

## Vente à distance : tout savoir sur le délai de rétractation

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 19/05/2022 - **Achats sur internet** LECTURE : 7 MINUTES

Lorsque vous achetez par internet, par téléphone, ou à distance, vous avez le droit de changer d'avis pendant 14 jours. Quelles sont les démarches à faire pour obtenir le remboursement ? Quelles sont les conditions ? Toutes nos réponses.

### À savoir

**Depuis le 28 mai 2022**, afin d'améliorer la protection des consommateurs en leur permettant d'avoir accès à des informations plus nombreuses et plus fiables dans le cadre de leurs achats en ligne, **les sites d'e-commerce sont soumis à de nouvelles obligations** < <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15652?xtor=EPR-100> >. L'une d'entre elle concerne le **formulaire de rétractation** que le vendeur doit obligatoirement fournir aux consommateurs (et dont le **modèle est strictement défini** < [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032887061](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032887061) >). Depuis le 28 mai, il doit notamment comprendre l'adresse électronique du fournisseur, ce qui n'était pas nécessaire auparavant.

Pour prendre connaissance de l'ensemble de ces nouvelles obligations, vous pouvez consulter le **décret du 25 mars 2022 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation** < <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045410578> >.

## Qu'est-ce que le délai de rétractation ?

Le délai de rétractation permet aux consommateurs de disposer d'un délai de **14 jours pour changer d'avis** en cas d'achat par internet, par téléphone, ou à distance.

Attention ! Le délai de rétractation n'est cependant pas applicable pour tous les achats à distance (on parle juridiquement de « contrats », précisés dans l'**article L221-28 du code de la Consommation**). < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226820&cidTexte=LEGITEXT000006069565> > Vous pouvez consulter les détails des achats (contrats) non concernés par le droit de rétractation ci-après.

### À savoir

- ▶ Notez que pour les **achats effectués directement en magasin**, le **droit de rétractation n'est pas encadré par la loi**. Même si beaucoup d'enseignes offrent la possibilité à leurs clients d'échanger leurs achats ou proposent un remboursement, elles n'ont aucune obligation de le faire.
- ▶ Aucun droit de rétractation n'est imposé dans le cas d'un achat effectué dans une foire ou dans un salon.

Liste des contrats (ou achats) pour lesquels le droit de rétractation ne peut pas être exercé

## Jusqu'à quand pouvez-vous utiliser votre droit de rétractation ?

L'**article L221-18 du code de la Consommation** < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226842&cidTexte=LEGITEXT000006069565> > dispose que le délai de **14 jours** court à compter du jour :

- ▶ **de la conclusion du contrat**, pour les contrats de prestation des services [...]
- ▶ **de la réception du bien** par le consommateur [...] ».

Si vous avez effectué une commande avec plusieurs biens livrés ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots multiples, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens, tels que l'abonnement à des magazines par exemple, le délai court à compter de la réception du premier bien.

#### À savoir

- ▶ Le vendeur est tenu de vous informer si vous bénéficiez du droit de rétractation ou non. Si vous bénéficiez de ce droit, il doit préciser les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit.
- ▶ Notez que si ce dernier 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. 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.

## Comment exercer votre droit de rétractation ?

Un **formulaire type de rétractation** (correspondant au modèle type défini par l'**annexe de l'article R221-1 du Code de la consommation** < [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032887061](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032887061)>) doit vous être obligatoirement fourni avec le contrat.

Notez que vous pouvez l'utiliser pour faire valoir votre droit de rétractation mais vous pouvez aussi rédiger vous-même, sur **papier libre**, une déclaration exprimant sans ambiguïté votre volonté de vous rétracter.

Le formulaire ou votre déclaration sur papier libre doit être adressé au vendeur avant la fin du délai des 14 jours. Vous n'avez pas à justifier votre décision.

**Le produit doit ensuite être retourné au vendeur au maximum 14 jours après avoir envoyé votre rétractation.** Les frais de renvoi sont en général à votre charge.

