

Un achat impulsif ? Vous pouvez changer d'avis



Parfois on ne peut plus reculer...
Mais lors d'un achat en ligne, si.

De nombreux consommateurs font la chasse aux bonnes affaires en ligne. Mais que faire si le produit que vous avez acheté ne vous convient pas ? Dans ce cas, vous pouvez exercer votre droit de rétractation. Pourtant beaucoup de consommateurs l'ignorent. Notre Contact Center reçoit chaque jour des questions à ce sujet. Au fait, saviez-vous qu'avec la nouvelle fonction de rétractation, vous devriez pouvoir annuler votre achat aussi facilement que vous l'avez effectué ? Voici tout ce que vous devez savoir sur le droit de rétractation, en dix questions-réponses.

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

En tant que consommateur, vous avez le droit d'annuler dans un délai de 14 jours calendriers et sans justification un achat ou un contrat conclu à distance (en ligne, par téléphone, etc.) ou hors établissement (démarchage, stand temporaire, etc.). Ce droit est assuré par le droit européen et s'applique dans toute l'Union européenne.

2. Est-ce valable pour les sites britanniques ?

Oui. Malgré le Brexit, le Royaume-Uni a maintenu certaines protections, dont le droit de rétractation pour les consommateurs.

3. Dans quels cas puis-je l'exercer ?

Principalement pour les achats à distance ou hors établissement, y compris pour des produits en promotion ou soldés. Il existe aussi des droits de rétractation pour des contrats spécifiques comme :

- les assurances
- le time-sharing
- les agences matrimoniales ou immobilières
- certains crédits
- les contrats de fourniture d'énergie

4. Dans quel cas ne puis-je pas exercer mon droit de rétractation ?

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux achats effectués en magasin (sauf exception), ni aux contrats conclus dans des foires. Ce droit n'est pas garanti pour les achats en ligne auprès d'entreprises situées en dehors de l'Union européenne (par exemple sur une boutique en ligne américaine) et dépend des conditions générales du contrat.

5. Qu'en est-il du dropshipping ?

Le dropshipping est une méthode de vente en ligne où le vendeur ne possède pas le produit qu'il vend. Il le fait livrer directement par un fournisseur, souvent situé à l'étranger. Si ce vendeur cible les consommateurs belges (par exemple avec un site en français et des prix en euros), alors le droit belge s'applique. Le consommateur bénéficie donc du droit de rétractation, même si le produit est expédié depuis un autre pays.

C'est le vendeur final, et non le fournisseur, qui est responsable vis-à-vis du consommateur. Même s'il ne stocke pas le produit lui-même, le vendeur doit respecter toutes les obligations légales, dont le droit de rétractation. Il doit également informer clairement le consommateur qu'il pratique le dropshipping, car cela peut entraîner des délais de livraison plus longs et des frais supplémentaires (frais de douane, retour coûteux auprès d'un fournisseur étranger, etc.).

6. Et sur les grandes plateformes d'e-commerce ?

Ces plateformes hébergent souvent des vendeurs tiers, mais elles peuvent également vendre en leur nom. Pour exercer son droit de rétractation, il est donc nécessaire d'identifier clairement le vendeur. Si la plateforme est également le vendeur, elle est responsable du respect du droit de rétractation. Si elle agit comme simple intermédiaire, c'est le vendeur tiers qui est responsable.

Avant de concrétiser son achat, le consommateur doit clairement recevoir les informations suivantes :

- l'identité du vendeur ;
- la localisation géographique du vendeur ;
- le rôle de la plateforme (vendeur ou intermédiaire) ;
- la répartition des obligations entre le vendeur et l'intermédiaire.

Ces informations obligatoires permettent au consommateur de faire un choix éclairé.

7. Existe-t-il des exceptions au droit de rétractation ?

Oui. Citons par exemple :

- les biens personnalisés (objet gravé, etc.) ;
- les produits périssables (aliments frais, certaines plantes) ;
- les contenus numériques déjà ouverts ou téléchargés ;
- les produits d'hygiène qui ont été ouverts ;
- les services datés (billets de concert, voyages, etc.)

8. Comment exercer mon droit de rétractation ?

Vous devez informer le vendeur dans les 14 jours suivant la réception du bien ou la signature du contrat. Cela peut se faire :

- via un [formulaire-type](#)
- par écrit (e-mail ou courrier physique)
- en ligne (via [la fonctionnalité de rétractation](#))

Depuis le 14 août 2026, les entreprises sont tenues de mettre à disposition une fonctionnalité de rétractation. Cela signifie qu'elles doivent vous permettre d'exercer votre droit de rétractation en ligne de manière simple et rapide. Elles doivent veiller à ce que, en tant que consommateur, vous puissiez vous rétracter aussi facilement que vous avez effectué votre achat.

Les entreprises peuvent par exemple proposer cette fonctionnalité sous la forme d'un bouton ou d'un lien sur leur site web. Celui-ci doit être facile à trouver, simple à utiliser et disponible pendant toute la durée du délai de rétractation. Par ailleurs, l'entreprise ne peut pas vous obliger à télécharger l'application de la boutique ou à suivre des étapes compliquées pour pouvoir exercer votre droit de rétractation.

Une fois la déclaration de rétractation remplie, l'entreprise doit vous envoyer une confirmation de votre décision de rétractation.

Vous avez ensuite 14 jours pour retourner le produit. Pour certains contrats, comme une assurance-vie, le délai de rétractation peut aller jusqu'à 30 jours.

9. Le droit de rétractation est-il payant ?

Non, mais les frais de retour peuvent être à votre charge si c'est précisé dans les conditions générales du contrat.

Le vendeur doit vous rembourser le prix payé et les frais de livraison standard via le même mode de paiement. Il ne peut pas imposer un bon d'achat à la place du remboursement.

10. Et si le vendeur refuse ma rétractation ?

Vous pouvez introduire un signalement via [ConsumerConnect](#). L'Inspection économique du SPF Economie pourra décider d'ouvrir ou non une enquête. Elle ne pourra toutefois pas intervenir pour résoudre votre litige individuel.

Pour cela, vous pouvez contacter le [Service de Médiation pour le Consommateur](#) si le vendeur est établi en Belgique. S'il est situé dans un autre pays de l'UE, adressez-vous au [Centre Européen des Consommateurs](#).

Si ces démarches ne sont pas concluantes, seul un juge pourra trancher le litige.



Délais de rétractation

economie.fgov.be

Contact

Etienne Mignolet (FR)

Seulement pour les journalistes

Tel : +32 2 277 86 74

Gsm : +32 486 39 38 91

press@economie.fgov.be

Contact Center

Tel: 0800 120 33

Fax: 0800 120 57

info.eco@economie.fgov.be

Lien vers cette page

<https://news.economie.fgov.be/270126-un-achat-impulsif-vous-pouvez-changer-d-avis/>