

Fiche pratique

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

### **Le nouveau 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 mais que le professionnel, le jour de la résiliation par le consommateur lui offre la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation par voie électronique doit être rendue également possible ».

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

Ainsi, l'opérateur devra offrir, par exemple, depuis l'Espace Client, la possibilité d'activer un bouton de résiliation.

Cette disposition entrera en vigueur à une date qui sera fixée par décret et au plus tard le 1er juin 2023.

Elle sera applicable aux contrats en cours d'exécution à cette date.

### **La résiliation anticipée d'un abonnement de téléphonie mobile**

Le nouveau dispositif apporte une modification de la loi dite Chatel du 3 janvier 2008.

Lorsqu'un consommateur souscrit un forfait associé à l'acquisition d'un terminal subventionné avec un engagement d'une durée de vingt-quatre mois, il a la possibilité de résilier son contrat par anticipation à la fin du douzième mois.

L'article L.224-28 du Code de la consommation modifié prévoit qu'au titre de la deuxième année d'abonnement, les pénalités d'engagement ne pourront pas dépasser 20 % du montant restant dû (au lieu de 25 % - règle du quart- auparavant).

Les frais de résiliation anticipée à la charge du consommateur seront donc moins élevés.

Un décret doit déterminer les modalités d'exécution de cette mesure avant juin 2023.

La résiliation anticipée avec une indemnité de 20% ne sera applicable que pour les abonnements conclus à compter du 1er janvier 2023.

## La résiliation des abonnements à des services TV et de VOD

Le consommateur peut désormais gratuitement mettre un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue. Cette mesure est entrée en vigueur immédiatement, soit le 18 août 2022. 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..

## La protection renforcée des consommateurs en situation de surendettement

Un 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.

Le nouvel article L.224-37-1 du Code de la consommation sera applicable aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2023 et un décret en Conseil d'Etat est à paraître pour préciser les conditions d'application.