#### À savoir

- ▶ Comme indiqué ci-dessus, le vendeur a l'obligation de vous fournir un formulaire type de rétractation. A défaut, l'institut national de la consommation (INC) met à disposition, gratuitement, un **modèle de courrier** < <https://www.inc-conso.fr/content/le-vetement-commande-distance-ne-vous-convient-pas-vous-exercez-votre-droit-de-retractation>> à envoyer au vendeur pour utiliser votre droit de rétractation (notez que l'intitulé du modèle mentionne le cas de l'achat d'un vêtement, mais ce modèle peut être utilisé pour tous les achats à distance).
- ▶ Notez que le simple renvoi du bien sans déclaration, ou le refus de recevoir la livraison, ne suffisent pas à exprimer votre volonté de vous rétracter.

## Comment allez-vous être remboursé ?

Après avoir exercé votre droit à la rétractation, vous serez remboursé de la totalité du montant que vous avez versé pour ce bien, ainsi que des frais de livraison, « sans retard injustifié, et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter » précise l'**article L221-24 du code de la Consommation** < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI000032226828>>.

Le remboursement doit être effectué par le **même type de paiement** que vous avez utilisé lors de l'achat (espèce, virement, carte bancaire...), sauf si vous donnez votre accord pour être remboursé par un autre moyen de paiement n'occasionnant pas de frais supplémentaire pour vous.

## Que faire si le vendeur tarde à vous rembourser ?

Si vous rencontrez des difficultés avec le professionnel pour vous faire rembourser, **vous pouvez le mettre en demeure.** À cet effet, l'Institut national de la consommation (INC) propose sur son site internet un **modèle de courrier** < <https://www.inc-conso.fr/content/vous-avez-exerce-votre-droit-de-retractation-et-vous-navez-pas-ete-remboursee>> pour mettre en demeure le vendeur de vous rembourser les sommes versées suite à l'exercice de son droit de rétractation.

Sachez aussi qu'en cas de **retard dans le remboursement**, les sommes qui vous sont dues seront alors majorées en fonction du nombre de jours de retard (les taux communiqués ci-dessous sont ceux en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022) :

- ▶ 3,13 % si le remboursement intervient 10 jours maximum après l'expiration des délais
- ▶ de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours
- ▶ de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours
- ▶ de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours
- ▶ de 50 % entre 60 et 90 jours
- ▶ de 5 points supplémentaires par nouveau mois de retard (dans la limite du doublement du prix du produit, puis au-delà majoré du taux de l'intérêt légal (3,12 %)).

#### À savoir

Pendant les **soldes**, le droit de rétractation s'exerce dans les mêmes conditions.

## Que faire si le vendeur refuse de vous rembourser ?

Si malgré votre courrier de mise en demeure, le professionnel ne vous rembourse toujours pas, vous pouvez d'abord saisir une association de consommateurs ou la **Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad)** < <https://www.fevad.com/> >.

Mais d'autres options sont mobilisables. Pour connaître en détail tous les recours possibles en cas de litige avec un commerçant suite à un achat en ligne, consultez notre article **Achats sur internet, que faire en cas de litige ?**

## Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Droits du consommateur : les démarches à suivre en cas de litige avec une entreprise

Comment acheter en ligne en toute sécurité

Se prémunir contre les faux avis de consommateurs sur internet

Sécurité des consommateurs : retrait et rappel des produits

Soldes : consommateurs, quels sont vos droits ?

## En savoir plus sur le droit de rétractation

Vente à distance : droit de rétractation du consommateur < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485> > sur service-public.fr

Vente à distance sur le site de la DGCCRF

Achats sur internet : les droits des consommateurs sur le site du CEDEF

## Ce que dit la loi

Section 6, droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement du code de la Consommation <

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=DE4A9E1B74BDD6022AA022BCBE9F231E.tpdila22v\\_1](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=DE4A9E1B74BDD6022AA022BCBE9F231E.tpdila22v_1)

idSectionTA=LEGISCTA000032226844&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20170628>

Décret n° 2022-424 du 25 mars 2022 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation <

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045410578>>

Ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021 transposant la directive 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 et relative à une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs <

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044546235>>

Thématiques : [Achats sur internet](#)

---

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

exemple : nom.prenom@domaine.com

Je m'abonne

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)

---

Partager la page   