

FICHE I : LES ÉVOLUTIONS FACILITANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION / RENONCIATION

Cette fiche détaille comment l'exercice du **droit de rétractation**, que les secteurs de l'assurance, de la mutualité et de la prévoyance nomment « **renonciation** », se trouve désormais renforcé et surtout facilité par la réforme :

- D'une part, la réforme crée une nouvelle fonctionnalité de **rétractation / renonciation « en un clic »**, à intégrer sur les interfaces en ligne, qui permet au consommateur d'exercer sa rétractation / renonciation directement **en ligne** ;
- D'autre part, au-delà du seul canal en ligne, elle consolide le droit de renonciation lui-même : information enrichie sur ce droit et sur la fonctionnalité, obligation de proposer un modèle de rédaction destiné à en faciliter l'exercice, extension des effets de la renonciation aux services accessoires et durcissement des sanctions, notamment par l'allongement du délai en cas de défaut d'information.

Nous traiterons successivement de l'obligation de mise en place de la nouvelle fonctionnalité (I), du renforcement de l'information sur le droit de renonciation / rétractation (II), des conséquences de la renonciation / rétractation sur les services accessoires (III) et des sanctions encourues (IV).

Chaque fois que cela est utile, nous établirons le parallèle avec le dispositif de résiliation « en 3 clics », dont l'architecture inspire la nouvelle fonctionnalité et dont les analyses peuvent être, sous réserve des différences signalées, transposables (cf. notre étude d'impact dédiée à la résiliation « en 3 clics »).

I) L'OBLIGATION DE MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE FONCTIONNALITÉ DE RENONCIATION « EN UN CLIC »

Le cœur du dispositif est l'obligation, pour les contrats conclus via une interface en ligne, de **mettre à disposition une fonctionnalité permettant d'exercer la rétractation (ou la renonciation), gratuite, avec un accès facile, direct et permanent**¹. Le décret en précise les caractéristiques².

L'appellation « en un clic » est une commodité de langage : elle traduit l'objectif de facilitation poursuivi par le législateur, non un parcours littéralement réduit à une seule action.

¹ C. consom. art. L.222-8 ; C. assur. art. L.112-2-1, II ; C. mut. art. L.221-18, II ; CSS art. L.932-15-1, II.

² C. consom. art. D.222-2 ; C. assur. art. D.112-5 ; C. mut. art. D.221-2 ; CSS art. D.932-2-4.

Comme pour la résiliation « en 3 clics », la fonctionnalité se décompose en réalité en plusieurs étapes (un point d'entrée, un formulaire allégé, puis une confirmation distincte), que le décret encadre et que nous détaillons ci-après.

A. Les contrats concernés par la nouvelle fonctionnalité

L'obligation ne vise que les contrats qui réunissent **deux conditions cumulatives** :

- Ils sont **conclus à distance**, c'est-à-dire **sans présence physique simultanée des parties**, dans le cadre d'un système organisé de vente à distance et par le **recours exclusif** à des **techniques de communication à distance** jusqu'à la conclusion³ ;
- Ils sont conclus **au moyen d'une interface en ligne**.

Le seul caractère « à distance » du contrat ne suffit donc pas : encore faut-il que la souscription se noue **effectivement via le site ou l'application**.

La notion d'**interface en ligne** s'entend largement, au sens du droit de l'Union européenne⁴, comme « ***tout logiciel, y compris un site internet ou une section de site internet, et des applications, notamment des applications mobiles*** ». La fonctionnalité doit donc figurer là où le contrat se conclut (site et/ou application).

À l'inverse, **ne sont PAS visés** par cette fonctionnalité :

- La transmission par courriel d'un contrat d'assurance signé ;
- La souscription par téléphone ;
- Le recours à la signature électronique en dehors d'un parcours de souscription mené via une interface en ligne.

