

Création du « Bouton résiliation » pour faciliter la résiliation des contrats de consommation

écrit par Marine de la Clergerie | 22/08/2022

La loi portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat prévoit l'obligation pour les professionnels de mettre en place un « bouton résiliation » pour les contrats de consommation.

Nouvel article L. 215-1-1 du Code de la consommation

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur. (...)

FAQ

- **Quand** l'obligation de proposer un bouton résiliation entre-t-elle en vigueur ? l'obligation de mettre en place un « bouton résiliation » devra intervenir avant le 1^{er} juin 2023.

- **Quels seraient les contrats concernés?** Les contrats de consommation conclus par voie électronique ou ceux susceptible de l'être.
- **Comment** proposer cette fonctionnalité ? Le professionnel devra mettre à disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite et confirmer au consommateur la date à laquelle le contrat prend fin et les effets de la résiliation. Un décret précisant les modalités techniques est en attente.
- **Quelle sanction?** Le professionnel est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale (L241-3-1 du Code de la consommation).

Références :

- Loi [2022-1158](#) du 16 août 2022
- [Dossier législatif](#) du projet de loi « Mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat »
- Article L215-1-1 du Code de la consommation