

Achat à distance : rétractation, remboursement et preuve

Un achat sur internet, par téléphone ou par courrier ouvre un droit de rétractation de 14 jours, sans justification. Il connaît des exceptions précises et s'allonge de 12 mois si le vendeur a oublié de vous en parler. Depuis le 19 juin 2026, les sites marchands affichent un bouton de rétractation.

À qui s'adresse cette fiche ?

Cette fiche s'adresse à toute personne qui achète à distance et aux professionnels qui l'accompagnent : conseillers numériques, agents France services, secrétaires de mairie et très petites entreprises.

Au sommaire

1. Ce qu'est un achat à distance
2. Ce que le vendeur doit vous dire avant
3. Quand commencent vos 14 jours
4. Les cas où la rétractation ne joue pas
5. Se rétracter et se faire rembourser
6. Preuve, retard de livraison et recours

1. Ce qu'est un achat à distance

- **Contrat à distance** : c'est un contrat conclu sans présence physique simultanée des deux parties : site, application, téléphone, courrier ou catalogue (article L221-1 du code de la consommation).
- **Hors établissement** : le même chapitre couvre les contrats signés hors du magasin, chez vous, au travail ou en foire. Les règles de rétractation y sont identiques.
- **Petites entreprises** : un professionnel employant cinq salariés au plus en bénéficie aussi, pour un contrat hors établissement étranger à son activité principale (article L221-3).
- **Achat en magasin** : aucun droit de rétractation légal ne s'y applique. Seul le commerçant peut accorder un geste commercial, aux conditions qu'il fixe.

Version du 25 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 : Légifrance et service-public.gouv.fr font foi.

2. Ce que le vendeur doit vous dire avant

- **Informations obligatoires** : avant la commande, le vendeur indique son identité, les caractéristiques du bien, le prix total, les frais et les délais de livraison (article L221-5).

- **Formulaire de rétractation** : il donne aussi les conditions, le délai et les modalités du droit de rétractation, avec un formulaire type que vous n'êtes pas tenu d'utiliser.
- **Double clic** : la commande n'est valable que si vous avez pu vérifier le détail et le prix total, puis corriger les erreurs avant de confirmer (articles 1127-1 et 1127-2 du code civil).
- **Obligation de paiement** : le bouton qui valide la commande porte la mention « commande avec obligation de paiement » ou une formule équivalente (article L221-14).

3. Quand commencent vos 14 jours

- **Achat d'un bien** : le délai part de la réception du bien par vous ou par un tiers désigné. Le jour de réception ne compte pas (articles L221-18 et L221-19).
- **Prestation de service** : le délai part du jour de la conclusion du contrat, et non de sa date d'exécution.
- **Commande multiple** : pour plusieurs biens livrés séparément, ou un bien fait de lots échelonnés, le délai part du dernier bien ou lot reçu.
- **Livraison régulière** : pour des livraisons régulières pendant une période définie, comme un abonnement de paniers, le délai part du premier bien reçu.
- **Défaut d'information** : si le vendeur ne vous a pas informé de ce droit, le délai est prolongé de 12 mois. S'il vous informe entre-temps, vous gardez 14 jours (article L221-20).

4. Les cas où la rétractation ne joue pas

- **Sur mesure et périssables** : sont exclus les biens confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés, et ceux qui se périssent rapidement (article L221-28).
- **Articles descellés** : sont exclus les biens descellés non renvoyables pour des raisons d'hygiène ou de santé, et les enregistrements ou logiciels descellés. Emballage intact, vous gardez votre droit.
- **Numérique et presse** : le contenu numérique sans support est exclu si son exécution a commencé avec votre accord exprès. Journaux et magazines sont exclus, mais pas les abonnements.
- **Dates fixées** : sont aussi exclus hébergement, transport, location de voiture, restauration et loisirs à date déterminée, enchères publiques et travaux urgents à domicile.
- **Idée fausse sur les soldes** : un article soldé ou en promotion ne figure pas dans la liste. Acheté à distance, il ouvre les mêmes 14 jours.

5. Se rétracter et se faire rembourser

- **Notification** : envoyez le formulaire type ou toute déclaration exprimant sans ambiguïté votre décision, avant la fin du délai. Sur un site marchand, la fonctionnalité en ligne suffit.
- **Renvoi du bien** : renvoyez-le dans les 14 jours suivant votre décision. Vous ne supportez que les coûts directs de renvoi, sauf mention contraire du vendeur (article L221-23).
- **Essayer sans user** : vous pouvez manipuler le bien pour vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement. Au-delà, sa dépréciation peut vous être facturée.

- **Remboursement** : le vendeur rembourse toutes les sommes versées, frais de livraison standard compris, sous 14 jours. Il peut attendre de récupérer le bien ou votre preuve d'expédition (article L221-24).
- **Majorations de plein droit** : en cas de retard, la somme due est majorée du taux d'intérêt légal jusqu'à 10 jours, puis de 5 %, 10 %, 20 % et 50 % aux paliers suivants (article L242-4).

6. Preuve, retard de livraison et recours

- **Charge de la preuve** : c'est à vous de prouver la rétractation dans les délais (article L221-22). Gardez la confirmation de commande, la date de réception et la preuve d'envoi.
- **Écrit électronique** : il a la même force probante que le papier, si son auteur est identifiable et s'il est conservé de façon à garantir son intégrité (articles 1366 et 1367 du code civil).
- **Retard de livraison** : à défaut de date convenue, le vendeur livre sous 30 jours (article L216-1). Mettez-le en demeure, puis résolvez le contrat (article L216-6) : il rembourse sous 14 jours (articles L216-7 et L241-4).
- **Recours** : signalez le litige sur SignalConso, service gratuit de la DGCCRF, puis saisissez le médiateur de la consommation du vendeur, gratuit pour vous. Dans l'Union européenne, contactez le Centre européen des consommateurs France.

Liste de contrôle

- ☐ Je note la date exacte de réception du bien ou de conclusion du contrat.
- ☐ Je vérifie que mon achat n'entre pas dans les exceptions de l'article L221-28.
- ☐ J'envoie ma rétractation avant la fin du délai, par un écrit daté et conservé.
- ☐ Je renvoie le bien complet dans les 14 jours et je garde la preuve d'expédition.
- ☐ Je surveille le remboursement et je réclame la majoration si le vendeur dépasse 14 jours.
- ☐ Je saisis SignalConso puis le médiateur de la consommation si le litige persiste.

Sources et pour aller plus loin

- Service-public, rétractation pour un achat à distance : F10485 : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F10485
- Légifrance, code de la consommation, article L221-18 (délai de 14 jours) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226842
- Légifrance, code de la consommation, article L221-28 (exceptions) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044563170
- Légifrance, code de la consommation, article L242-4 (majorations de remboursement) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226378
- Légifrance, code de la consommation, article L216-1 (livraison sous 30 jours) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142498
- Entreprendre Service-public, médiation des litiges de la consommation : F33338 : entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F33338
- SignalConso, service de signalement de la DGCCRF : signal.conso.gouv.fr/fr

- Autres fiches pratiques : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

Fiche pratique « Achat à distance : rétractation, remboursement et preuve » — version du 25/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com). Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.