Impact pratique : il faut être en mesure de vérifier, pour chaque demande de renonciation, que le contrat visé a bien été **conclu à distance via l'interface en ligne** et que la demande intervient **dans le délai de renonciation**.

En effet, le contrat souscrit en agence ou par courriel n'ouvre pas droit à la renonciation « en un clic », quand bien même l'organisme propose la souscription en ligne pour d'autres contrats.

Concrètement, cela suppose d'identifier, dans le système de gestion, les contrats relevant de ce canal de souscription (par exemple au moyen d'un marqueur « souscription en ligne » et de la date de conclusion), afin d'écarter et de réorienter les demandes portant sur des contrats hors champ vers les canaux de résiliation appropriés ou de renonciation de droit commun.

³ C. consom. art. L.221-1.

⁴ Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques (dit « règlement sur les services numériques »).

B. Les personnes concernées par la nouvelle fonctionnalité

Cette nouvelle fonctionnalité n'est pas ouverte à l'ensemble des souscripteurs : elle ne bénéficie qu'au **consommateur**, entendu comme la personne physique qui agit à des fins étrangères à son activité commerciale ou professionnelle.

Le régime procède, ici encore, par déclinaison sectorielle. Là où le code de la consommation vise directement le « consommateur », les codes sectoriels précisent la personne à laquelle ce terme correspond :

- Pour les assureurs, il s'agit du **souscripteur ou l'adhérent, personne physique, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle⁵** ;
- Pour les mutuelles, il s'agit du **membre participant qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle⁶** ;
- Pour les institutions de prévoyance, la disposition équivalente du code de la sécurité sociale retient la même définition, **le membre participant agissant à des fins non professionnelles⁷**.

C. Les modalités pratiques de mise en place de la nouvelle fonctionnalité

Les modalités de présentation et d'utilisation sont fixées par décret⁸, à l'image de ce que le décret n° 2023-182 du 16 mars 2023 avait prévu pour la résiliation « en 3 clics ». Nous en détaillons ci-après les quatre volets.

1. La place de la nouvelle fonctionnalité

La fonctionnalité doit être **affichée sur l'interface en ligne de manière visible**, être **directement et facilement accessible** au souscripteur ou à l'adhérent, et rester **disponible pendant toute la durée du délai de renonciation**. Elle prend place **là où le contrat se conclut** (site internet et/ou application mobile).

Les exigences de visibilité et d'accès direct sont rédigées dans des termes similaires à ceux de la résiliation « en trois clics ».

⁵ C. assur. art. L.112-2-1, I 2° a) (le terme « consommateur » s'entend du souscripteur ou de l'adhérent, personne physique, agissant à des fins étrangères à son activité professionnelle).

⁶ C. mut. art. L.221-18, I 1° et 2° a), et II 1° : le dispositif ne vise que l'adhésion à distance d'un consommateur, entendu comme le membre participant agissant à des fins étrangères à son activité professionnelle, à un règlement ou à un contrat collectif à adhésion facultative.

⁷ CSS art. L.932-15-1, I (institutions de prévoyance), dans sa rédaction issue de l'ordonnance n° 2026-2.

⁸ C. consom. art. D.222-2 ; C. assur. art. D.112-5 ; C. mut. art. D.221-2 ; CSS art. D.932-2-4.

En particulier, la CNIL avait considéré, à propos de la résiliation « en 3 clics », que **la création d'un espace personnel ne saurait être imposée** comme préalable, sauf à démontrer l'absence de moyen moins intrusif d'identifier l'auteur de la demande, et avait proposé le recours à un **formulaire « HTTPS » sécurisé**⁹. Cette position mérite d'être reprise ici : subordonner la renonciation à la création d'un compte contredirait l'objectif de facilitation.

Impact pratique : il est donc nécessaire de mettre à jour les **sites internet et le cas échéant les applications** proposant la souscription en ligne (intégration du point d'entrée, accessibilité). Pour ce faire, il faut positionner la fonctionnalité de manière à ce que le souscripteur ait peu d'effort à fournir pour la trouver (ce sera notamment en bas de page du site internet, sans qu'il soit donc obligatoire d'avoir au préalable créé un compte adhérent).

