

Résiliation de contrats

Contrats conclus par voie électronique : modalités de résiliation

(Loi du 16/08/22 mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat : art.15 / C. conso : L.215-1-1 [nouveau], L.215-2 et L.241-3-1 [nouveau])

Face au constat de la difficulté pour les consommateurs de résilier les contrats en raison d'un formalisme plus important que lors de la souscription, la loi prévoit de faciliter la résiliation des contrats souscrits par voie électronique.

Cette disposition aura un impact sur la concurrence, permettant, dans un contexte inflationniste, aux consommateurs de résilier facilement leur contrat pour choisir un contrat plus avantageux, notamment en termes de prix. La préservation de la liberté de choix du consommateur et de sa capacité à faire jouer la concurrence est une condition déterminante pour le maintien de son pouvoir d'achat.

Tout d'abord, ces contrats pourront également être résiliés à distance. Pour ce faire, le professionnel devra mettre à la disposition des consommateurs une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation des contrats souscrits.

Ensuite, lorsque le consommateur notifiera la résiliation du contrat, le professionnel devra lui confirmer la réception de la notification et l'informer de la date à laquelle le contrat prendra fin et des effets de la résiliation. Cette information devra s'opérer via un support durable et dans des délais raisonnables.

Ces nouvelles modalités de résiliation seront également applicables lorsque le contrat a été conclu par un autre moyen, mais que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre la possibilité de conclure des contrats par voie électronique.

Un décret (à paraître) prévoira notamment les modalités techniques (modalités de présentation et d'utilisation, etc.) permettant de garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à cette fonctionnalité. Il définira les informations devant être produites par le consommateur.

Contrairement aux autres dispositions du Code de la consommation, relatives à la reconduction et à la résiliation des contrats de prestations de services, cette mesure sera également applicable aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Tout manquement à ces modalités de résiliation des contrats par voie électronique sera passible d'une amende administrative, dont le montant ne pourra excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale. Cette amende pourra être prononcée par l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation (C. conso : L.522-1 à L.522-10).

Ces dispositions entreront en vigueur à une date fixée par décret (à paraître), qui ne peut être postérieure au 1er juin 2023. Elles seront applicables aux contrats en cours d'exécution à la même date.

Contrats de téléphonie et d'internet

(loi : art. 15 / C. conso : L.224-28)

Pour mémoire, en matière de téléphonie et d'internet, le consommateur peut mettre un terme à son contrat par anticipation, s'il prévoit une durée minimale d'engagement. La résiliation ne peut intervenir qu'à compter de la fin du douzième mois avant l'échéance (par exemple lorsqu'il est engagé pendant 24 mois) et s'opère en contrepartie du versement d'un montant plafonné au quart des mensualités restant dues (loi Chatel n° 2008-3 du 3.1.08 : art.17). La loi supprime ces frais de résiliation.

En revanche, dans le cadre d'offres permettant aux consommateurs de bénéficier de la vente d'un équipement terminal subventionné, la faculté de résiliation pourra être soumise au paiement par le consommateur d'au plus 20 % du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.

Ces dispositions seront applicables aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2023.

Cas particulier des consommateurs en situation de surendettement

(Loi : art.15 / C. conso : L.224-37-1 [nouveau])

La protection des personnes en situation de surendettement est renforcée.

Un consommateur ayant formé une demande de traitement de situation de surendettement jugée recevable pourra résilier à tout moment un abonnement internet ou de téléphonie.

Les montants dus au titre de la fraction non échue de la période courant jusqu'à la fin de l'engagement contractuel, ainsi que les sommes dues au titre de la résiliation anticipée, ne pourront pas lui être réclamés.

Les dettes éventuellement contractées auprès des fournisseurs d'accès à internet ou auprès d'un service de communications vocales font en revanche partie de plein droit du passif dressé par la commission de surendettement des particuliers (C. conso : L. 723-1 à L. 723-4).

