

Droit de la consommation et droit du web

Vendre et communiquer à distance obéit à des règles précises, renforcées ces dernières années. Cette fiche rassemble, à jour en 2026, ce que tout commercial à distance doit connaître du droit de la consommation et du droit du web.

La vente à distance au consommateur

Règle	Contenu
Information précontractuelle	Identité du vendeur, caractéristiques, prix TTC, frais et délai de livraison, modalités de paiement, droit de rétractation, garanties, service client, médiateur
Commande	Récapitulatif et double validation (« commande avec obligation de paiement »), confirmation sur support durable
Rétractation	14 jours à compter de la réception (biens) ou de la conclusion (services) ; remboursement sous 14 jours ; exceptions (produits personnalisés, descellés, périssables, contenus numériques commencés) ; renforcée le 19 juin 2026 pour les services financiers
Livraison	À la date indiquée, au plus tard 30 jours ; le vendeur est responsable jusqu'à la remise au client
Garanties	Garantie légale de conformité de 2 ans (biens, y compris contenus et services numériques), garantie des vices cachés ; garantie commerciale facultative
Litiges	Service client non surtaxé, médiateur de la consommation obligatoire, plateforme SignalConso

Pratiques commerciales et prospection

- Pratiques commerciales trompeuses et agressives interdites ; depuis le 28 mai 2022 (directive Omnibus) : prix barré = prix le plus bas des 30 jours précédents, faux avis et manipulation des avis interdits, obligation de dire si et comment les avis sont vérifiés, statut professionnel ou particulier du vendeur sur une place de marché, classement des résultats expliqué.
- Prospection par e-mail et SMS auprès des particuliers : consentement préalable, désinscription dans chaque message ; auprès des professionnels : information et opposition.
- Prospection téléphonique des particuliers : interdite sans consentement préalable depuis le 11 août 2026 (loi du 30 juin 2025) ; horaires et fréquence encadrés ; fin de Bloctel.
- Influence commerciale : loi du 9 juin 2023 (mention publicité, contrat, interdictions).
- Soldes, promotions, jeux-concours : règles spécifiques (périodes des soldes, règlement de jeu, loteries).

Le droit du web

Texte	Ce qu'il impose à un site
LCEN (2004) et loi SREN (21 mai 2024)	Mentions légales (identité, hébergeur), responsabilité des hébergeurs et éditeurs, lutte contre les contenus illicites
RGPD (2018) et loi Informatique et libertés	Information, consentement, droits des personnes, sécurité, registre, sanctions
Directive ePrivacy et recommandations CNIL (2021)	Bannière cookies : refus aussi simple que l'acceptation, pas de traceurs non essentiels sans accord
DSA (2024) et DMA	Obligations des plateformes et places de marché : signalement, transparence publicitaire, protection des mineurs ; concurrence loyale des grandes plateformes
Règlement européen sur l'IA (2024)	Transparence (chatbots), interdictions (manipulation, notation sociale), obligations progressives jusqu'en 2027
Directive accessibilité (2019/882)	Sites marchands et services numériques accessibles depuis le 28 juin 2025 (hors micro-entreprises) ; RGAA
Code de la propriété intellectuelle	Droit d'auteur sur textes, images, musiques, logiciels ; droit des marques (INPI) ; droit à l'image

Les acteurs du contrôle

La DGCCRF (pratiques commerciales, information du consommateur, avis, prix), la CNIL (données personnelles, cookies, prospection), l'ARCOM (contenus audiovisuels et plateformes), le médiateur de la consommation (litiges), les tribunaux ; la plateforme SignalConso permet aux consommateurs de signaler les manquements.

À retenir

- Rétractation 14 jours, garantie 2 ans, médiateur obligatoire.

- Omnibus 2022 : prix barrés sincères, avis vérifiés.
- Prospection : consentement des particuliers (e-mail, SMS et, depuis 2026, téléphone).
- Site : mentions légales, RGPD, cookies, accessibilité, DSA.

Pour aller plus loin :

[Service-public.fr – achat à distance : droit de rétractation](#)

[DGCCRF – fiches pratiques](#)

[CNIL – comprendre le RGPD](#)

[SignalConso](#)

Espace commercial – www.espacecommercial.fr – BTS NDRC, relation client à distance et digitalisation