2. L'intitulé et le contenu de la nouvelle fonctionnalité

Le parcours normé par le décret comporte trois éléments :

- 1) **Tout d'abord, un point d'entrée identifié** par les mots « renoncer au contrat ici » (ou une formule analogue non ambiguë), affiché de manière lisible et visible. Concrètement, il s'agira d'un bouton « renoncer au contrat ici ».
- 2) Ensuite, le fait de cliquer sur le bouton « renoncer au contrat ici » emmène sur **un formulaire de déclaration** aux champs strictement minimalistes, permettant au souscripteur ou à l'adhérent de fournir ou de confirmer : (a) ses nom et prénom, (b) les indications détaillées permettant d'identifier le contrat ou l'adhésion (concrètement, numéro d'adhérent ou de contrat), et (c) le moyen électronique par lequel il souhaite recevoir l'accusé de réception (concrètement, une adresse mail).
- 3) Enfin, **une étape de confirmation distincte**, identifiée par les mots « confirmer la renonciation » (ou « confirmer la rétractation » pour les contrats relevant du seul code de la consommation), là encore par une formule lisible et dénuée d'ambiguïté. Concrètement, il s'agira d'un bouton « confirmer la renonciation ».

Deux caractéristiques distinguent ce parcours de celui de la résiliation « en 3 clics », dans les deux cas au bénéfice d'une plus grande simplicité.

En premier lieu, la réforme **n'impose pas la page de récapitulatif intermédiaire** que la résiliation « en 3 clics » prévoit avant la notification effective. La fonction de récapitulation est en réalité assurée en aval : un accusé de réception doit être adressé au consommateur et reprendre le contenu de la déclaration de renonciation ainsi que la date et l'heure de son envoi.

⁹ CNIL, délibération n° 2023-008 du 2 février 2023 portant avis sur le projet de décret relatif aux modalités techniques de résiliation et de dénonciation des contrats et règlements par voie électronique.

C'est pourquoi prévoir en plus un écran de récapitulatif avant confirmation n'est pas requis et alourdirait inutilement la démarche.

En second lieu, à la différence de la résiliation « en 3 clics », qui autorise la collecte de « *tout autre élément strictement nécessaire* » à l'identification du demandeur, la réforme du droit de rétractation / renonciation ne comporte aucune obligation de cette nature : les rubriques du formulaire sont limitativement fixées aux trois éléments (a), (b) et (c) rappelés ci-dessus (nom et prénom, indications permettant d'identifier le contrat ou l'adhésion, et l'adresse mail souhaitée pour recevoir l'accusé de réception).

Il en résulte qu'il n'est pas nécessaire de demander ni la date de naissance, ni le numéro de téléphone, ni aucune donnée non nécessaire à l'identification du contrat. De même, aucun champ de « date d'effet souhaitée » n'a lieu d'être : à la différence de la résiliation « en 3 clics », la date d'effet de la renonciation ne se choisit pas.

L'ensemble concourt ainsi à une même exigence : **limiter la démarche au strict nécessaire, dans un objectif de facilité et de lisibilité.**

Impact pratique : Il est donc nécessaire de concevoir et de développer un **formulaire de renonciation en ligne** (champs, libellés, étape de confirmation), en veillant à la stricte minimisation des informations demandées.

3. L'accusé de réception de la demande de renonciation

Après soumission de la déclaration, le professionnel (assureur, mutuelle, union ou institution de prévoyance, ou leur intermédiaire) adresse au consommateur, **dans un délai raisonnable**, un **accusé de réception sur support papier ou tout autre support durable**, mentionnant notamment **le contenu de la déclaration ainsi que la date et l'heure de son envoi**.

Le terme « **support durable** » admet notamment **l'e-mail** : il s'agit de « *tout instrument permettant au consommateur [note : pour les mutuelles, le membre participant qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle¹⁰] de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées* »¹¹.

