

La résiliation en ligne des contrats par les consommateurs doit être possible !



© 2023 Les Echos Publishing

Depuis le 1^{er} juin, la résiliation des contrats qui ont été conclus par les consommateurs par voie électronique ainsi que de ceux qui ont été conclus par un autre moyen mais qui, au jour de la résiliation, peuvent être conclus par voie électronique, est facilitée. Un grand nombre de contrats conclus entre consommateurs et professionnels sont donc concernés : abonnements téléphoniques ou de télévision, services, location, contrats de fourniture d'eau potable et d'assainissement...

Précision : les contrats d'assurance sont également concernés par cette mesure, mais ils sont soumis à des règles de résiliation qui leur sont propres.

Ainsi, les professionnels qui offrent aux consommateurs la possibilité de souscrire un contrat par voie électronique (via leur site internet ou leur application mobile) doivent désormais mettre à la disposition de ces derniers une fonctionnalité gratuite leur permettant d'accomplir, par voie électronique, les démarches nécessaires pour résilier le contrat. Le but étant de leur éviter l'accomplissement de démarches complexes, longues et fastidieuses (envoi d'un

courrier recommandé...) qui peuvent ralentir le processus de résiliation voire décourager la mise en œuvre de l'opération.

Une fonctionnalité « Résilier votre contrat »

À ce titre, un décret vient de fixer les modalités d'accès et d'utilisation de la fonctionnalité de résiliation en ligne. Présentée sous la mention « Résilier votre contrat » (ou formule analogue), cette fonctionnalité doit être directement et facilement accessible en permanence à partir de l'interface en ligne depuis laquelle le consommateur peut conclure un contrat par voie électronique. Elle peut comporter des informations portant sur les conditions de la résiliation des contrats, comme, par exemple, le respect d'un délai de préavis ou le paiement d'une indemnité de rupture, ainsi que sur les conséquences de la résiliation.

Le consommateur est alors amené à renseigner ou à confirmer les informations requises permettant de l'identifier et de désigner le contrat à résilier. Il est ensuite dirigé vers une dernière page qui récapitule les informations fournies à partir de laquelle il peut notifier sa résiliation.

Attention : le professionnel qui manque à cette nouvelle obligation est passible d'une amende administrative pouvant aller jusqu'à 15 000 € s'il s'agit d'une personne physique et jusqu'à 75 000 € s'il s'agit d'une personne morale.

[Décret n° 2023-417 du 31 mai 2023, JO du 1er juin](#)

© 2023 Les Echos Publishing