



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Mode de résiliation des abonnements et contrats - droit de la consommation

Question écrite n° 33505

Texte de la question

M. Jean-Philippe Ardouin interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les modes de résiliation des abonnements et contrats pour les consommateurs. Que l'on parle d'abonnements de transports, de télévision, de loisirs ou de contrats obligatoires, et malgré les différentes lois pour faciliter le changement de certains contrats d'assurance, la résiliation est toujours un processus complexe destiné à empêcher ou retarder les consommateurs de se désengager. Si l'abonnement ou la souscription se fait généralement en quelques clics par internet, la résiliation exige quasiment toujours une lettre recommandée avec accusé de réception, avec au mieux un long délai de traitement, et au pire un retour postal afin de demander des précisions superfétatoires sur les motivations du consommateur. Il demande ainsi s'il est possible de simplifier les modes de résiliation afin de mettre en place un parallélisme de principe entre souscription et résiliation pour toutes les offres commerciales.

Texte de la réponse

Certains contrats de prestation de services, comme les contrats d'abonnement à une salle de sport, conclus pour une durée déterminée, peuvent comporter une clause de reconduction tacite qui implique que le contrat est automatiquement renouvelé à terme et le consommateur, de nouveau, engagé. Dans ce cas de figure, en application de l'article L. 215-1 du code de la consommation, le professionnel informe le consommateur, par lettre nominative ou par courrier électronique dédié, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu, avant la fin de la période durant laquelle il peut le résilier. Cette information doit intervenir au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de cette période de préavis et doit mentionner dans un encadré apparent la date limite de résiliation. Cette obligation d'information doit être reproduite intégralement dans les contrats de prestation de service auxquels elle s'applique. Le consommateur peut mettre fin à son contrat gratuitement si cette information ne lui a pas été correctement communiquée et ce, à partir de la date de reconduction du contrat. Si le consommateur a effectué des avances après la dernière date de reconduction, il pourra en demander le remboursement sous 30 jours. Ainsi, la faculté de résiliation des contrats de services tacitement reconductibles est déjà garantie par la loi pour assurer une plus grande protection des consommateurs. Par ailleurs, les contrats exigent parfois du consommateur une résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception ce qui peut paraître contraignant. Toutefois, cette modalité constitue un moyen de preuve pour le consommateur puisqu'elle lui apporte la preuve juridique de son envoi, de la date de cet envoi et de la réception de sa lettre. Dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, en application du 8° de l'article R 212-2 du code de la consommation, est présumée abusive, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire, la clause ayant pour objet ou pour effet de « soumettre la résolution ou la résiliation du contrat à des conditions ou modalités plus rigoureuses pour le consommateur que pour le professionnel ». Rappelons qu'une clause abusive, que le juge doit relever d'office, est déclarée réputée non écrite. Ainsi, la Commission des Clauses Abusives, dans ses recommandations et avis et le juge, saisi d'un litige entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat, veillent toujours au respect de la réciprocité des modalités de résiliation du contrat. Par ailleurs, la loi 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour

une République numérique a institué un nouveau cadre juridique pour les lettres recommandées électroniques (LRE), qui est entré en vigueur le 1er janvier 2019. En effet, le régime général de la LRE est désormais inscrit à l'article L 100 nouveau du code des postes et communications électroniques, applicable pour les envois effectués à compter du 1er janvier 2019. Cet article pose le principe d'une équivalence entre l'envoi recommandé électronique et l'envoi par lettre recommandée. Dès lors, l'usage de la LRE n'est pas réservé à la conclusion et à l'exécution du contrat mais peut aussi être utilisée pour la résiliation de celui-ci, ce qui permet au consommateur de mettre plus facilement un terme à un contrat, même si le formalisme de la lettre recommandée est exigé. Enfin, un amendement parlementaire au projet de loi d'accélération et de simplification de l'action publique (loi ASAP) avait été déposé (amendement n° 1019). Il visait ainsi à permettre au consommateur de résilier son abonnement dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles il l'avait souscrit. Par exemple, si un abonnement est souscrit par voie électronique, le consommateur doit pouvoir le résilier selon cette modalité sans se voir imposer, par exemple, d'adresser à cette fin au professionnel concerné une lettre recommandée avec accusé de réception. Cependant, cet amendement a été déclaré irrecevable, faute de lien suffisant avec le projet de loi.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Philippe Ardouin](#)

Circonscription : Charente-Maritime (3^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 33505

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie, finances et relance](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 novembre 2020](#), page 7646

Réponse publiée au JO le : [28 décembre 2021](#), page 9146