Toutefois, **l'usage de SMS ou de tout autre système de communication à distance est possible (y compris les correspondances par voie postale)**, l'obligation prévue par la loi étant satisfaite dès lors que le support retenu assure la préservation des éléments communiqués.

¹⁰ C. mut. art. L.221-18, I 2° a).

¹¹ C. consom. art. L.222-4.

En pratique, néanmoins, étant donné que le formulaire de renonciation exige que le souscripteur / adhérent / membre participant renseigne le moyen électronique par lequel il souhaite recevoir l'accusé de réception de la renonciation, il sera toujours nécessaire d'envoyer, en plus, l'accusé de réception de la renonciation par mail.

Cette logique du support durable et du « délai raisonnable » est identique à celle prévue par la réglementation sur la résiliation « en 3 clics ».

En effet, pour la résiliation, nous retenons qu'un envoi automatique de l'accusé de réception satisfaisait sans difficulté au caractère raisonnable du délai, et qu'un délai indicatif de 10 à 14 jours pouvait servir de repère pour les communications ultérieures.

Ce délai pourrait en effet être retenu et serait difficilement critiquable car :

- ➔ **10 jours** est le délai imposé par l'ACPR, dans sa recommandation du 9 mai 2022, pour accuser réception par écrit d'une réclamation écrite d'un adhérent (recommandation FNMF) ;
- ➔ **14 jours** est le délai laissé au souscripteur consommateur d'un contrat conclu à distance pour renoncer à ce contrat.

Le même raisonnement vaut ici pour l'accusé de réception de la renonciation. Une différence de finalité doit toutefois être soulignée : l'**horodatage** de la déclaration de renonciation ne sert pas seulement à confirmer la bonne réception ; il est **déterminant pour le calcul et la preuve du respect du délai de renonciation**.

Impact pratique : il est donc nécessaire de mettre en place un **envoi automatique d'un accusé de réception horodaté** sur support durable (concrètement, par mail à l'adresse électronique renseignée par la personne souhaitant renoncer à son contrat dans la case « moyen électronique souhaité pour recevoir l'accusé de réception »), et une **conservation probatoire** de la déclaration et de l'accusé.

4. Le traitement de la demande de renonciation

Dans le cadre de la résiliation « en 3 clics », nous distinguons deux temps à ne pas confondre : la **confirmation de la bonne réception** de la demande, d'une part, et l'**information sur la suite donnée** (effets, date d'effet) après **validation de la recevabilité**, d'autre part.

Bien que l'ordonnance « vente à distance » ne reprenne pas les mêmes termes, la même séquence en deux temps s'impose ici.

En effet, l'accusé de réception ne vaut pas validation. La renonciation exercée en ligne n'est pas automatique : comme pour les autres modes de renonciation, le professionnel conserve un droit de regard sur la recevabilité de la demande avant d'en tirer les conséquences.

Ce contrôle porte notamment sur :

- ➔ **La qualité du demandeur** (est-il bien le souscripteur ou l'adhérent titulaire du droit ?) ;
- ➔ **L'inclusion du contrat dans le champ de la fonctionnalité** (contrat conclu à distance via interface en ligne, cf. I) A.) ;
- ➔ **Le respect du délai de renonciation** ;
- ➔ Et, le cas échéant, **l'absence de cause de déchéance**.

S'agissant des **effets** de la renonciation régulièrement exercée, elle met fin au contrat par résiliation selon le régime propre à chaque produit, la restitution éventuelle de la partie de cotisation ou de prime correspondant à la période non courue, et le délaissement des services accessoires (cf. III).

Impact pratique : il est ainsi nécessaire d'adapter les **procédures de gestion et de traitement** des demandes (contrôle de recevabilité, communication en deux temps, articulation avec les autres canaux de renonciation).

