

# Check-list de conformité d'une boutique en ligne

Édition 2026 — 101 points à vérifier, avec les textes,  
les dates et les sanctions encourues

## Pourquoi ce document existe

J'ai vendu en ligne pendant dix ans, sur cinq marques, plus de 15 000 commandes préparées et expédiées à la main, seul jusqu'en 2023 et sans compter Amazon. En construisant mon site, en 2026, j'ai relu mes propres pages légales pour la première fois depuis leur rédaction.

J'ai trouvé une obligation que j'avais ignorée pendant dix ans sans jamais en avoir entendu parler. Une deuxième, entrée en vigueur il y a quelques semaines, que je n'avais pas vue passer. Et un lien mort dans mes propres conditions générales de vente, qui pointait vers un service européen fermé depuis un an.

Personne ne m'avait rien dit. Ce n'est pas de la malveillance : **il n'existe aucun guichet** qui vérifie qu'une boutique en ligne est en règle. On ouvre, on vend, et on découvre ses trous des années plus tard — ou jamais. Cette check-list est ce que j'aurais voulu qu'on me donne le premier jour.

Christophe Millet — AD.LEO  
Document vérifié le 10 septembre 2026

## COMMENT S'EN SERVIR

### Mode d'emploi

Prenez votre boutique dans un onglet, cette liste dans l'autre, et cochez au fur et à mesure. Comptez une à deux heures pour tout passer. Ne cochez que ce que vous avez **vu de vos yeux** sur le site en ligne — pas ce que vous croyez avoir mis, pas ce que votre thème est censé afficher.

Chaque ligne porte sa référence légale en petits caractères. Elles servent à deux choses : vérifier ce que j'avance, et pouvoir citer le texte exact si un client ou un contrôleur vous pose la question.

Les neuf sections suivent le parcours d'un acheteur : ce qu'il voit en arrivant, la fiche produit, le tunnel de commande, ce qui se passe après, puis vos documents de fond.

#### Trois règles avant de commencer

- 1. Une information « dans les CGV » ne suffit presque jamais.** La loi exige que le consommateur soit informé *avant* d'être lié — donc sur la page où il décide, pas dans un document qu'il ne lira pas.
- 2. Vérifiez sur un téléphone.** La majorité de vos visiteurs sont sur mobile, et c'est là que les mentions disparaissent dans un menu replié ou sous un bouton flottant.
- 3. Passez une commande test réellement payée.** Rien d'autre ne révèle ce que votre tunnel affiche vraiment.

## CE QUE VOUS RISQUEZ

### Les sanctions, en un tableau

Les montants ci-dessous sont des plafonds. Ils sont rarement atteints, mais ils existent, et deux d'entre eux sont pénaux et non administratifs.

| Manquement                                                                   | Personne physique                   | Personne morale                    | Nature                              |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Absence ou insuffisance des mentions d'identification de l'éditeur           | 75 000 € et 1 an d'emprisonnement   | 375 000 €                          | Pénale (LCEN)                       |
| Défaut d'information précontractuelle (prix, délai, garanties, rétractation) | 15 000 €                            | 75 000 €                           | Administrative                      |
| Absence de fonctionnalité de rétractation en ligne (depuis le 19 juin 2026)  | 15 000 €                            | 75 000 €                           | Administrative, doublée en récidive |
| Absence de médiateur de la consommation désigné ou de ses coordonnées        | 3 000 €                             | 15 000 €                           | Administrative                      |
| Pratique commerciale trompeuse (dont fausse promotion, faux avis)            | 300 000 € et 2 ans d'emprisonnement | 1,5 M€ ou 10 % du CA               | Pénale                              |
| Manquement au RGPD (consentement, cookies, information)                      | —                                   | jusqu'à 20 M€ ou 4 % du CA mondial | Administrative (CNIL)               |

**La sanction dont personne ne parle, et qui coûte le plus souvent de l'argent**

Si vous n'informez pas correctement le client de son droit de rétractation, **ce droit passe de 14 jours à 12 mois et 14 jours**. Vous pouvez donc recevoir une demande de remboursement un an après la vente, et vous devrez y répondre.

