



# Pour tout comprendre de la résiliation électronique «en 3 clics» [Tribune]

La résiliation électronique « en 3 clics » entre en vigueur à compter du 1er juin 2023. Décryptage par Bertrand Jardel, avocat associé en distribution et contrats commerciaux chez PDGB et Clémentine Parrot, avocate également chez PDGB. La loi n°2022-1158 du 16 août 2022 portant mesure d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, prévoit notamment à l'article 15 la modification du code de la consommation pour créer une modalité de résiliation électronique des contrats. Elle entre en vigueur dans quelques semaines.

Un peu de contexte

Pour favoriser le pouvoir d'achat des Français, le gouvernement a initié un projet de loi comportant plusieurs articles modifiant les dispositions du code de la consommation afin de faciliter la résiliation des contrats conclus par voie électronique, résolution dite « en trois clics ».

Adoptée en aout 2022, cette loi s'inscrit dans une volonté de permettre aux consommateurs de ne pas rester captifs d'un opérateur économique qui les empêcherait ainsi de souscrire à une offre plus intéressante pour eux en instituant un processus complexe de résiliation du contrat.

Qu'est-ce que la résiliation par voie électronique et comment fonctionne-t-elle ?

En application de cette loi, le code de la consommation est modifié par l'ajout d'un article relatif à la résiliation des contrats de consommation dans le chapitre V jusqu'alors consacré à la reconduction des contrats de prestations de services (Chapitre V ; art. L.215-1 et suivants), dont l'intitulé devient « Reconduction et modalités de résiliation des contrats » (Loi art. 15, I-1°-a).

L'article L. 215-1-1, prévoyant cette modalité de résiliation, va donc entrer en vigueur à compter du 1 er juin 2023.

Proposer cette modalité devient une obligation pour les professionnels lorsque (i) le contrat a été conclu par voie électronique ou (ii) par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique.

Conformément à la loi, le professionnel doit mettre à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. A défaut il s'expose à une amende administrative de 75 000 € maximum pour les personnes morales.

Une fois la notification de résiliation du consommateur reçue, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret est attendu (initialement prévu pour fin avril) pour fixer les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée ci-dessus, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation.

Ce décret à paraître déterminera également les informations devant être fournies par le consommateur au moment de la résiliation (identité, numéro de contrat etc...).

Il doit être noté que cette modalité de résiliation n'est véritablement qu'une nouvelle



option supplémentaire pour le consommateur qui peut avoir le choix entre plusieurs modalités (par ex. lettre recommandée avec accusé de réception).

Qui sont les personnes concernées par cette nouvelle fonctionnalité ?

La loi du 16 août 2022 ne vise expressément que le consommateur.

Toutefois, selon l'article L.215-3 du code de la consommation, les dispositions du chapitre V sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Il faut donc considérer que le nouvel article L.215-1-1 du code de la consommation prévoyant la résiliation par voie électronique sera également applicable aux contrats conclus entre professionnels et non professionnels.

#### En pratique

Les professionnels soumis à cette obligation devront mettre en place un processus de résiliation par voie électronique sur un support dématérialisé facile d'accès (site web, espace client dédié etc...).

Un parcours interne à l'entreprise devra alors être mis en place pour permettre à la fois que la résiliation soit effective entre les parties au contrat, en conserver la preuve et que le consommateur ou le non-professionnel en soit informé.

S'agissant des modalités techniques et sous réserve du décret à paraître, une réflexion par analogie peut sans doute être faite avec le décret n° 2023-182 du 16 mars 2023 relatif aux modalités techniques de résiliation et de dénonciation des contrats et règlements par voie électronique pris en application de la loi du 16 août 2022 concernant les contrats d'assurance seulement.

Par ailleurs, conformément à l'article L.215-4 du code de la consommation, les dispositions des articles L. 215-1 à L. 215-3 et L. 241-3 sont intégralement reproduites dans les contrats de prestation de services auxquels elles s'appliquent.

Le professionnel devra donc veiller à modifier ses contrats de prestation de service ou conditions générales de vente le cas échéant, pour intégrer les dispositions du nouvel article L.215-1-1 du code de la consommation.

Par

Clémentine Parrot, avocate chez **PDGB**.

Bertrand Jardel, avocat associé en distribution et contrats commerciaux chez **PDGB**