II) LE RENFORCEMENT DE L'INFORMATION SUR LE DROIT DE RENONCIATION / RÉTRACTATION

Au-delà de la fonctionnalité en ligne, la réforme renforce l'information portant spécifiquement sur le droit de renonciation / rétractation. Deux évolutions doivent être distinguées, car elles n'ont pas le même champ.

A. L'information précontractuelle sur l'existence et l'emplacement de la fonctionnalité (contrats conclus en ligne)

Pour les contrats conclus au moyen d'une interface en ligne, **l'information précontractuelle doit désormais indiquer l'existence et l'emplacement de la fonctionnalité de renonciation / rétractation**¹². Cette exigence est le pendant informatif de l'obligation examinée au I) : le droit ne serait pas effectif si le souscripteur ignorait où trouver l'outil qui lui permet de l'exercer.

En pratique, cette indication trouvera place dans **les supports d'information** remis au stade précontractuel (il s'agira par exemple du formulaire de devoir de conseil, de la notice d'information, des conditions d'adhésion, voire directement dans les parcours en ligne...).

¹² C. consom. art. L.222-5, I 3^{ter} ; C. assur. art. L.112-2-1, III 5^obis ; C. mut. art. L.221-18, III 5^obis ; CSS art. L.932-15-1, III 5^o bis. Pour le régime général (contrats non financiers), cf. C. consom. art. L.221-5, 7^o.

Impact pratique : il sera ainsi nécessaire de mettre à jour les supports d'information précontractuelle des parcours en ligne, pour y insérer la mention de l'existence et de l'emplacement de la fonctionnalité.

Proposition de rédaction de cette information précontractuelle :

L'article R.221-3 modifié du Code de la consommation, reprenant et modifiant l'annexe 1 de la Directive (UE) 2023/2673¹³, propose un exemple de rédaction de cette information précontractuelle et peut être adapté aux contrats d'assurance (pour les mutuelles et assureurs, il faut employer le terme « renonciation » en lieu et place de « rétractation »).

Il dispose en effet que « si vous êtes tenu de prévoir une fonction permettant au consommateur de se rétracter du contrat conclu en ligne, insérez le texte suivant :

« Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation [ou renonciation] en ligne sur [insérer l'adresse du site internet ou une autre référence adéquate indiquant où se trouve la fonctionnalité de rétractation [ou renonciation]]. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la rétractation [ou renonciation] sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission. »

Il précise ensuite que « si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement sa rétractation [ou renonciation] du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant :

« Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation [ou renonciation] ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons dans les meilleurs délais un accusé de réception de la rétractation [ou renonciation] sur un support durable (par exemple, par courriel). »

B. Le modèle de rédaction destiné à faciliter la renonciation (tous les contrats conclus à distance)

Cette seconde évolution ne se limite pas aux contrats souscrits en ligne : elle concerne **tous les contrats conclus à distance**.

¹³ Directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE.

Jusqu'à la réforme, l'information sur les modalités pratiques d'exercice de la renonciation à un contrat conclu à distance se bornait à « *l'adresse à laquelle la notification de la renonciation doit être envoyée* »¹⁴.

L'ordonnance remplace cette mention par l'obligation de fournir avant l'adhésion à distance « **un modèle de rédaction destiné à faciliter [l'exercice de la renonciation] et les coordonnées pertinentes** » permettant d'adresser une demande de renonciation, et procède à cette substitution de manière identique dans les trois codes sectoriels¹⁵.

Cette exigence transpose, au niveau interne, le **modèle de formulaire de rétractation** prévu par la directive.

Cette obligation de fournir un modèle de rédaction existait d'ailleurs déjà dans le Code de la mutualité, dans l'hypothèse d'une personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui adhère dans ce cadre à un règlement ou à un contrat collectif à adhésion facultative à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle¹⁶. Dans ce cas, il est obligatoire que le bulletin d'adhésion et la notice comportent un modèle de rédaction destiné à faciliter l'exercice de la renonciation.

