



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**Entrée en vigueur de la résiliation en ligne
des contrats en trois clics**

Paris, le 01/06/2023
N°896

Dans le cadre de son action en faveur du pouvoir d'achat et de la protection des consommateurs, le Gouvernement a publié le 1^{er} juin 2023 le décret d'application de l'article 15 de la loi n°2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat facilitant la résiliation en ligne des contrats.

En simplifiant les procédures de résiliation en ligne des contrats, ce décret vise à protéger le pouvoir d'achat des consommateurs en leur permettant plus de souplesse dans les modalités de résiliation en ligne d'un contrat et de s'orienter vers des offres qu'ils jugeraient plus intéressantes.

Dans le cadre de ces nouvelles dispositions, dès lors qu'un professionnel offre aux consommateurs la possibilité de souscrire un contrat par voie électronique y compris via une application, il doit également mettre à sa disposition une fonctionnalité gratuite lui permettant d'accomplir en ligne les démarches de résiliation du contrat.

Le décret fixe les modalités techniques visant à rendre la résiliation en ligne la plus simple possible pour le consommateur, notamment par la mise en place d'une fonctionnalité identifiable, facile d'accès, directe et permanente sur les sites internet et applications mobiles.

Sans modifier les conditions générales de rupture contractuelle, ce décret offre aux consommateurs une nouvelle modalité de résiliation lui évitant, par exemple, l'envoi d'un courrier recommandé ou d'autres démarches plus complexes visant à ralentir ou décourager les démarches de résiliation.

Ces dispositions entrent en vigueur le 1er juin 2023 et s'appliquent à tous les types de contrats (abonnements, services, location) en cours, y compris souscrits sur papier ou à venir. Le décret précise les modalités d'application sur la base desquelles les professionnels concernés prendront les mesures techniques nécessaires pour garantir le fonctionnement de cette procédure. Les services de la DGCCRF seront vigilants quant à la bonne application de ce décret par les professionnels, à qui il est laissé jusqu'au 1^{er} septembre pour se mettre en conformité.

Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique déclare : « *La résiliation en trois clics est une action concrète pour simplifier la vie des Français et soutenir leur pouvoir d'achat. Avec cette mesure, la France se montre de nouveau précurseur en matière de protection des consommateurs* »

Pour Olivia Grégoire ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme: « *De la même manière qu'il est souvent très simple de s'abonner à une offre ou de souscrire à un contrat, la possibilité de résiliation le sera désormais également. En simplifiant la possibilité de résiliation, nous souhaitons favoriser le pouvoir du choix du consommateur et ainsi leur éviter des procédures beaucoup trop complexes qui pourraient les inciter à ne pas enclencher une démarche de résiliation pour un service dont ils n'ont plus l'usage et qu'ils continueraient de payer malgré tout.* »

Service presse de la DGCCRF
01 44 97 23 91
presse@dgccrf.finances.gouv.fr