

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETÉ INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Décret n° 2023-417 du 31 mai 2023 relatif aux modalités techniques de résiliation des contrats par voie électronique

NOR : ECOC2310833D

Publics concernés : professionnels, consommateurs et non-professionnels.

Objet : précision des modalités d'accès et d'utilisation de la fonctionnalité de résiliation par voie électronique des contrats prévue à l'article L. 215-1-1 inséré dans le code de la consommation par l'article 15 de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1^{er} juin 2023.

Notice : le décret fixe les modalités d'accès et d'utilisation de la fonctionnalité de résiliation des contrats par voie électronique prévue à l'article L. 215-1-1 du code de la consommation créé par l'article 15 de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat.

Le décret assure au consommateur et au non-professionnel la possibilité de notifier au professionnel la résiliation d'un contrat en quelques validations ou « clics », en lui garantissant un accès rapide, facile, direct et permanent à la fonctionnalité prévue par la loi.

Ainsi, depuis l'interface en ligne (notamment le site internet ou l'application mobile) permettant la conclusion de contrats avec un professionnel, le consommateur accède directement et facilement à la fonctionnalité de résiliation. La fonctionnalité peut comporter des informations sur les conditions de la résiliation des contrats (comme les cas dans lesquels la rupture du contrat entraîne l'obligation de payer une indemnité ou le respect d'un délai de préavis), ainsi que sur les conséquences de la résiliation.

Le consommateur est alors amené à renseigner ou confirmer les informations mentionnées par le présent décret permettant de l'identifier et de désigner le contrat à résilier. Pour le cas très particulier où le consommateur résilie le contrat de façon anticipée, le décret prévoit des conditions spécifiques pour la mise en œuvre de la résiliation qui dépend de l'existence d'un motif légitime. Le consommateur est informé des pièces justificatives à communiquer au professionnel et dispose d'une rubrique pour préciser le motif légitime de résiliation, ainsi que d'une adresse postale et d'une adresse électronique ou d'une fonctionnalité pour transmettre au professionnel le justificatif de ce motif légitime. Ceci permettra, par exemple :

- aux consommateurs de bénéficier plus aisément de la faculté de résilier un contrat de communications électroniques sans être tenus de payer la fraction non échue de la période courant jusqu'à la fin de l'engagement contractuel ni les sommes dues au titre de la résiliation anticipée, en application de l'article L. 224-37-1 du code de la consommation lorsqu'ils sont en situation de surendettement, et en application de la jurisprudence en vigueur en cas, notamment, de licenciement pour un contrat de travail à durée indéterminée, de force majeure, ou de déménagement à l'étranger ;
- aux consommateurs, titulaires d'un contrat de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et d'un contrat de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, de mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, en application du dernier paragraphe de l'article L. 215-1 du code de la consommation dès lors qu'ils changent de domicile ou que leur foyer fiscal évolue.

Enfin, le décret prévoit que le consommateur est ensuite dirigé vers une dernière page récapitulative des informations fournies à partir de laquelle il notifie sa résiliation.

Références : le décret peut être consulté sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

La Première ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique,

Vu le code civil, notamment ses articles 1^{er} et 1218 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 224-37-1, L. 215-1 et L. 215-1-1 ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 11 mai 2023 ;

Vu la délibération n° 2023-049 de la Commission nationale de l'informatique et des libertés en date du 25 mai 2023 ;

Vu l'urgence,

Décète :

Art. 1^{er}. – Le chapitre V du titre 1^{er} du livre II du code de la consommation est remplacé par les dispositions suivantes :

« CHAPITRE V

« RECONDUCTION ET MODALITÉS DE RÉSILIATION DES CONTRATS

« *Art. D. 215-1.* – La fonctionnalité de résiliation du contrat prévue à l'article L. 215-1-1 est présentée au consommateur sous la mention : “*résilier votre contrat*” ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, affichée en caractères lisibles.

« Cette fonctionnalité est directement et facilement accessible à partir de l'interface en ligne depuis laquelle le consommateur peut conclure des contrats par voie électronique.

« La fonctionnalité peut indiquer, de manière lisible et compréhensible, les informations portant sur les conditions de la résiliation des contrats, notamment, le cas échéant, l'existence d'un délai de préavis, d'une indemnité de rupture, ainsi que sur les conséquences de la résiliation.

« Le professionnel s'abstient d'imposer au consommateur, au stade de la notification de sa résiliation, la création d'un espace personnalisé pour accéder à la fonctionnalité prévue par le présent article, sans préjudice de la possibilité de lui demander d'utiliser à cette fin son espace personnalisé s'il a été créé antérieurement.

« *Art. D. 215-2.* – I. – Aux fins d'identification du contrat à résilier, la fonctionnalité de résiliation prévue à l'article L. 215-1-1 comporte des rubriques permettant de fournir au professionnel les informations suivantes, ou d'en confirmer l'exactitude :

« 1° Les nom et prénom du consommateur, ou si le contrat a été conclu avec une personne morale, sa raison ou dénomination sociale ;

« 2° L'adresse électronique ou à défaut l'adresse postale permettant au professionnel de confirmer la réception de la notification de la résiliation ;

« 3° Toute référence préalablement communiquée par le professionnel au titulaire du contrat pour identifier ce titulaire et le contrat concerné, tel que par exemple un numéro de client ou de contrat ;

« 4° La date de résiliation souhaitée sous réserve des dispositions légales ou contractuelles en vigueur.

« 5° Pour les services de communications électroniques, le numéro de téléphone correspondant à la ligne ou les lignes concernée(s) par la résiliation.

« II. – Si, compte-tenu des dispositions légales en vigueur ou des stipulations des contrats, dans le cas où les contrats sont résiliés de façon anticipée par leur titulaires, les conditions de cette résiliation dépendent de l'existence d'un motif légitime, notamment en application du dernier alinéa de l'article L. 215-1 du présent code, de l'article L. 224-37-1 de ce même code, ou de l'article 1218 du code civil, la fonctionnalité de résiliation prévue à l'article L. 215-1-1 comporte une rubrique permettant au consommateur de préciser ce motif légitime et l'informant du justificatif qu'il doit produire au titre de ce motif.

« La rubrique prévue à l'alinéa précédent mentionne une adresse électronique ou comporte une fonctionnalité permettant d'adresser au professionnel sous une forme dématérialisée un justificatif du motif légitime de résiliation, et mentionne également l'adresse postale à laquelle le consommateur peut lui envoyer ce justificatif.

« *Art. D. 215-3.* – Après avoir renseigné ou confirmé les rubriques prévues à l'article D. 215-2, le consommateur accède, avant de procéder à la notification de sa résiliation, à une page qui présente un récapitulatif de sa résiliation lui permettant de vérifier et, le cas échéant, de modifier les informations fournies.

« Le consommateur notifie au professionnel la résiliation du contrat par l'activation d'une fonction, qui est directement accessible à partir de la page prévue au premier alinéa sur laquelle elle est présentée avec la mention : “*notification de la résiliation*” ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, affichée en caractères lisibles. »

Art. 2. – Le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique et la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française et entrera en vigueur immédiatement.

Fait le 31 mai 2023.

ÉLISABETH BORNE

Par la Première ministre :

*Le ministre de l'économie, des finances
et de la souveraineté industrielle et numérique,*

BRUNO LE MAIRE

*La ministre déléguée auprès du ministre
de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle
et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises,
du commerce, de l'artisanat et du tourisme,*

OLIVIA GRÉGOIRE