Il est donc possible de repartir de ce modèle pour créer celui applicable à l'adhésion aux contrats à distance.

Impact pratique : il est nécessaire de **compléter les documents précontractuels et contractuels** (notice d'information, conditions générales, bulletin d'adhésion, formulaire de devoir de conseil) pour y intégrer un **modèle de rédaction de la demande de renonciation** et des **coordonnées pertinentes**, en lieu et place de la simple mention d'adresse. Cette mise à jour vaut pour **l'ensemble des contrats conclus à distance**, et non pour les seuls parcours en ligne.

¹⁴ Rédaction antérieure de C. assur. art. L.112-2-1, III 5° : « *L'existence ou l'absence d'un droit à renonciation et, si ce droit existe, sa durée, les modalités pratiques de son exercice notamment l'adresse à laquelle la notification de la renonciation doit être envoyée* » ; de même pour 5° du III de L.221-18 C. mut.

¹⁵ Ordonnance n° 2026-2 : art. 17 (C. assur. art. L.112-2-1, III 5° ; art. 20 (C. mut. art. L.221-18, III 5°) ; art. 21 (CSS art. L.932-15-1, III 5°). La mention de « *l'adresse à laquelle la notification de la renonciation doit être envoyée* » est remplacée par « **un modèle de rédaction destiné à faciliter [l'exercice de la renonciation] et les coordonnées pertinentes lui permettant d'envoyer une demande de renonciation** ».

¹⁶ Art. L.221-18-1 C. mut.

III) LES CONSÉQUENCES DE L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION / RENONCIATION SUR LES SERVICES ACCESSOIRES

Désormais, lorsqu'un **service accessoire** est fourni par le professionnel, ou par un tiers sur la base d'un accord passé avec lui, l'exercice de la renonciation au contrat principal **délie automatiquement** le souscripteur / adhérent / membre participant du contrat accessoire ; et la renonciation au seul contrat accessoire **ne peut donner lieu à aucun frais**¹⁷.

Cette règle nouvelle neutralise les montages dans lesquels le client resterait tenu par des contrats satellites après s'être désengagé du contrat principal.

Impact pratique : Il est nécessaire de revoir les **offres groupées et les services accessoires** (garanties satellites, services associés...) en adaptant les processus pour que l'exercice de la renonciation au contrat principal emporte le délaissement des accessoires, et pour qu'aucun frais ne soit imputé en cas de renonciation au seul accessoire.

IV) LES SANCTIONS ENCOURUES

La réforme articule une **sanction contractuelle** (qui affecte la solidité du contrat lui-même) et un **volet administratif** (contrôle et amendes).

A. Sur le plan contractuel : l'allongement du délai de renonciation en cas de défaut d'information

Le défaut d'information est désormais sanctionné par un allongement, voire une neutralisation de la forclusion du droit de renonciation :

- Si le souscripteur **n'a jamais reçu** les informations précontractuelles et les conditions contractuelles, le délai de renonciation **expire un an et quatorze jours** après la conclusion du contrat ;
- S'il **n'a pas été informé de son droit de renonciation**, ce droit s'exerce **sans limitation de durée**¹⁸.

Ce dispositif figure, à l'identique, dans les codes sectoriels (assurances, mutualité, sécurité sociale) comme dans le code de la consommation.

Le message est clair : la **qualité et la traçabilité de l'information** précontractuelle conditionnent désormais la sécurité juridique du contrat lui-même.

¹⁷ C. consom. art. L.222-12 ; C. assur. art. L.112-2-1, II 5° ; C. mut. art. L.221-18, II 4° ; CSS art. L.932-15-1, II 4°.

¹⁸ C. consom. art. L.222-7 ; C. assur. art. L.112-2-1, II ; C. mut. art. L.221-18, II ; CSS art. L.932-15-1, II.

