

RESILIATION PAR VOIE ELECTRONIQUE DES CONTRATS

CHAMP D'APPLICATION

Afin de faciliter la résiliation des contrats conclus par voie électronique, [le nouvel article L. 215-1-1 du code de la consommation](#) impose aux professionnels de proposer aux consommateurs une possibilité fonctionnelle et gratuite de résiliation en ligne dès lors que le contrat a été conclu par voie électronique ou que professionnel propose la possibilité de conclure les contrats par voie électronique.

Cette mesure sera également applicable aux contrats en cours d'exécution. Un grand nombre de contrats conclus entre consommateurs et professionnels, y compris les contrats de fourniture d'eau potable et d'assainissement, sont donc concernés, exception faite des contrats d'assurance qui sont soumis à des règles spécifiques de résiliation.

Cette mesure entre en vigueur le 1er juin 2023 !

QU'EST-CE QUE CELA IMPLIQUE POUR LE PROFESSIONNEL ?

Le professionnel devra être en mesure de :

- Garantir au consommateur un accès facile, direct, gratuit et permanent à la fonctionnalité permettant de résilier le contrat de manière électronique. La fonctionnalité peut comporter des informations sur les conditions de la résiliation des contrats ainsi que sur les conséquences de cette résiliation.
- Dans le cas où le consommateur bénéficie d'un motif légitime pour résilier, prévoir une rubrique pour préciser ce motif légitime, 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.
- Pouvoir diriger vers une dernière page récapitulative les informations qui ont été fournies et qui permet de notifier la résiliation.

SANCTION EN CAS DE NON-RESPECT

Le non-respect de cette nouvelle obligation est sanctionné par une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15.000 € pour une personne physique et 75.000 € pour une personne morale ([article L241-3-1 du Code de la consommation](#)).