée pour les deux ne remplit pas la condition. Et toute clause par laquelle le consommateur renoncerait par avance à son droit est **nulle** (article L242-3).

3. Ce que le vendeur doit afficher avant le paiement

- **Avant la commande** (article L221-5) : caractéristiques essentielles, prix, date ou délai de livraison, identité et coordonnées, modalités de résiliation et de règlement des litiges, garanties légales, possibilité de recourir à un **médiateur de la consommation**, conditions et modalités du droit de rétractation **avec le formulaire type**, frais de renvoi, cas d'absence de droit de rétractation, et le cas échéant l'existence d'un **prix personnalisé** fondé sur une décision automatisée.
- **Au moment de valider** (article L221-14) : le bouton doit porter la mention « **commande avec obligation de paiement** » ou une formule analogue **dénuée de toute ambiguïté**. Les moyens de paiement acceptés et les restrictions de livraison s'affichent au plus tard au début du processus de commande.
- **Après la commande** (article L221-13) : confirmation sur **support durable** dans un délai raisonnable, et au plus tard à la livraison ou avant le début de l'exécution, reprenant toutes les informations précontractuelles et accompagnée du formulaire type de rétractation.

Un contrat conclu en violation de l'article L221-14 est **nul** (article L242-2). Le défaut d'information expose à une amende administrative pouvant atteindre **15 000 €** pour une personne physique et **75 000 €** pour une personne morale.

4. Rembourser, renvoyer, payer le service commencé

Qui	Quoi, dans quel délai
Le professionnel	Rembourse la totalité des sommes versées, frais de livraison compris , au plus tard 14 jours après avoir été informé de la décision (article L221-24)
Report autorisé	Pour une vente de biens, il peut différer jusqu'à récupération du bien ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve d'expédition
Moyen de paiement	Le même que celui de la transaction initiale, sauf accord exprès, et sans frais
Livraison express	Le surcoût d'un mode de livraison plus onéreux que l'option standard n'est pas remboursé
Le consommateur	Renvoie le bien au plus tard 14 jours après avoir communiqué sa décision (article L221-23)
Frais de retour	À la charge du consommateur — sauf si le professionnel les prend en charge ou s'il a omis de l'informer que ces frais lui incombent
Bien encombrant	En contrat hors établissement, si le bien ne peut être renvoyé par voie postale, le professionnel le récupère à ses frais

Service déjà commencé (article L221-25) : le consommateur qui se rétracte verse un montant **proportionné au prix total convenu**, correspondant au service fourni jusqu'à sa décision. Si le prix total est excessif, le calcul se fait sur la **valeur marchande**. Et **aucune somme n'est due** si le professionnel n'a pas recueilli la demande expresse du consommateur dans les formes, ou s'il a manqué à son obligation d'information.

Le retard de remboursement se paie, de plein droit (article L242-4) : intérêt légal jusqu'à 10 jours de retard, puis **5 %** entre 10 et 20 jours, **10 %** entre 20 et 30 jours, **20 %** entre 30 et 60 jours, **50 %** entre 60 et 90 jours, puis 5 points par mois supplémentaire. La logistique des retours n'est pas qu'un sujet d'exploitation.

Dépréciation : le consommateur ne répond que de la dépréciation résultant de manipulations **excédant** ce qui était nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien — et encore, seulement si le professionnel l'avait informé de son droit de rétractation.

5. Démarchage à domicile : rien avant sept jours

- Le professionnel ne peut recevoir **aucun paiement ni aucune contrepartie**, sous quelque forme que ce soit, **avant l'expiration d'un délai de sept jours** à compter de la conclusion d'un contrat hors établissement (article L221-10).
- Quatre exceptions : abonnement à une publication quotidienne souscrit à domicile ; contrats à exécution successive de **services à la personne** proposés par un organisme agréé ; contrats conclus lors de réunions organisées au domicile avec accord préalable exprès ; travaux d'**entretien ou de réparation urgents** expressément sollicités, limités au strictement nécessaire.
- Dans les deux premiers cas, le consommateur peut résilier à **tout moment**, sans frais ni indemnité, avec remboursement au prorata **sous 15 jours**.
- Exiger ou obtenir un paiement en violation de cette règle est puni de **2 ans d'emprisonnement et 150 000 € d'amende** (article L242-7).

6. La preuve du consentement électronique

- **Article 1366 du code civil** : l'écrit électronique a la même force probante que le papier, à condition que la personne dont il émane soit **dûment identifiée** et que l'écrit soit établi et conservé dans des conditions garantissant son **intégrité**.
- **Article 1367** : la signature identifie son auteur et manifeste son consentement ; électronique, elle consiste en l'usage d'un **procédé fiable d'identification** garantissant son lien avec l'acte, dont la fiabilité est présumée dans les conditions fixées par décret.
- **Article 1127-2** — la règle du **double clic** : le contrat n'est valablement conclu que si le destinataire de l'offre a pu **vérifier le détail de sa commande et son prix total** et **corriger d'éventuelles erreurs** avant de confirmer son acceptation. L'auteur de l'offre accuse réception sans délai injustifié.
- **Article 1127-1** : l'offre énonce les étapes de conclusion, les moyens de corriger les erreurs, les langues proposées et les **modalités d'archivage**.
- Ces règles connaissent des dérogations pour les contrats conclus exclusivement par échange de courriers électroniques et entre professionnels (article 1127-3).

Liste de contrôle, côté vendeur

- ☐ Le droit de rétractation, ses conditions, son délai et ses modalités sont affichés avant la commande.
- ☐ Le formulaire type de rétractation est fourni, et joint à la confirmation.
- ☐ Le bouton de validation porte une mention de paiement dénuée d'ambiguïté.
- ☐ Le récapitulatif permet de corriger la commande avant confirmation, et un accusé de réception part sans délai.
- ☐ La confirmation sur support durable est envoyée au plus tard à la livraison.
- ☐ Les frais de retour sont annoncés — sinon ils restent à la charge du vendeur.
- ☐ Les remboursements partent dans les 14 jours : au-delà, les majorations sont automatiques.

Sources et pour aller plus loin

- Article L221-18 du code de la consommation, délai de rétractation : legifrance.gouv.fr
- Article L221-20, prolongation de douze mois : legifrance.gouv.fr
- Article L221-28, exceptions : legifrance.gouv.fr
- Articles L221-23 à L221-25, effets de la rétractation : legifrance.gouv.fr
- Article 1127-2 du code civil, règle du double clic : legifrance.gouv.fr
- Service-public, droit de rétractation du consommateur : service-public.gouv.fr
- Entreprendre, obligations du vendeur en ligne : entreprendre.service-public.gouv.fr
- Le droit de rétractation vu du commerçant : certyne.com/fr/blog/droit-retractation-client-delai-modalites-ecommerce