Impact pratique : il sera nécessaire de sécuriser la **chaîne d'information précontractuelle** (contenu, remise effective, preuve). Un défaut d'information n'expose plus seulement à une amende : il ouvre un droit de renonciation prolongé, voire perpétuel, qui fragilise durablement le contrat.

NB : rappel des délais de renonciation (inchangés) : Les délais de principe ne sont pas modifiés par la réforme ; seule change la sanction de leur point de départ en cas de défaut d'information.

Situation	Délai	Fondement
Services financiers de droit commun	14 jours calendaires	C. consom. art. L.222-7
Épargne-retraite sous forme de compte-titres (PER individuel ; PEPP)	30 jours calendaires	C. consom. art. L.222-7 (mod.) renvoyant aux art. L.224-28 et L.225-1 CMF
Assurance-vie et capitalisation	30 jours calendaires révolus	C. assur. art. L.132-5-1 et L.112-2-1, II ; C. mut. art. L.221-18, II 2° et L.223-8 ; CSS art. L.932-15 et L.932-15-1, II 2°.
Assurance (hors vie) souscrite à distance	14 jours en principe	C. assur. art. L.112-2-1 ; C. mut. art. L.221-18, II 1° ; CSS art. L.932-15-1, II 1°.

Point de départ : le délai court à compter de la conclusion du contrat ou, si elle est postérieure, de la réception des informations précontractuelles et des conditions contractuelles.

B. Sur le plan administratif : le contrôle de l'ACPR et de la DGCCRF

Le contrôle de l'effectivité de la renonciation relève désormais **à la fois** de l'ACPR et de la DGCCRF :

- **Double constatation** : les manquements sont constatés et sanctionnés par l'**ACPR**¹⁹ et peuvent, en parallèle, être recherchés et constatés par les agents de la **DGCCRF**²⁰.
- **Amendes administratives** : pour les manquements relevant du présent volet (information sur la renonciation, fonctionnalité en ligne, accusé de réception, services accessoires), le barème sectoriel est de **15 000 € (personne physique) / 75 000 € (personne morale)**. Le barème aggravé de 75 000 € / 375 000 € est réservé aux manquements relatifs à la vente par téléphone (cf. fiche II).
- **Enjeu probatoire** : la charge de prouver l'effectivité de la fonctionnalité, la délivrance de l'accusé de réception et la remise de l'information incombe au professionnel. D'où l'importance d'**horodater et de conserver** les déclarations, les accusés de réception et les preuves de remise des documents précontractuels.

¹⁹ C. mon. fin. art. L.612-39 et L.612-41.

²⁰ C. consom. art. L.511-3 et L.511-21.

En bref : résumé des points de mise en conformité

- **Interfaces en ligne** : identifier les parcours (site et applications) permettant la souscription, puis y intégrer la fonctionnalité de renonciation, visible et accessible pendant toute la durée du délai.
- **Formulaire et confirmation** : concevoir le formulaire (nom, prénom, identification du contrat, moyen électronique de réception de l'accusé) et l'étape de confirmation distincte.
- **Accusé de réception** : mettre en place l'envoi automatique d'un accusé de réception horodaté sur support durable et en assurer la conservation probatoire.
- **Traitement** : adapter les procédures de gestion pour vérifier la recevabilité (champ des contrats concernés, délai, qualité du demandeur) et organiser la communication en deux temps.
- **Documents hors ligne** : mettre à jour les supports (notice, conditions générales, bulletin d'adhésion, devoir de conseil) pour y insérer, d'une part, la mention de l'existence et de l'emplacement de la fonctionnalité (contrats en ligne) et, d'autre part, le modèle de rédaction de la demande de renonciation et les coordonnées pertinentes (tous contrats à distance).
- **Services accessoires** : revoir les offres groupées pour tirer les conséquences du sort lié des accessoires.
- **Chaîne d'information** : vérifier la complétude et la traçabilité de l'information précontractuelle, dont le défaut ouvre un droit de renonciation prolongé, voire sans limitation de durée.