

Depuis 30 ans, nous conseillons et accompagnons les entreprises françaises, suisses et belges ainsi que leurs filiales allemandes dans tous les aspects juridiques de leurs activités en Allemagne. Aux côtés des cadres dirigeants, des départements ressources humaines, des services juridique et financier ainsi que des équipes commerciales, nous assistons de la même manière les sociétés allemandes en France.



Publication | E-Commerce | Allemagne

Droit de rétractation en Allemagne : ce que les e-commerçants français doivent absolument savoir

15 mai 2026

Pour une entreprise française qui vend à des consommateurs allemands en ligne, le droit de rétractation en Allemagne (*Widerrufsrecht*) est un sujet clé.

Les règles semblent proches de celles appliquées en France, mais la pratique allemande est souvent plus stricte, avec un risque élevé de mises en demeure (*Abmahnungen*) par des concurrents ou associations de consommateurs si votre site e-commerce n'est pas conforme.

Dans cet article, nous expliquons ce qu'un webshop français orienté vers le marché allemand doit absolument savoir.

Le droit de rétractation : même principe, autres réflexes

En Allemagne comme en France, le consommateur dispose en principe d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un achat à distance (vente en ligne). Mais:

- les tribunaux allemands imposent des exigences particulièrement strictes et détaillées en matière d'information préalable ;
- une erreur de formulation dans les mentions relative au droit de rétractation (*Widerrufsbelehrung*), peut fréquemment donner lieu aux mises en demeure (*Abmahnungen*) émanant de concurrents ou d'associations, assorties d'une demande de cessation immédiate de la pratique ainsi que de la prise en charge des frais d'avocat.



Ninja Buks

Rechtsanwältin

buks@rechtsanwalt.fr

T + 33 (0) 3 88 45 65 45



Vanina Vedel LL.M.

Avocat

vedel@rechtsanwalt.fr

T + 49 (0) 7221 30 23 70



Anja Hergesell

Rechtsanwältin

hergesell@rechtsanwalt.fr

T + 49 (0) 7221 30 23 70

www.rechtsanwalt.fr

Strasbourg

16 rue de Reims
F-67000 Strasbourg
T + 33 (0) 3 88 45 65 45
strasbourg@rechtsanwalt.fr

Paris

4 rue Paul Baudry
F-75008 Paris
T + 33 (0) 1 53 93 82 90
paris@rechtsanwalt.fr

Baden-Baden

Schützenstraße 7
D-76530 Baden-Baden
T + 49 (0) 7221 30 23 70
baden@rechtsanwalt.fr

Zürich

Bahnhofstrasse 10
CH-8001 Zürich
T + 41 (0) 43 456 25 86
zuerich@rechtsanwalt.fr

Bordeaux

48 cours d'Alsace et Lorraine
F-33000 Bordeaux
T + 33 (0) 5 56 28 38 07
bordeaux@rechtsanwalt.fr

Sarreguemines

50 rue de Grosbliedestroff
F-57200 Sarreguemines
T + 33 (0) 3 87 02 99 87
sarreguemines@rechtsanwalt.fr

Mentions obligatoires relatives au droit de rétractation

Tout webshop orienté vers des consommateurs allemands doit respecter le droit allemand de protection des consommateurs et fournir aux consommateurs, de manière claire et compréhensible, notamment les informations suivantes :

- la durée du délai de rétractation (généralement 14 jours),
- le point de départ du délai (par exemple, réception du bien par le consommateur),
- la procédure de rétractation (adresse, déclaration, formulaire type),
- les effets de la rétractation : remboursement, délais de remboursement, prise en charge des coûts de retour.

En pratique, il est courant en Allemagne d'utiliser une formule standardisée adaptée au droit allemand et non une simple traduction des mentions utilisées en France.

Qui paie les coûts de retour ?

Point d'attention pour un webshop français :

- En Allemagne, il est possible de mettre les coûts de retour à la charge du client, à condition de l'avoir clairement informé à l'avance.
- Si cette information manque ou est ambiguë, l'entreprise peut être obligée de rembourser pas seulement le prix du produit mais aussi les frais de livraison initiaux et de supporter les frais de retour.

Un message marketing comme „retour gratuit“ doit donc être aligné à la fois avec la stratégie commerciale et les obligations légales.

Le droit de rétractation comme moyen stratégique pour un webshop français

Le droit de rétractation en Allemagne est un argument commercial (les consommateurs allemands y sont très habitués) mais aussi une source de risques juridiques.

Certaines entreprises choisissent même de proposer une période de rétractation plus longue que le minimum légal comme argument marketing ; toutefois, dès qu'un tel délai étendu est offert, les mêmes obligations d'information claire et complète envers le consommateur s'appliquent que pour le délai légal.

Une mention incomplète ou mal adaptée au droit allemand peut entraîner :

- des mises en demeure (*Abmahnungen*) par des concurrents ou des associations de consommateurs,
- des coûts liés aux éventuels contentieux,
- une mauvaise expérience client (conflits sur les frais de retour),
- une prolongation significative du délai de rétractation au-delà des 14 jours légaux, ce qui augmente la période pendant laquelle le client peut encore annuler sa commande,
- une insécurité juridique sur la validité et la stabilité des contrats conclus (par exemple en cas de contestation par le consommateur ou d'intervention d'une association de consommateurs).

Conseil pratique

Si vous envisagez de lancer ou d'adapter votre site e-commerce pour le marché allemand, il est essentiel de vérifier que vos mentions sur le droit de rétractation soient bien conformes au droit allemand.

Un audit ciblé de vos mentions relatives au droit de rétractation (*Widerrufsbelehrung*), à votre politique de retour et de vos e-mails de confirmation vous permet de réduire le risque de mises en demeure (*Abmahnungen*) et d'améliorer l'expérience client pour vos consommateurs allemands.

Pour toute question sur ce sujet, notre équipe en droit allemand est à votre disposition :

Nous contacter



Avec le développement de notre branche d'activité EPP TAX, nous accompagnons les sociétés françaises, belges et suisses et leurs filiales en Allemagne dans toutes les problématiques fiscales, comptables et de gestion des ressources humaines rencontrées outre-Rhin.
welcome@expertisecomptable.de