

Droit de rétractation : ajout d'une nouvelle fonctionnalité de rétractation pour les contrats à distance conclus en ligne

Louis Vogel, Professeur agrégé des Facultés de droit

Joseph Vogel, Avocat au barreau de Paris

Un clic pour s'engager, un clic pour se rétracter : l'ordonnance 2026-2 impose aux professionnels une nouvelle obligation qui vient faciliter la rétractation de certains contrats à distance.

Une ordonnance et un décret importants pour les professionnels de la vente (de biens ou de services) à distance ont été publiés au Journal officiel le mardi 6 janvier 2026. L'ordonnance 2026-2 du 5 janvier 2026 vise principalement à modifier les règles relatives à la vente à distance de services financiers tandis que les modalités d'intégration de la fonctionnalité sont précisées par le décret 2026-3 du 5 janvier 2026.

Cette ordonnance transpose certaines dispositions de la directive 2023/2673 du 22 novembre 2023 relative aux contrats de services financiers conclus à distance, qui vise à moderniser le cadre réglementaire existant pour tenir compte de la numérisation croissante de la distribution des contrats de services financiers. Initialement destiné aux services financiers, le dispositif a été complété de façon à s'appliquer à tout contrat conclu à distance via une interface en ligne.

1. Une nouvelle fonctionnalité de rétractation en ligne

L'article 3 de l'ordonnance modifie l'article L. 221-21 du Code de la consommation, qui définit les modalités d'exercice du droit de

rétractation, en y ajoutant les deux alinéas suivants :

« Pour les contrats conclus à distance au moyen d'une interface en ligne, le professionnel met à la disposition du consommateur, sans frais pour ce dernier, une fonctionnalité lui permettant d'exercer gratuitement son droit de rétractation avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18. »

Un décret fixe les modalités de présentation et d'utilisation de cette fonctionnalité, de nature à garantir un accès facile, direct et permanent du consommateur à celle-ci. »

Lorsqu'un contrat à distance est conclu au moyen d'un site internet, d'une application ou d'une autre interface en ligne, le professionnel devra proposer au consommateur une fonctionnalité lui permettant d'exercer son droit de rétractation via cette même interface.

L'article 2 du décret d'application ajoute, quant à lui, un nouvel article D. 221-5 au sein du Code de la consommation, lequel dresse le cahier des charges de cette nouvelle fonctionnalité de rétractation :

- Elle est identifiée, de manière lisible, par les mots « renoncer au contrat ici » ou par une formule analogue dénuée d'ambiguïté.
- Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière visible, directement et facilement accessible au consommateur.

• Elle est disponible pendant toute la durée du délai de rétractation.

• Elle permet au consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne par laquelle il informe le professionnel de sa décision de se rétracter du contrat.

• Cette déclaration est conçue de façon à permettre au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes :

- son nom et son prénom ;
- des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter ;
- des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel il souhaite recevoir l'accusé de réception de la rétractation.

• Une fois la déclaration de rétractation remplie en ligne, le consommateur peut la soumettre au moyen d'une fonctionnalité de confirmation, identifiée, de manière lisible, par les mots « confirmer la rétractation » ou par une formule analogue et dénuée d'ambiguïté.

• Après que le consommateur a soumis sa déclaration de rétractation, le professionnel lui envoie dans un délai raisonnable un accusé de réception de celle-ci sur support papier ou sur tout autre support durable. Cet accusé de réception mentionne notamment le

contenu de la déclaration de rétractation ainsi que la date et l'heure de son envoi.

Cette nouvelle obligation s'appliquera **à compter du 19 juin 2026**.

A défaut d'introduction de cette nouvelle fonctionnalité, les professionnels concernés s'exposent à une amende administrative pouvant aller jusqu'à 15.000 € pour une personne physique et jusqu'à 75.000 € pour une personne morale (cf. article 242-13 du Code de la consommation).

2. L'obligation d'assurer l'information du consommateur sur cette nouvelle fonctionnalité

Afin d'assurer l'efficacité du dispositif, l'ordonnance impose aux professionnels d'informer leurs clients consommateurs de l'existence et de l'emplacement de cette fonctionnalité. L'article 2 de l'ordonnance vient ainsi compléter les dispositions de l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

Les entreprises devront donc adapter leurs conditions générales de vente d'ici le 19 juin 2026, pour y mentionner l'existence de cette nouvelle fonctionnalité.

L'introduction de cette nouvelle fonctionnalité ne vient pas pour autant supprimer l'obligation des professionnels de mettre à disposition des consommateurs un formulaire de rétractation.

3. Un dispositif qui s'inscrit dans la continuité de la « résiliation en trois clics »

Ces nouvelles obligations imposées aux professionnels ne sont pas sans rappeler l'obligation faite aux entreprises de proposer aux consommateurs une fonctionnalité de résiliation en ligne instaurées

par le décret 2023-417 du 31 mai 2023.

Pour rappel, ce décret avait permis aux consommateurs de résilier leur contrat en ligne en quelques clics, notamment grâce à un bouton « *résilier votre contrat* ». Cette fonctionnalité de résiliation répond d'ailleurs à un cahier des charges très similaire à celui posé par le nouveau décret 2026-3.

En conclusion, l'ordonnance et le décret du 5 janvier 2026 renforcent significativement les droits des consommateurs en matière de vente à distance, en imposant aux professionnels la mise en place d'une fonctionnalité de rétractation en ligne claire, accessible et effective. Ces nouvelles exigences, **applicables à compter du 19 juin 2026**, impliquent une adaptation tant technique que contractuelle des interfaces de vente et des conditions générales qu'il convient d'anticiper.