Ce n'est pas une amende, personne ne vous contrôle : c'est simplement un client bien informé qui vous l'oppose. C'est la conséquence la plus fréquente de toute cette liste.

Code de la consommation, article L.221-20

## SECTION 1

### Les mentions légales

Accessibles depuis toutes les pages, en clair, sans avoir à créer de compte ni à écrire. C'est la seule section de cette liste dont le manquement est un délit pénal.

- ☐ Le nom et le prénom de l'entrepreneur individuel, ou la dénomination sociale de la société  
Loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) du 21 juin 2004 — la numérotation des articles a été modifiée par la loi SREN du 21 mai 2024, vérifiez la version en vigueur
- ☐ L'adresse du siège social ou du domicile professionnel, en entier  
LCEN
- ☐ Un numéro de téléphone  
LCEN
- ☐ Une adresse électronique de contact  
LCEN
- ☐ Le numéro d'inscription au RCS ou au répertoire des métiers, avec la ville du greffe  
LCEN
- ☐ Le montant du capital social, pour une société  
LCEN
- ☐ Le numéro de TVA intracommunautaire si vous y êtes assujetti  
LCEN
- ☐ Le nom du directeur de la publication  
LCEN
- ☐ Le nom, la dénomination, l'adresse et le téléphone de l'hébergeur du site  
LCEN
- ☐ La mention « TVA non applicable, article 293 B du CGI » si vous êtes en franchise de TVA  
Code général des impôts, article 293 B — à faire figurer aussi sur les factures
- ☐ Pour une profession réglementée : l'ordre professionnel, le titre et l'État d'obtention  
LCEN
- ☐ Les coordonnées complètes de votre médiateur de la consommation, et l'adresse de son site  
Code de la consommation, articles L.616-1 et R.616-1

#### Le piège le plus courant

Une page « Mentions légales » recopiée d'un modèle trouvé en ligne, dans laquelle il reste des crochets, un nom d'entreprise qui n'est pas le vôtre, ou un capital social erroné. Relisez la vôtre **ligne par ligne** : c'est un exercice de cinq minutes que presque personne n'a fait.

## SECTION 2

### La fiche produit

Ces informations doivent être accessibles **sur la page où le client décide**. Les renvoyer aux conditions générales de vente ne satisfait pas l'obligation.

- ☐ Les caractéristiques essentielles du bien ou du service  
Code de la consommation, article L.111-1, 1°
- ☐ Le prix, toutes taxes comprises, en euros  
Code de la consommation, article L.112-1 et L.111-1, 2°

- ☐ **Les frais de livraison, ou à défaut la manière dont ils sont calculés**  
Code de la consommation, article L.111-1, 2°
- ☐ **La date ou le délai de livraison**  
Code de la consommation, article L.111-1, 3°
- ☐ **L'existence et les modalités de la garantie légale de conformité**  
Code de la consommation, articles L.217-3 et suivants
- ☐ **L'existence et les modalités de la garantie des vices cachés**  
Code civil, articles 1641 et suivants
- ☐ **Le cas échéant, l'existence, le contenu et la durée d'une garantie commerciale, présentée comme distincte des garanties légales**  
Code de la consommation, article L.217-21
- ☐ **L'existence du droit de rétractation de 14 jours, sa durée et ses modalités**  
Code de la consommation, articles L.221-5 et L.221-18
- ☐ **Si le produit en est exclu, l'exclusion annoncée sur la fiche elle-même, avec son motif**  
Code de la consommation, article L.221-28 — l'exclusion des biens personnalisés est au 3°
- ☐ **Pour un contenu numérique : la compatibilité, l'interopérabilité et les fonctionnalités**  
Code de la consommation, article L.111-1, 4°
- ☐ **La disponibilité, ou le délai de réapprovisionnement, sans affirmation invérifiable**  
Code de la consommation, article L.121-4 — pratiques commerciales trompeuses
- ☐ **Pour les pièces détachées, la période de disponibilité annoncée par le fabricant**  
Code de la consommation, article L.111-4
- ☐ **Si vous annoncez une réduction : le prix de référence est bien le prix le plus bas pratiqué sur les 30 derniers jours**  
Directive dite « Omnibus », transposée à l'article L.112-1-1 du Code de la consommation
- ☐ **Aucun compte à rebours, stock ou « 12 personnes regardent ce produit » qui ne corresponde pas à la réalité**  
Code de la consommation, articles L.121-2 à L.121-4
- ☐ **Pour un produit soumis à étiquetage spécifique (textile, alimentaire, jouet, cosmétique, électrique) : les mentions propres à votre secteur**  
Réglementations sectorielles — à vérifier au cas par cas