Ces dispositions seront complétées par un décret en Conseil d'État (à paraître) et seront applicables aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2023.

Contrats de fourniture de service de télévision et médias audiovisuels à la demande

(Loi : art.16 / C. conso : L.215-1)

En principe, pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le consommateur ne peut mettre un terme à son engagement qu'à la fin de chaque période contractuelle. Il est tenu informé de cette faculté par le professionnel au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date limite de non-reconduction.

Une exception à ce principe est introduite concernant les contrats de fourniture de service de télévision et de médias audiovisuels à la demande. Pour ces contrats, le consommateur peut désormais mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment, à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.

Contrats d'assurance

(Loi : art.17 / Code des assurances : L.113-14 / Code de la mutualité : L.221-10-3 / Code de la sécurité sociale : L.932-12-2 et L.932-21-3)

Lorsque l'adhésion à un règlement ou l'affiliation ou la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles a été effectuée par voie électronique, la résiliation pourra être effectuée selon les mêmes modalités.

Le professionnel (organisme d'assurance ou institution de prévoyance) devra mettre à la disposition des consommateurs une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation des contrats souscrits.

Ces nouvelles modalités de résiliation seront également applicables lorsque le contrat a été conclu par un autre moyen, mais que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre la possibilité de conclure des contrats par voie électronique.

Les modalités de cette résiliation sont encadrées dans les mêmes conditions que celles prévues par le Code de la consommation (fonctionnalité gratuite, réception de la notification par le professionnel) et seront précisées par décret (à paraître) (cf. § Contrats conclus par voie électronique : modalités de résiliation).

Ces dispositions entreront en vigueur à une date fixée par décret (à paraître) et au plus tard le 1er juin 2023. Elles s'appliqueront aux contrats en cours d'exécution.

Contrats d'assurance "doublons"

(Loi : art.18 / Code des assurances : L.112-10)

Un contrat d'assurance dit "affinitaire" est un contrat dont la souscription est proposée par le fournisseur d'un bien ou d'un service en complément de celui-ci (par exemple lors de la réservation d'un vol ou d'un hôtel).

Pour mémoire, il était prévu que lorsque ce contrat couvrait des risques pour lesquels l'assuré est déjà couvert par un contrat antérieur, l'assuré peut y renoncer, dans un délai de 14 jours à compter de la souscription du nouveau contrat (Code des assurances : L.112-10). Cette faculté était initialement subordonnée à la justification d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat.

La loi prévoit que la renonciation n'est plus enfermée dans un délai de 14 jours, mais désormais de 30 jours. Lorsque l'assuré bénéficie d'une ou de plusieurs primes d'assurance gratuites, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime. Par ailleurs, elle supprime la condition de justification d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat.

Ces nouvelles conditions de renonciation entreront en vigueur le 1er janvier 2023. Elles seront applicables dans les îles Wallis et Futuna.

Contrats d'assurance emprunteur

(Loi : art.19 / Code de la mutualité : L.221-10)

Pour mémoire, la loi du 28 février 2022 "pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l'assurance emprunteur" a simplifié les conditions de résiliation des contrats d'assurance emprunteur, qui garantissent un crédit immobilier.

La présente loi procède à des ajustements rédactionnels afin de préciser les modalités pratiques pour l'assuré, tenu d'informer son assureur de son choix de procéder à une substitution d'assurance. En ce sens, les moyens par lesquels l'assuré peut notifier à sa mutuelle son souhait de résilier sont élargis.

La notification de la résiliation peut être effectuée, au choix de l'assuré :

- Par lettre ou tout autre support durable ;
- Par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de la mutuelle ou de l'union ;
- Par acte extrajudiciaire ;
- Lorsque la mutuelle ou l'union propose la conclusion de contrat ou l'adhésion au règlement par un mode de communication à distance, par le même mode de communication ;
- Par tout autre moyen prévu par le contrat ou le règlement.

Le texte précise également que la décision de la mutuelle doit ensuite être transmise au nouvel assureur par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique.