



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Facilitation de la résiliation des contrats de services ou abonnements

Question écrite n° 1490

Texte de la question

M. Jean-Philippe Ardouin attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la résiliation d'abonnements et autres bouquets de services. De très nombreux consommateurs se plaignent des conditions de résiliation d'abonnements et services souscrits sur internet ou par téléphone. Si la conclusion de ce type de contrat est facilitée, il n'en est pas de même s'agissant de sa dénonciation, les entreprises exigeant de nombreuses formalités allant d'un envoi de lettre recommandée avec accusé de réception à des appels surtaxés et non suivis d'effet. De même, lorsqu'il est question de résilier un abonnement, il est quasi impossible de joindre l'entreprise par téléphone. Il apparaît pourtant logique - et nécessaire - que soit imposé aux acteurs économiques offrant des services d'abonnement ou de souscription que les conditions de résiliation soient strictement similaires aux conditions de souscription. Il demande alors au Gouvernement dans quelle mesure peut être mis en place rapidement ce système de parallélisme dans les contrats de consommation.

Texte de la réponse

Certains contrats de prestation de services, comme les contrats d'abonnement à une salle de sport, conclus pour une durée déterminée, peuvent comporter une clause de reconduction tacite qui implique que le contrat est automatiquement renouvelé à terme et le consommateur, de nouveau, engagé. Dans ce cas de figure, en application de l'article L. 215-1 du code de la consommation, le professionnel informe le consommateur, par lettre nominative ou par courrier électronique dédié, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu, avant la fin de la période durant laquelle il peut le résilier. Cette information doit intervenir au plus tôt trois mois et au plus tard 1 mois avant le terme de cette période de préavis, et doit mentionner dans un encadré apparent la date limite de résiliation. Cette obligation d'information doit être reproduite intégralement dans les contrats de prestation de service auxquels elle s'applique. Le consommateur peut mettre fin à son contrat gratuitement si cette information ne lui a pas été correctement communiquée et ce, à partir de la date de reconduction du contrat. Si le consommateur a effectué des avances après la dernière date de reconduction, il pourra en demander le remboursement sous 30 jours. Ainsi, la faculté de résiliation des contrats de services tacitement reconductibles est déjà garantie par la loi pour assurer une plus grande protection des consommateurs. Par ailleurs, les contrats exigent parfois du consommateur une résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception ce qui peut paraître contraignant mais constitue un moyen de preuve pour le consommateur puisqu'elle lui apporte la preuve juridique de son envoi, de la date de cet envoi et de la réception de sa lettre. Toutefois, dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, en application du 8° de l'article R. 212-2 du code de la consommation, est présumée abusive, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire, la clause ayant pour objet ou pour effet de « soumettre la résolution ou la résiliation du contrat à des conditions ou modalités plus rigoureuses pour le consommateur que pour le professionnel ». Ainsi, la Commission des clauses abusives, dans ses recommandations et avis et le juge, saisi d'un litige entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat, veillent toujours au respect de la réciprocité des modalités de résiliation du contrat. Ensuite, la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016

pour une République numérique a institué un nouveau cadre juridique pour les lettres recommandées électroniques (LRE), qui est entré en vigueur le 1er janvier 2019. En effet, le régime général de la LRE est désormais inscrit à l'article L. 100 nouveau du code des postes et communications électroniques, applicable pour les envois effectués à compter du 1er janvier 2019. Cet article pose le principe d'une équivalence entre l'envoi recommandé électronique et l'envoi par lettre recommandée. Dès lors, l'usage de la LRE n'est pas réservé à la conclusion et à l'exécution du contrat mais peut aussi être utilisée pour la résiliation de celui-ci, ce qui permet au consommateur de mettre plus facilement un terme à un contrat, même si le formalisme de la lettre recommandée est exigé. Enfin, la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat prévoit de nouvelles dispositions visant à simplifier les modalités de résiliation des contrats conclus par voie électronique. Ainsi, l'article 15 I-1°-b de la loi (art L. 215-1-1, al.1 nouveau du code de la consommation) met à la charge des professionnels l'obligation de rendre possible la résiliation par voie électronique lorsque le contrat a été conclu par voie électronique ou lorsqu'il a été conclu par un autre moyen et qu'au jour de sa résiliation le professionnel offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique. En pratique, le professionnel devra 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 (article L. 215-1-1al. 2 nouveau). Le professionnel devra confirmer au consommateur la réception de la notification de résiliation et l'informer, 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, en cours d'élaboration, fixera les modalités techniques d'application de ces dispositions de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité de résiliation (article L. 215-1-1, dernier al. nouveau). L'entrée en vigueur de ce dispositif est subordonnée à l'adoption de ce décret qui devra intervenir au plus tard le 1er juin 2023 et s'appliquera aux contrats en cours d'exécution à la date de son entrée en vigueur. La résiliation du contrat d'assurance est également concernée et facilitée dans les mêmes conditions puisque l'article 17 I de la loi susvisée modifie dans le même sens l'article L. 113-14 du code des assurances relatif à la notification de résiliation du contrat d'assurance par l'assuré.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Philippe Ardouin](#)

Circonscription : Charente-Maritime (3^e circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1490

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 septembre 2022](#), page 4179

Réponse publiée au JO le : [29 novembre 2022](#), page 5814