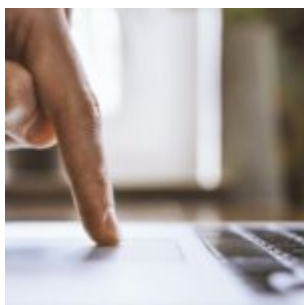


Nouvelle obligation pour les e-commerçants : la fonctionnalité de rétractation



© 2026 Les Echos Publishing

Le droit de rétractation permet à un consommateur d'annuler son achat effectué en ligne dans un délai de 14 jours, sans avoir à se justifier. Ce délai démarre à compter de la réception du bien (ou de la réception du dernier produit livré lorsque la commande comprend plusieurs articles) ou de la signature du contrat lorsqu'il s'agit d'une prestation de services. Lorsque le consommateur se rétracte, le professionnel doit alors lui rembourser l'intégralité des sommes versées, frais de livraison compris, dans un délai de 14 jours. Pour faciliter cette rétractation, un décret, qui transpose une directive européenne du 22 novembre 2023, impose à tous les professionnels, depuis le 19 juin 2026, de mettre en place une fonctionnalité gratuite, directement accessible depuis le site ou l'appli.

Une amende administrative à la clé

Le site gouvernemental France Num rappelle que cette fonctionnalité doit notamment être clairement identifiable, avec une mention du type « renoncer au contrat ici » ou une formule analogue, claire et sans ambiguïté. Elle doit

également être affichée de manière visible et facilement accessible sur l'interface en ligne, et rester disponible pendant toute la durée du délai de rétractation.

Et attention : le non-respect de cette nouvelle obligation est passible d'une amende administrative pouvant atteindre 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

Pour en savoir plus : www.francenum.gouv.fr

© 2026 Les Echos Publishing