

# E-commerce - Rétractation - Exclusion de certains services

écrit par Marine de la Clergerie | 17/07/2025

**Résumé: en cas de vente à distance, le droit de rétractation est exclu pour les prestations de service d'hébergement, de transport, de restauration ou d'activités de loisirs devant être fournis à une date ou à une période déterminée.**

*« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : (...)*

*12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée »*

Source : Article L221-28 12° du Code de la consommation

Le Code de la consommation exclut du champ du droit de rétractation les contrats de prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration ou d'activités de loisirs devant être fournis à une date ou à une période déterminée.

Cette exception est également consacrée par la jurisprudence, qui en précise la portée et les conditions d'application.

A noter que toute restriction à l'exercice du droit de rétractation s'interprète de manière stricte.

## Recommandations pour les professionnels

Recommandations pratique pour les professionnels pour la présentation de l'exclusion du droit de rétractation pour des prestations de service d'hébergement, de transport, de restauration ou d'activités de loisirs devant être fournis à une date ou à une période déterminée :

□ L'exclusion du droit de rétractation doit être mentionnée de façon explicite, visible et compréhensible, dès la page de présentation de l'offre et avant la validation de la commande. Il est conseillé d'utiliser une formulation claire, telle

que : « Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services d'activités de loisirs devant être fournies à une date ou à une période déterminée. »

□ Reprendre cette information dans les conditions générales de vente, mais également dans le récapitulatif de commande et dans l'email de confirmation adressé au consommateur, afin de garantir la traçabilité de l'information.

□ Éviter de noyer la présentation de l'exclusion dans un ensemble de clauses contractuelles ou reléguée en bas de page et privilégier un affichage distinct, éventuellement en gras ou en encadré, pour attirer l'attention du consommateur.

□ Former vos équipes commerciales et le service client à la justification de cette exclusion, afin de pouvoir répondre de manière argumentée à toute demande ou contestation du consommateur.

□ Conserver une preuve de la communication de cette information au consommateur, par exemple par l'enregistrement du parcours d'achat ou l'archivage des emails de confirmation, afin de pouvoir démontrer, en cas de litige, que l'information a bien été délivrée conformément à la loi.

## **Législation applicable**

- [Directive 2011/83/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs
- Article L221-28 12° du Code de la consommation

## **Jurisprudence**

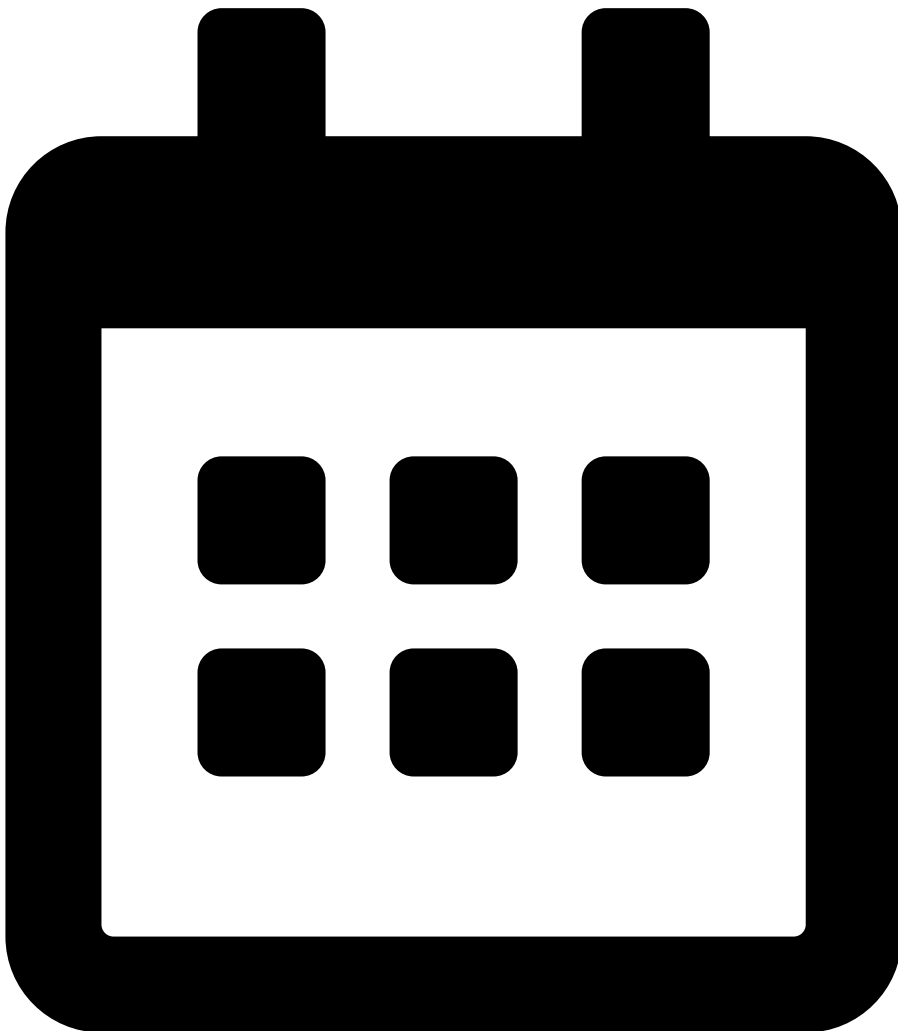
- Absence de droit de rétractation pour des billets de concert à une date précise (CJUE, Cour, 31 mars 2022, C-96/21).
- Absence de droit de rétractation pour des cures dites de « prévention santé » et spa (TA Clermont-Ferrand, 8 avr. 2021, n° 1900843).
- Application du droit de rétractation lorsque la date ou la période de la prestation n'est pas déterminée lors de la conclusion du contrat (CAA Lyon, 6e ch., 30 janv. 2020, n° 18LY01885).
- Absence de droit de rétractation dans le cadre de la réservation d'une chambre d'hôtel (Cass. 1re civ., 25 nov. 2010, n° 09-70.833, Bull. 2010, I,

n° 244).

- Absence de droit de rétractation pour une location de voitures à une date déterminée ( CJUE, Cour, 10 mars 2005, C-336/03)

## CONTACT

Besoin de l'aide d'un avocat pour un problème de droit de rétractation? Contactez Me Marine de la Clergerie ([contact@mdc-avocat.fr](mailto:contact@mdc-avocat.fr), [www.mdc-avocat.fr](http://www.mdc-avocat.fr), [Consultation](#), [LinkedIn](#)), Avocat au Barreau de Toulouse, spécialiste en Droit du numérique et des communications, avec la qualification spécifique Droit des données à caractère personnel.



[Prendre RDV avec Me de la Clergerie](#)