



Le droit de rétractation dans la vente en ligne

Fiche pratique publié le 30/03/2015, vu 875 fois, Auteur : Assistant-juridique.fr

Le particulier qui fait l'acquisition d'un bien ou d'un service sur un site de e-commerce dispose d'un délai de rétractation de 14 jours, sauf exceptions. Comment peut-il exercer son droit ?

Durée du délai de rétractation

Le [délai de rétractation](#) est de 14 jours calendaires. Le vendeur peut aussi offrir un délai plus long à ses clients et l'accompagner de formalités d'exercice ou des conditions de remboursement moins favorables.

En revanche, si le vendeur n'a pas confirmé certaines informations obligatoires au plus tard au moment de la livraison, l'acheteur bénéficie de 3 mois pour se rétracter.

Le droit de rétractation s'applique aussi pour les produits soldés, d'occasion ou déstockés. Il est en de même des achats déjà utilisés : le vendeur a simplement la possibilité d'imposer le renvoi du bien dans son emballage d'origine.

Attention, il existe de nombreuses hypothèses dans lesquelles l'acheteur ne dispose pas de droit de rétractation : produits alimentaires, CD, DVD, journaux, billets de spectacle...

Modalités d'exercice du droit de rétractation

Le site internet doit contenir un formulaire type de rétractation, que l'acheteur aura la possibilité d'utiliser ou non.

Le droit de rétractation doit pouvoir s'exercer sans formalité et sans avoir à justifier de motifs.

Le vendeur cependant a la possibilité d'imposer des formalités particulières : un numéro de retour de colis, des documents complémentaires ou les raisons du retour.