

Résilier en ligne : trois clics, et les délais qui comptent

Depuis le 1^{er} juin 2023, un professionnel qui permet de souscrire en ligne doit permettre de résilier en ligne. Voici ce que la loi impose exactement, secteur par secteur — et ce qu'on peut faire quand le bouton n'existe pas.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux consommateurs qui veulent mettre fin à un abonnement, aux médiateurs numériques et agents France services qui les accompagnent, et aux professionnels qui doivent se mettre en conformité.

Au sommaire

1. La résiliation en trois clics : qui, quoi, comment
2. L'assurance, avec ses propres textes
3. Résilier après un an, et la règle Chatel
4. Énergie : des délais plafonnés, pas de frais de changement
5. Télécoms : engagement, préavis et portabilité
6. Tacite reconduction, sanctions et signalement

1. La résiliation en trois clics : qui, quoi, comment

- Le texte est l'article **L215-1-1 du code de la consommation**, créé par la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 et **en vigueur depuis le 1^{er} juin 2023**.
- Ce qui déclenche l'obligation n'est pas la façon dont le contrat a été conclu : c'est le fait que le professionnel propose, **au jour de la résiliation**, de conclure des contrats par voie électronique. Un contrat signé sur papier en agence se résilie donc en ligne si l'enseigne vend en ligne aujourd'hui.
- La fonctionnalité doit être **gratuite**. Le professionnel **accuse réception** et informe ensuite le consommateur, sur support durable et dans des délais raisonnables, de la **date de fin du contrat** et des effets de la résiliation.

1. Trouver

Mention « résilier votre contrat », directement accessible →

2. Vérifier

Page récapitulative de la résiliation →

3. Notifier

Fonction « notification de la résiliation »

Un point utile à opposer : le décret n° 2023-417 du 31 mai 2023 (articles D215-1 à D215-3) précise que le professionnel **ne peut pas imposer la création d'un espace personnel** au stade de la notification, et que le formulaire comporte une rubrique dédiée au **motif légitime** et à son justificatif, transmissible de façon dématérialisée.

Version du 18 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : le code de la consommation, le code des assurances et service-public.fr font foi.

2. L'assurance, avec ses propres textes

- L'assurance est **exclue** du chapitre du code de la consommation sur la reconduction (article L215-5) : elle relève de ses propres règles.
- L'article **L113-14 du code des assurances**, issu de la même loi du 16 août 2022 et applicable depuis le **1^{er} juin 2023**, impose la même logique : fonctionnalité gratuite de résiliation électronique, accusé de réception, information sur support durable de la date d'effet.
- Le décret n° 2023-182 du 16 mars 2023 vise **les assureurs, les mutuelles et les institutions de prévoyance**. L'article **D113-7** exige la mention « résilier votre contrat », une rubrique de motif proposant au moins « **résiliation à l'échéance** » et « autre », une page récapitulative, puis une fonction « **confirmer ma demande de résiliation** ».

3. Résilier après un an, et la règle Chatel

Mécanisme	Ce qu'il permet
Résiliation infra-annuelle (article L113-15-2)	Pour les contrats couvrant des personnes physiques hors activité professionnelle et tacitement reconductibles : résiliation sans frais ni pénalités après un délai d' un an à compter de la première souscription. Effet un mois après réception de la notification par l'assureur.
Qui fait les démarches	Pour la responsabilité civile automobile et la responsabilité locative , le nouvel assureur effectue les formalités. Pour la complémentaire santé , le nouvel organisme s'en charge et les organismes veillent à l' absence d'interruption de couverture .
Remboursement	Solde de prime remboursé sous 30 jours , à défaut intérêts au taux légal.
Rappel obligatoire	Ce droit doit être mentionné dans chaque contrat et rappelé à chaque avis d'échéance .
Règle Chatel (article L113-15-1)	La date limite de dénonciation doit être rappelée avec chaque avis annuel. Si l'avis part moins de 15 jours avant cette date, ou après, l'assuré dispose de 20 jours à compter de la date d'envoi pour dénoncer. Si l'information n'a pas été adressée du tout , il peut résilier à tout moment à compter de la reconduction , sans pénalités.