### SECTION 3

## Le panier et le tunnel de commande

C'est la section la plus courte et la plus dangereuse : une seule de ces lignes manquante peut rendre la vente attaquable en entier.

- ☐ **Le récapitulatif détaillé de la commande avant validation : produits, quantités, prix unitaires**  
Code de la consommation, article L.221-14
- ☐ **Le prix total à payer, frais de livraison inclus, affiché avant la validation**  
Code de la consommation, article L.221-14
- ☐ **La possibilité de corriger les erreurs avant de valider définitivement**  
Code civil, article 1127-2
- ☐ **Le bouton de validation porte la mention « commande avec obligation de paiement » ou une formule non ambiguë équivalente**  
Code de la consommation, article L.221-14 — « Commander », « Valider » ou « Payer » seuls ne suffisent pas
- ☐ **Les moyens de paiement acceptés, et les éventuelles restrictions de livraison, indiqués dès le début du processus**  
Code de la consommation, article L.221-5

- ☐ Aucune case précochée ajoutant un produit, une option payante, une assurance ou un abonnement  
Code de la consommation, article L.221-5 — le consentement à tout paiement supplémentaire doit être exprès
- ☐ Un lien accessible vers les conditions générales de vente, acceptées activement  
Code civil, article 1127-1
- ☐ Le site est en HTTPS sur l'intégralité du tunnel  
Obligation de sécurité — RGPD, article 32

### Le test qui remplace toute cette section

Passez une commande, sur votre téléphone, avec une vraie carte, jusqu'au mail de confirmation. Faites une capture d'écran à chaque étape. Vous verrez en dix minutes ce que trois relectures ne montrent pas : des frais de port qui n'apparaissent qu'à la fin, un bouton mal libellé, un mail qui part dans les indésirables, ou un montant débité différent de celui affiché.

## SECTION 4

### Après la commande

L'obligation ne s'arrête pas au paiement. Ce qui suit est aussi encadré que ce qui précède.

- ☐ Un e-mail de confirmation envoyé sur un support durable, reprenant l'ensemble des informations précontractuelles  
Code de la consommation, article L.221-13
- ☐ Le formulaire type de rétractation joint à cette confirmation  
Code de la consommation, article L.221-5, 6° et annexe à l'article R.221-1
- ☐ Le rappel du droit de rétractation, ou de son absence pour ce produit précis  
Code de la consommation, article L.221-5
- ☐ Le rappel des garanties légales  
Code de la consommation, article L.217-3
- ☐ Les coordonnées du médiateur de la consommation  
Code de la consommation, article L.616-1
- ☐ La facture, si elle est due, avec toutes ses mentions obligatoires  
Code de commerce, article L.441-9
- ☐ Une livraison au plus tard 30 jours après la commande si aucun délai n'a été indiqué  
Code de la consommation, article L.216-1
- ☐ Une procédure écrite en cas de retard : mise en demeure du client, puis résolution de la vente s'il le demande  
Code de la consommation, article L.216-6
- ☐ Un remboursement sous 14 jours en cas de résolution ou de rétractation, majoré au-delà  
Code de la consommation, articles L.216-7 et L.242-4
- ☐ Le remboursement des frais de livraison aller, au tarif de la livraison standard  
Code de la consommation, article L.221-24
- ☐ Une information claire, donnée avant la commande, si les frais de retour sont à la charge du client — sinon ils sont à la vôtre  
Code de la consommation, articles L.221-5, 5° et L.221-23
- ☐ Le traitement du colis perdu ou endommagé assumé vis-à-vis du client, le recours contre le transporteur venant ensuite  
Code de la consommation, article L.216-4 — responsabilité de plein droit du vendeur

## SECTION 5

## Les conditions générales de vente

Elles ne remplacent aucune des sections précédentes : elles les complètent et les rendent opposables.

