

Fiche pratique

Exercer son droit de rétractation

En acceptant de souscrire un contrat, ou en faisant l'acquisition d'un bien, le consommateur s'engage. Toutefois, dans certaines situations, il se peut qu'il n'évalue pas pleinement la portée de cet engagement. Aussi la loi lui accorde-t-elle la possibilité de « se rétracter ». Ce droit de rétractation est pour l'essentiel régi par les dispositions du code de la consommation relatives à la vente à distance (art. L.221-18 et suivants).

Que dit la loi ?

« Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ». La souscription d'abonnement par internet ou par téléphone est donc assortie d'un droit de rétractation, contrairement aux achats et souscriptions effectués en boutique. Dans ce dernier cas, le vendeur peut éventuellement accepter, à titre commercial, d'annuler le contrat ou de rembourser le bien, mais n'a aucunement l'obligation de le faire. A noter toutefois que le droit de rétractation n'existe pas dans certaines circonstances visées à l'article L.221-28 du code de la consommation, comme dans le cas de services pleinement exécutés, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de rétractation (par exemple, location de vidéo à la demande).

Quel est le point de départ du délai de rétractation ?

Le délai de 14 jours court à compter de la souscription du contrat, s'il s'agit d'une prestation de service, ou à compter de la réception du bien, s'il s'agit d'une vente associée à une prestation de service (par exemple, achat de mobile).

Cependant, s'il y a eu démarchage téléphonique préalable, le délai de rétractation ne court pas avant que le consommateur ait apposé sa signature sur le contrat, ou donné son consentement par voie électronique. De même, si le professionnel a omis d'informer le consommateur de l'existence d'un droit de rétractation et de ses modalités, celui-ci est prolongé durant une période pouvant aller jusqu'à un an.

« Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision. »

L'exécution du contrat peut-elle commencer avant le terme du délai de rétraction ?

Oui, à condition que le consommateur donne son accord préalable.

Il est par exemple possible de souscrire un abonnement en demandant à l'opérateur de procéder, sans attendre, au portage du numéro de ligne. Cela ne remet pas en cause la

possibilité dont dispose le consommateur de se rétracter ultérieurement.

Néanmoins, demander l'exécution du contrat avant le terme du délai de rétractation comporte certains risques, si le consommateur décide finalement de se rétracter :

- Si la rétractation intervient alors qu'une demande de portage de numéro est en cours (et a fortiori si le portage a déjà été mis en œuvre), il est probable que cela aboutisse à la perte définitive du numéro de ligne.
- Si la rétractation porte sur un changement d'offre, il n'est pas toujours possible à l'opérateur de rétablir l'offre qui était initialement appliquée, notamment lorsque celle-ci n'est plus commercialisée.

Quelles sont les modalités de la rétractation ?

Le professionnel doit mettre à disposition du consommateur un formulaire de rétractation.

Cependant, il n'est pas obligatoire d'avoir recours à ce formulaire. Le consommateur doit simplement veiller à ce que sa décision de se rétracter soit clairement formulée. Sa déclaration doit être dénuée d'ambiguïté.

A noter que le professionnel doit mentionner son adresse électronique dans le formulaire type de rétractation.

Ces documents (formulaire ou déclaration) peuvent être transmis en ligne sur le site internet du professionnel. Dans ce cas, ce dernier doit communiquer un accusé de réception au consommateur sur un support durable. Les documents peuvent être également envoyés au professionnel par courriel à l'adresse électronique mentionnée sur le formulaire ou par courrier de préférence en recommandé.

A compter du 19 juin 2026, le professionnel devra mettre en place une fonctionnalité de rétractation depuis son interface en ligne afin de permettre à un consommateur qui a souscrit un contrat à distance d'exercer gratuitement son droit de rétractation. Le professionnel devra mentionner l'existence et l'emplacement de cette fonctionnalité dans ses conditions générales de vente. Cette nouvelle fonctionnalité permettra ainsi au consommateur qui souhaite se rétracter de confirmer son identité, d'identifier le contrat souscrit et de communiquer le moyen par lequel il souhaite réceptionner un accusé de réception de la rétractation.

De cette façon, le consommateur pourra facilement soumettre une déclaration de rétractation en ligne et recevoir un accusé réception de sa demande mentionnant le contenu de sa déclaration ainsi que la date et l'heure de son envoi.

Quelles sont les conséquences de la rétractation ?

La demande de rétractation met fin aux obligations des parties et aux facturations qui s'y rapportent. Toutefois, si l'exécution du contrat a commencé avec l'accord du consommateur, ce dernier doit s'acquitter du prix des services qui lui ont déjà été fournis. Dans l'hypothèse d'une vente, le bien doit être restitué à l'opérateur, les frais de restitution étant à la charge du consommateur.

Conseils

- Dès que votre décision de vous rétracter est arrêtée, contactez sans attendre votre opérateur, pour lui donner le temps de traiter votre demande. En effet, dans l'hypothèse d'une demande de rétractation effectuée juste avant l'expiration du délai de rétractation, vous vous exposez à une coupure de votre connexion internet ou de votre ligne mobile, voire à la perte de votre numéro si vous en avez demandé le portage.
- Veillez à bien formuler votre demande de rétractation dans le délai légal de 14 jours (via le formulaire, par courrier ou depuis l'interface en ligne).
- Veillez à conserver une preuve de votre demande de rétractation (par exemple, le bordereau du recommandé ou l'accusé de réception dans le cas d'une rétractation en ligne). Dans l'hypothèse d'un éventuel litige, ce document vous sera demandé.

Demander l'exécution du contrat avant le terme du délai de rétractation comporte certains risques, si le consommateur décide finalement de se rétracter.