

Fiche pratique

Impact de la loi sur le pouvoir d'achat pour les communications électroniques

Le dispositif légal relatif à la résiliation des contrats

La loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat renforce la protection des consommateurs et facilite notamment la résiliation de certains contrats : internet, abonnement mobile, contrat d'assurance...

La résiliation des contrats facilitée

L'article L. 215.1.1 du Code de la consommation prévoit que lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou par un autre moyen et qu'au jour de la résiliation, le professionnel offre au consommateur la possibilité de conclure un contrat par voie électronique, la résiliation par voie électronique doit être rendue possible.

A cet effet, l'opérateur doit mettre à disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, les démarches nécessaires à la résiliation. L'opérateur doit accuser réception de cette demande et informer le consommateur, sur support durable et dans un délai raisonnable, de la date à laquelle le contrat prendra fin et des effets de la résiliation.

L'article D215-1 du Code de la consommation précise que la fonctionnalité doit être présentée sous la mention « résilier votre contrat » ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté et en caractères lisibles. Cette fonctionnalité doit être facilement accessible à partir de l'interface en ligne et peut indiquer de manière lisible et compréhensible les conditions de la résiliation, la durée du préavis, l'éventuelle indemnité de rupture et les conséquences de la résiliation. Le professionnel ne doit pas imposer au consommateur d'utiliser un espace personnalisé pour accéder à la fonctionnalité de résiliation si cet espace n'a pas été créé antérieurement.

L'article D215-2 du Code de la consommation prévoit, afin d'identifier le contrat à résilier, que plusieurs rubriques soient renseignées par le consommateur comme ses coordonnées, ses références client et le numéro de la ligne concernée ainsi que la date de résiliation souhaitée. Si le consommateur souhaite se prévaloir d'un motif légitime de résiliation, une rubrique doit permettre au consommateur de préciser ce motif et l'informer du justificatif à produire au titre de ce motif. La rubrique doit également mentionner au consommateur l'adresse mail ou postale où peut être envoyé ce justificatif ou bien comporter une fonctionnalité permettant d'adresser ce justificatif sous forme dématérialisée.

L'article D215-3 du Code de la consommation prévoit que le consommateur doit accéder à un récapitulatif de sa résiliation qu'il peut modifier avant de procéder à la notification de sa résiliation en cliquant sur la mention « Notification de la résiliation » ou toute formule analogue dénuée d'ambiguïté et en caractères lisibles.

Cette disposition est entrée en vigueur le 1er juin 2023 et est applicable aux contrats en cours d'exécution à cette date.

La résiliation anticipée d'un abonnement de communications électroniques

La loi du 16 août 2022 apporte une modification de la loi dite Chatel du 3 janvier 2008. L'article L.224-28 du Code de la consommation modifié prévoit que les fournisseurs de service ne peuvent proposer au consommateur une offre de services de communications électroniques imposant une durée minimum d'exécution du contrat de plus de vingt-quatre mois. Dans les contrats de plus de douze mois, les opérateurs doivent permettre au consommateur de résilier sans facturation des mensualités restant dues au titre de la période minimale d'exécution du contrat.

Si ce contrat est associé à l'acquisition d'un terminal subventionné, les pénalités d'engagement, au titre de la deuxième année d'abonnement, ne pourront pas dépasser 20 % du montant restant dû au titre de la fraction non échue de la période minimale d'exécution du contrat (au lieu de 25 % - règle du quart- auparavant).

Ces dispositions sont applicables aux contrats conclus depuis le 1er janvier 2023.

La résiliation des abonnements à des services TV et de VOD

En vertu de l'article L.215-1 du Code de la consommation complété par un dernier alinéa, le consommateur peut désormais mettre un terme au contrat gratuitement, à tout moment à compter de la première reconduction, dès qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue. Sont concernés par ce nouveau dispositif les contrats de prestations de services de télévision et de services de médias audiovisuels à la demande conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite comme par exemple un abonnement à une plateforme VOD.

Cette mesure est entrée en vigueur le 18 août 2022.

La protection renforcée des consommateurs en situation de surendettement

L'article L.224-37-1 du Code de la consommation prévoit que le consommateur ayant formé une demande de traitement de surendettement jugée recevable pourra résilier à tout moment un abonnement internet ou de téléphonie, en invoquant un motif légitime.

Dans cette hypothèse, aucune indemnité de résiliation ne pourra lui être réclamée.

L'article R.224-59-1 du Code de la consommation précise toutefois que cette possibilité de résilier sans frais s'applique à la condition que le contrat en cause ait été souscrit au moins trois mois avant la demande de surendettement du consommateur et que ce dernier joigne à sa demande de résiliation une copie de la notification de la recevabilité de son dossier par la commission de surendettement des particuliers à son fournisseur de services.

Cette disposition est applicable aux contrats conclus à partir du 1er janvier 2023.