- ☐ L'identité complète du vendeur et ses coordonnées  
Code de la consommation, article L.221-5
- ☐ Le champ d'application : à qui vous vendez, et sur quels territoires
- ☐ Le processus de commande et le moment de formation du contrat  
Code civil, article 1127-2
- ☐ Les prix, la devise, la TVA applicable et les modalités de paiement
- ☐ Les modalités, les délais et les zones de livraison  
Code de la consommation, article L.216-1
- ☐ Le droit de rétractation en entier : délai, point de départ, modalités, exceptions, formulaire type  
Code de la consommation, articles L.221-18 à L.221-28
- ☐ Les garanties légales reproduites intégralement, dans les termes imposés  
Code de la consommation, article L.217-15 et article R.211-2
- ☐ Le traitement des réclamations et le service après-vente
- ☐ Les coordonnées complètes du médiateur de la consommation  
Code de la consommation, article L.616-1
- ☐ La loi applicable et la juridiction compétente, sans clause qui priverait le consommateur de son juge  
Code de la consommation, article R.212-2
- ☐ La date d'entrée en vigueur de la version en ligne, et l'archivage des versions précédentes
- ☐ Aucun renvoi vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL / ODR)  
Cette plateforme a définitivement fermé le 20 juillet 2025 — le lien est mort dans des milliers de CGV françaises

### Le lien mort que j'avais moi aussi

Pendant des années, la Commission européenne a imposé aux vendeurs en ligne d'afficher un lien vers sa plateforme de règlement en ligne des litiges. Tous les modèles de CGV la citent encore. **Elle a fermé le 20 juillet 2025.**

Si vos conditions générales renvoient vers [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr), votre client clique dans le vide au moment précis où il cherche à résoudre un litige avec vous. Supprimez le lien, et laissez le médiateur seul.

## SECTION 6

### Le médiateur de la consommation

L'obligation existe depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et c'est celle que j'ai personnellement ignorée pendant dix ans. Elle concerne **tout professionnel qui vend à des particuliers**, quelle que soit sa taille, y compris un auto-entrepreneur seul.

- ☐ Un médiateur de la consommation est désigné, par adhésion à un organisme référencé  
Code de la consommation, article L.612-1 — ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015, en vigueur au 1er janvier 2016
- ☐ Cet organisme figure bien sur la liste officielle des médiateurs référencés par la CECMC  
Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation
- ☐ Son nom, son adresse postale et l'adresse de son site figurent dans vos mentions légales  
Code de la consommation, articles L.616-1 et R.616-1

- ☐ Ils figurent également dans vos conditions générales de vente  
Code de la consommation, article L.616-1
- ☐ Ils sont rappelés dans l'e-mail de confirmation de commande  
Code de la consommation, article L.616-1
- ☐ Ils figurent sur vos bons de commande, si vous en établissez  
Code de la consommation, article R.616-1
- ☐ Vous connaissez le coût réel du dispositif : le droit d'adhésion, et le coût par dossier effectivement traité  
Ces deux montants sont distincts et le second est souvent oublié dans le budget

### Pourquoi personne ne vous en a parlé

Parce qu'il n'y a pas de guichet. Pour un numéro SIRET, un numéro de TVA ou une licence, quelqu'un vous bloque tant que vous n'êtes pas en règle — donc tout le monde finit par savoir.

Le médiateur, lui, n'est exigé par personne au moment où vous ouvrez : ni votre banque, ni votre comptable, ni votre plateforme e-commerce, ni aucun formulaire. **Une obligation sans guichet est une obligation qu'on découvre seul**, généralement le jour où un client la mentionne.

## SECTION 7

### Le bouton de rétractation en ligne

C'est la nouveauté de 2026, et l'échéance est déjà passée. Une boutique parfaitement conforme il y a un an ne l'est probablement plus sur ce point.

- ☐ Une fonctionnalité de rétractation en ligne existe sur le site, d'accès direct et facilement accessible  
Code de la consommation, article L.221-21 modifié par l'ordonnance n° 2026-2 du 5 janvier 2026 — applicable depuis le 19 juin 2026
- ☐ Le bouton porte une mention lisible du type « renoncer au contrat ici »  
Article D.221-5 du Code de la consommation
- ☐ Le formulaire permet d'indiquer les nom et prénom du consommateur  
Article D.221-5
- ☐ Il permet d'identifier le contrat concerné  
Article D.221-5
- ☐ Il permet de laisser une adresse électronique ou un autre moyen de contact  
Article D.221-5
- ☐ Un second bouton permet de confirmer la rétractation  
Article D.221-5
- ☐ Un accusé de réception horodaté est envoyé sur support durable  
Article D.221-5
- ☐ L'existence et l'emplacement de cette fonctionnalité sont indiqués dans l'information précontractuelle  
Code de la consommation, article L.221-5 complété par la même ordonnance

## SECTION 8

### Données personnelles et cookies

- ☐ Une politique de confidentialité accessible, indiquant les finalités, les durées de conservation, les destinataires et les droits  
RGPD, articles 12 à 14
- ☐ Un bandeau cookies où **refuser est aussi simple qu'accepter**, sur le même écran  
RGPD et lignes directrices de la CNIL

- ☐ **Aucun cookie de mesure d'audience ou de publicité déposé avant le consentement**  
Article 82 de la loi Informatique et Libertés
- ☐ **Le consentement à la newsletter recueilli séparément de la commande, sans case précochée**  
RGPD, article 7 — et article L.34-5 du Code des postes et communications électroniques
- ☐ **Un lien de désinscription dans chaque e-mail commercial**  
Article L.34-5 du CPCE
- ☐ **Un registre des traitements tenu à jour**  
RGPD, article 30
- ☐ **Les sous-traitants identifiés : hébergeur, plateforme, transporteur, outil d'e-mailing, avec les contrats correspondants**  
RGPD, article 28
- ☐ **Les transferts hors Union européenne identifiés et encadrés**  
RGPD, chapitre V

## SECTION 9

### Les avis clients

Si vous publiez des avis, vous entrez dans un régime d'information spécifique — et publier de faux avis est un délit.

- ☐ **L'existence ou l'absence de procédure de contrôle des avis est indiquée**  
Code de la consommation, article L.111-7-2
- ☐ **La date de publication de chaque avis, et celle de l'expérience si elle est connue**  
Article L.111-7-2
- ☐ **Les critères de classement des avis sont expliqués**  
Article L.111-7-2
- ☐ **L'existence d'une contrepartie éventuelle, et le délai maximal de publication, sont indiqués**  
Article L.111-7-2
- ☐ **Les motifs justifiant un refus de publication sont accessibles**  
Article L.111-7-2
- ☐ **Aucun avis n'est écrit, commandé ou modifié par vous ou pour vous**  
Code de la consommation, articles L.121-2 et suivants — pratique commerciale trompeuse
- ☐ **Vous ne supprimez pas les avis négatifs authentiques pour ne garder que les positifs**  
Article L.121-2
- ☐ **Aucune donnée personnelle d'un client n'apparaît dans un avis publié sans son accord**  
RGPD
- ☐ **Les photos jointes par des clients ne sont pas réutilisées ailleurs (publicité, vidéo, réseaux) sans autorisation**  
Droit à l'image — vigilance maximale lorsque des mineurs apparaissent

## LES SEPT PIÈGES

### Ce qui ne se voit pas en relisant

| Le piège                                       | Comment le détecter                                                                                   |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Un lien mort dans vos propres documents légaux | Cliquez sur chaque lien de vos CGV, mentions légales et politique de confidentialité, une fois par an |

| Le piège                                                         | Comment le détecter                                                                              |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Une obligation nouvelle que vous n'avez pas vue passer           | Aucune notification n'existe : inscrivez une revue annuelle dans votre agenda, à date fixe       |
| Un modèle de CGV rempli à moitié                                 | Cherchez les crochets restants, un nom d'entreprise qui n'est pas le vôtre, un capital erroné    |
| Des mentions visibles en version bureau et invisibles sur mobile | Refaites le parcours entier sur un téléphone, sans tricher                                       |
| Un poids produit qui n'inclut pas l'emballage                    | Toutes vos tranches de frais de port sont alors décalées en votre défaveur, sur chaque commande  |
| Une adresse de client lisible sur une photo publiée              | Zoomez sur chaque image avant publication : étiquettes de transport, écrans, bons de préparation |
| Un chiffre invérifiable affiché sur le site                      | Un chiffre rond que personne ne peut contrôler fragilise tous vos autres chiffres                |

**UNE FOIS PAR AN****La revue annuelle, en dix points**

Une heure, à date fixe. C'est le seul moyen de ne pas dériver, puisque personne ne vous préviendra.

- ☐ Cliquer sur **tous les liens** des CGV, mentions légales et politique de confidentialité
- ☐ Vérifier que le médiateur est toujours désigné, l'adhésion à jour et les coordonnées exactes
- ☐ Relire les obligations d'information : prix, délais, garanties, rétractation, bouton de commande
- ☐ Chercher `site:votredomaine.fr` dans un moteur et lire les descriptions affichées
- ☐ Ouvrir cinq fiches produit au hasard sur un téléphone et les lire en entier
- ☐ Passer une commande test réellement payée, jusqu'au mail de confirmation
- ☐ Recalculer le coût réel d'un colis avec les tarifs de l'année et corriger la grille de frais de port
- ☐ Vérifier que chaque chiffre affiché sur le site est encore vrai et vérifiable
- ☐ Zoomer sur les images publiées dans l'année : étiquettes, écrans, visages
- ☐ Faire lire le menu de votre site à quelqu'un d'extérieur à votre métier

**Avertissement**

Ce document a été rédigé le 25 août 2026 et révisé le 10 septembre 2026, à partir des textes en vigueur à cette date. Il est le fruit de dix ans de pratique du commerce en ligne, pas d'un exercice professionnel du droit : **je ne suis pas juriste et ce document ne remplace pas un conseil juridique** adapté à votre activité.

Les obligations varient selon ce que vous vendez, à qui, et depuis quel pays. Certains secteurs — alimentaire, cosmétique, jouet, textile, produits électriques, alcool, dispositifs médicaux — ont des obligations d'étiquetage et d'information supplémentaires qui ne figurent pas ici.

Les références citées renvoient principalement au Code de la consommation, au Code civil, au Code de commerce, à la loi pour la confiance dans l'économie numérique et au RGPD. Vérifiez leur version en vigueur sur Légifrance : la numérotation de certains articles a changé récemment, notamment pour la LCEN après la loi SREN du 21 mai 2024.

**Qui a écrit ça**

Christophe Millet. J'ai conduit un petit train touristique à Nice et à Monaco de 2006 à 2019, puis j'ai monté mes premières boutiques en ligne pendant les temps libres. Cinq marques lancées entre 2016 et 2025, trois déposées, deux ateliers dans le sud de la France, et les deux dernières cédées en septembre 2025. Aucun diplôme, aucune école de commerce.

Cette check-list est née de l'audit de mes propres pages : j'y ai trouvé une obligation ignorée pendant dix ans, une autre toute neuve que j'avais manquée, et un lien mort dans mes conditions générales. Vous savez donc exactement d'où elle sort.

**Le détail de chaque point, avec les textes complets et les modèles à copier, est sur [adleo.fr](https://adleo.fr) — les pages sont gratuites et ne demandent rien.**

[adleo.fr](https://adleo.fr) · [contact@adleo.fr](mailto:contact@adleo.fr)