

Droit de rétractation ou droit de me rétracter de mon droit de rétractation sous 14 jours

Lorsque vous achetez un bien ou un service à distance, vous pouvez changer d'avis pendant au moins 14 jours. C'est ce que l'on appelle le droit de rétractation.

Comment l'exercer ? Sous quelles conditions ? Quels achats ne sont pas concernés ? Nos réponses.

SOMMAIRE

1. Qu'est-ce que le droit de rétractation ?
 - 1.1. Droit de rétractation : quels sont les achats non concernés ?
2. Quel est le délai pour exercer votre droit de rétractation ?
3. Comment exercer votre droit de rétractation ?

1. Qu'est-ce que le droit de rétractation ?

Le droit de rétractation permet aux consommateurs de disposer d'un **délai d'au moins 14 jours pour changer d'avis en cas d'achat à distance ou en dehors de l'établissement du professionnel.**

L'achat peut se faire :

- en ligne
- par téléphone
- lors d'un télé-achat
- dans le cadre d'une vente par correspondance, etc.

Ce droit s'exerce donc dans le cadre d'un contrat conclu à distance ou hors établissement entre **un professionnel et un consommateur.**

Le vendeur doit vous informer de l'existence ou de l'absence de ce droit avant la conclusion de votre commande. Le cas échéant, il doit préciser les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit.

À savoir

- Le droit de rétractation s'applique sur les **produits soldés, d'occasion ou déstockés**, à condition qu'il s'agisse d'un achat à distance ou hors magasin.
- **Aucun droit de rétractation n'est applicable dans le cadre d'un achat effectué lors d'une foire ou d'un salon**, qui sont assimilés à un établissement commercial du vendeur ou du prestataire de service.

1.1 Droit de rétractation : quels sont les achats non concernés ?

Le droit de rétractation n'est pas applicable à tous les achats (ou contrats) à distance.

Article L221-28 en vigueur depuis le 28 mai 2022 :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclues lors d'une enchère publique ;
- 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 13° De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :
 - a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et
 - b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et
 - c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 221-13.

2. Quel est le délai pour exercer votre droit de rétractation ?

Le délai de rétractation de **14 jours minimum** court à compter du jour :

- **de la conclusion du contrat**, pour les contrats de prestation de services et les contrats hors établissement,
- **de la réception du bien** par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, pour les contrats de vente de biens.

Si vous avez effectué une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou pièces multiples dont la livraison est échelonnée, **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 pendant une période définie, tel que l'abonnement à des magazines, **le délai court à compter de la réception du premier bien.**

Notez que le délai de 14 jours est le délai légal minimum. Le professionnel peut décider de proposer un délai plus long.

À savoir

- Le droit de rétractation s'applique sur les **produits soldés, d'occasion ou déstockés**, à condition qu'il s'agisse d'un achat à distance ou hors magasin.
- **Aucun droit de rétractation n'est applicable dans le cadre d'un achat effectué lors d'une foire ou d'un salon**, qui sont assimilés à un établissement commercial du vendeur ou du prestataire de service.

3. Comment exercer votre droit de rétractation ?

Un **formulaire type de rétractation**, correspondant au modèle défini par l'annexe de l'article R221-1 du code de la consommation, doit vous être obligatoirement fourni avec le contrat.

Vous pouvez l'utiliser pour faire valoir votre droit de rétractation ou rédiger vous-même une déclaration exprimant votre volonté de vous rétracter.

Le formulaire ou votre déclaration 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 peuvent être à votre charge ou à celle du professionnel. Si ce dernier a omis de vous prévenir que ces coûts sont à votre charge, c'est à lui de les supporter (article L221-23 du code de la consommation).

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

Retrouvez un modèle de courrier à envoyer au vendeur pour faire valoir votre droit de rétraction. L'intitulé mentionne le cas de l'achat d'un vêtement, mais il peut être utilisé pour tous les achats à distance.

À savoir

Depuis le 19 juin 2026, le droit de rétractation est renforcé pour les contrats de services financiers (assurance, produits d'épargne, etc.) conclus à distance.

L'ordonnance du 5 janvier 2026, complétée d'un décret, impose aux professionnels de mettre à disposition des consommateurs une **nouvelle fonctionnalité de rétractation sans frais.**

Cela permet au consommateur d'exercer son droit de rétractation directement en ligne, via une fonctionnalité dédiée. Celle-ci doit être :

- **clairement identifiable** par la mention « **renoncer au contrat ici** » ou toute autre formule comparable dénuée d'ambiguïté,
- **visible et facilement accessible** depuis l'interface en ligne,
- **disponible pendant toute la durée du délai de rétractation.**

Une fois la décision de se rétracter notifiée au consommateur et les informations nécessaires renseignées ou confirmées (nom, prénom, contrat concerné...), le consommateur devra être mis en mesure de **confirmer sa décision**, au moyen d'une fonctionnalité identifiable par la mention : « **confirmer la rétractation** » ou une formule équivalente.