

Présentation de la résiliation en 3 clics

Source : Décret n° 2023-417 du 31 mai 2023, JO du 1er juin 2023

Depuis le 1er juin 2023, les professionnels doivent proposer à leurs clients particuliers ou non professionnels la possibilité de résilier en ligne leur contrat si celui-ci peut être souscrit par voie électronique au jour de la résiliation.

Ainsi, même si vous avez souscrit votre contrat en magasin ou par téléphone, il doit pouvoir être résilié en ligne s'il est possible de le souscrire en ligne.

Qui peut bénéficier de cette simplification ?

Cette mesure bénéficie aux consommateurs particuliers mais aussi aux professionnels qui souscrivent des contrats de fourniture de biens ou de services pour des besoins étrangers à leur activité professionnelle.

Exemple : un médecin souscrit un abonnement téléphonique pour ses besoins privés.

Quels sont les contrats visés ?

La résiliation "en 3 clics" s'applique à compter du 1er juin 2023 et concerne les **contrats en cours à cette date** et les contrats à venir qui peuvent être souscrits en ligne par les consommateurs.

Attention : Les professionnels ont jusqu'au **1er septembre 2023** pour se mettre en conformité et adapter leur site internet pour proposer cette fonctionnalité.

En cas de non respect, ils s'exposent à une **amende administrative** pouvant aller jusqu'à 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale. La DGCCRF opérera des contrôles

Les contrats de consommation

Doivent désormais pouvoir être résiliés par voie électronique les contrats de consommation suivants :

- les abonnements auprès d'opérateurs téléphoniques ou d'internet ;
- les abonnements auprès des fournisseurs de gaz et d'électricité ;
- les contrats de transports (RATP, SNCF, etc.) ;
- les abonnements auprès d'éditeurs de journaux et médias en ligne ;
- les abonnements sur des sites de rencontres, dans des salles de sport ;
- les contrats avec des éditeurs de services informatiques (plateforme de streaming par exemple).

Les contrats d'assurance

Les contrats d'assurance, de prévoyance et de mutuelle doivent pouvoir être résiliés en ligne.

Comment la résiliation "en 3 clics" doit-elle être proposée aux clients ?

Il a été constaté que certains consommateurs renoncent à souscrire certains contrats en ligne par peur de ne pas pouvoir les résilier par la suite. La résiliation en 3 clics vise ainsi à fluidifier les relations entre consommateurs et professionnels en levant les freins à la résiliation. En outre, la résiliation en ligne doit être une **fonctionnalité gratuite, permanente et facile d'accès** pour les consommateurs.

Les professionnels devront désormais :

1. mettre à disposition du client une fonctionnalité de résiliation sur leur interface en ligne (site internet ou application mobile) clairement identifiée sous la mention "résilier votre contrat"
2. demander les informations nécessaires à la résiliation du contrat
 1. **nom et prénom** du client ;
 2. **moyen de contact** permettant de confirmer la réception de la notification de la résiliation (numéro de téléphone, email) ;
 3. **référence du contrat** dont la résiliation est demandée ;
 4. **date de résiliation souhaitée** ;
 5. **motif de la résiliation** à choisir parmi une liste comportant au minimum les options suivantes : "résiliation à échéance" ou "dénonciation de l'adhésion à échéance" et "autres".
3. rediriger le client vers une dernière page récapitulative des informations fournies lui permettant de vérifier le contenu de sa demande de résiliation avant de la valider.

A savoir : Pour les contrats d'assurance, des règles particulières s'appliquent (Décret n° 2023-182 du 16 mars 2023).