

Assurance à distance : renoncer, refuser, signer

Une assurance souscrite sur internet ou par téléphone obéit à des règles propres, profondément revues en 2026. Vous disposez d'un droit de renonciation, et le démarchage téléphonique est désormais interdit sans votre accord préalable. Cette fiche fait le point au 25 septembre 2026 sur les délais, leurs exceptions et la valeur de votre signature.

À qui s'adresse cette fiche ?

Elle s'adresse aux particuliers qui souscrivent une assurance en ligne ou par téléphone, ainsi qu'aux professionnels qui les accompagnent : conseillers numériques, agents France services, secrétaires de mairie et très petites entreprises.

Au sommaire

1. Renoncer à une assurance souscrite à distance
2. Les trois exceptions à connaître
3. Assurance vie : trente jours, parfois huit ans
4. Démarchage téléphonique : l'accord d'abord
5. Ce qui subsiste côté assurance
6. Signer et se protéger

1. Renoncer à une assurance souscrite à distance

- **Quatorze jours** : l'article L112-2-1 du code des assurances, en vigueur dans sa nouvelle rédaction depuis le 19 juin 2026, vous laisse quatorze jours calendaires pour renoncer, sans motif ni pénalité.
- **Point de départ** : le délai court à compter de la conclusion du contrat ou, si elle est postérieure, de la réception des conditions contractuelles et des informations obligatoires.
- **Documents jamais reçus** : si l'assureur ne vous a jamais remis ces informations, le délai est porté à un an et quatorze jours calendaires après la conclusion du contrat.
- **Renonciation en ligne** : si le contrat a été souscrit via une interface en ligne, l'assureur doit offrir une fonctionnalité permettant d'exercer ce droit gratuitement, facilement et en permanence.
- **Qui est concerné** : ce droit vise les personnes physiques qui souscrivent en dehors de leur activité professionnelle.

Version du 25 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : Légifrance et service-public.gouv.fr font foi.

2. Les trois exceptions à connaître

- **Voyage et bagages** : les polices de voyage ou de bagages d'une durée inférieure à un mois échappent au droit de renonciation.
- **Automobile obligatoire** : l'assurance de responsabilité civile automobile, visée à l'article L211-1 du code des assurances, en est également exclue.
- **Contrat déjà exécuté** : un contrat intégralement exécuté par les deux parties à votre demande expresse échappe aussi à la renonciation.
- **Pas de rétractation « consommation »** : le délai de quatorze jours du code de la consommation pour les achats à distance ne vaut pas pour les services financiers. L'assurance a son propre régime.

3. Assurance vie : trente jours, parfois huit ans

- **Trente jours** : pour un contrat d'assurance vie, le délai de renonciation est de trente jours calendaires.
- **Documents obligatoires** : l'assureur remet, contre récépissé, une note d'information, un modèle de lettre de renonciation et les valeurs de rachat des huit premières années.
- **Prorogation** : l'article L132-5-2 du code des assurances proroge le délai jusqu'au trentième jour suivant la remise effective des documents manquants, au profit des souscripteurs de bonne foi.
- **Plafond** : cette prorogation est limitée à huit ans à compter du moment où vous avez été informé que le contrat est conclu.

4. Démarchage téléphonique : l'accord d'abord

- **Interdiction** : depuis le 11 août 2026, l'article L223-1 du code de la consommation interdit d'appeler un consommateur qui n'a pas exprimé au préalable son consentement à la prospection téléphonique.
- **Fin de Bloctel** : la liste d'opposition Bloctel a cessé à la même date. Plus aucune inscription n'est à faire : votre silence suffit.
- **Consentement encadré** : le décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026 fixe le contenu de la demande, une validité d'un an au maximum, une preuve conservée trois ans et un retrait possible à tout moment.
- **Horaires** : l'article D223-9 n'autorise les appels que du lundi au vendredi hors jours fériés, de 10 h à 13 h et de 14 h à 20 h, et quatre fois au plus par trente jours calendaires.
- **Nullité** : un contrat conclu à la suite d'un démarchage interdit est nul. L'amende administrative peut atteindre 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale.

5. Ce qui subsiste côté assurance

- **Annonce en début d'appel** : l'article L112-2-2 du code des assurances impose toujours d'indiquer sans équivoque, dès le début de la conversation, le but commercial de l'appel, le nom de l'assureur et l'identité de l'interlocuteur.
- **Enregistrement** : vous devez être informé de l'enregistrement. Le distributeur conserve les communications antérieures à la conclusion du contrat pendant deux ans et supporte la charge de la preuve.

- **Règle des 24 heures supprimée** : l'ordonnance n° 2026-2 du 5 janvier 2026 a abrogé l'essentiel de cet article, dont l'interdiction de signer pendant l'appel ou moins de vingt-quatre heures après.
- **Vente en deux temps** : au 1er janvier 2027, l'article L222-6 du code de la consommation imposera l'envoi d'une confirmation de l'offre sur papier ou support durable, le consommateur n'étant engagé qu'après l'avoir signée.

6. Signer et se protéger

- **Aucun niveau imposé** : aucun texte n'impose un niveau de signature électronique pour un contrat d'assurance. Une signature simple peut suffire, à condition d'en démontrer la fiabilité.
- **Présomption** : les articles 1366 et 1367 du code civil et le décret n° 2017-1416 du 28 septembre 2017 réservent la présomption de fiabilité à la signature qualifiée. Pour les autres niveaux, la preuve incombe à celui qui s'en prévaut.
- **À conserver** : gardez les conditions du contrat, la note d'information, la preuve de la date de réception et l'accusé de réception de votre renonciation.
- **Vérifier l'interlocuteur** : avant de signer, contrôlez l'inscription du courtier ou de l'agent sur les registres publics et consultez les listes noires de l'ACPR et de l'AMF sur ABE Infoservice.
- **Usurpations** : de faux courtiers reprennent le nom et le logo d'assureurs autorisés. L'absence d'une entité sur une liste noire ne prouve pas qu'elle est autorisée.

Liste de contrôle

- ☐ Je note la date de conclusion du contrat et celle de réception des conditions contractuelles.
- ☐ Je vérifie que mon contrat n'entre pas dans les trois exceptions au droit de renonciation.
- ☐ J'utilise la fonctionnalité de renonciation en ligne, ou j'envoie un courrier avec preuve de dépôt.
- ☐ Je n'ai donné mon accord à aucun démarchage téléphonique, ou je le retire par écrit.
- ☐ Je conserve la note d'information, les conditions du contrat et la preuve de ma signature.
- ☐ Je vérifie l'assureur ou le courtier sur les registres officiels et les listes noires.

Sources et pour aller plus loin

- Légifrance, code des assurances, article L112-2-1 (version en vigueur au 19 juin 2026) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038614272
- Légifrance, code des assurances, article L132-5-2 (assurance vie, prorogation) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006792951
- Légifrance, code de la consommation, article L223-1 (version en vigueur au 11 août 2026) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000051830285/2026-08-11
- Légifrance, décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026 (consentement au démarchage téléphonique) : legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000054483939
- Légifrance, code de la consommation, article D223-9 (jours, horaires et fréquence des appels) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000046422695

- Légifrance, code des assurances, article L112-2-2 (appels d'assurance, enregistrement) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000043340014
- Légifrance, code civil, article 1367 (signature électronique et présomption de fiabilité) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032042456
- Autres fiches pratiques : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

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