Les branches concernées par la résiliation infra-annuelle ont été fixées par le décret n° 2014-1685 du 29 décembre 2014 : garantie de responsabilité civile automobile, garanties de responsabilité d'un propriétaire, copropriétaire ou occupant d'immeuble, et contrats affinitaires vendus en complément d'un bien ou d'un service. La **complémentaire santé** a été ajoutée par la loi n° 2019-733 du 14 juillet 2019, applicable au plus tard au 1^{er} décembre 2020.

La règle Chatel **ne s'applique pas** à l'assurance sur la vie ni aux assurances de groupe.

4. Énergie : des délais plafonnés, pas de frais de changement

- **Changement de fournisseur** (article L224-14 du code de la consommation) : le délai **ne peut excéder vingt et un jours** à compter de la demande ; l'ancien contrat est résilié de plein droit à la prise d'effet du nouveau.
- **Hors changement de fournisseur** : la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur, et **au plus tard trente jours** après la notification.
- **Aucun frais** ne peut être réclamé au seul motif d'un changement de fournisseur (article L224-15). Seuls les frais réellement supportés via le gestionnaire de réseau, prévus dans l'offre et justifiés, sont facturables.
- **Facture de clôture** sous quatre semaines ; remboursement du trop-perçu dans les **deux semaines** suivant son émission.
- **Hausse de prix** (article L224-10) : information au moins un mois avant, et résiliation **sans pénalité pendant trois mois** à compter de la réception de cette information.
- Ces règles s'appliquent aux consommateurs et, pour les non-professionnels, jusqu'à **36 kVA** (article L332-1 du code de l'énergie).

5. Télécoms : engagement, préavis et portabilité

Règle	Contenu
Durée d'engagement	La durée minimale imposée ne peut excéder 24 mois (article L224-28)
Sortie anticipée	Pour les contrats conclus depuis le 1^{er} janvier 2023 : résiliation possible dès la fin du 12^e mois sans payer le solde — sauf offre avec terminal subventionné , où au plus 20 % du montant dû au titre de la fraction non échue peut être exigé
Attention aux vieux contrats	Avant cette date, la règle était le paiement d'au plus le quart du montant restant dû : c'est cette ancienne règle qui circule encore dans beaucoup d'articles
Préavis	Il ne peut excéder dix jours à compter de la réception de la demande (article L224-39) ; le consommateur peut demander une date d'effet plus lointaine
Tacite reconduction	Information au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la prolongation ; résiliation possible à tout moment à compter de la reconduction, sans frais hormis le service reçu pendant le préavis ; information annuelle sur la meilleure offre tarifaire (article L224-40)
Modification du contrat	Notification sur support durable au moins un mois avant l'entrée en vigueur, avec faculté de résilier sans frais (article L224-33)
Portabilité du numéro	La demande se fait auprès du nouvel opérateur ; le portage effectif entraîne la résiliation du contrat précédent de façon concomitante ; le délai de portage est d' un jour ouvrable , sous réserve de la disponibilité de l'accès (article L44-4 du CPCE)

6. Tacite reconduction, sanctions et signalement

- **Article L215-1 du code de la consommation** : pour un contrat de services à durée déterminée avec clause de reconduction tacite, le professionnel informe par écrit — lettre nominative ou courriel dédié — **au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme** de la période permettant de refuser la reconduction, en indiquant la date limite **dans un encadré apparent**.
- À défaut d'information conforme, le consommateur peut **résilier gratuitement à tout moment à compter de la date de reconduction**. Les sommes versées après cette date lui sont remboursées **sous 30 jours**, déduction faite de ce qui correspond au service effectivement rendu.
- Ces règles s'appliquent aussi aux **non-professionnels** (article L215-3) et doivent être **reproduites intégralement dans les contrats** (article L215-4).
- **Sanction** du manquement à l'obligation de résiliation en ligne : amende administrative jusqu'à **15 000 €** pour une personne physique et **75 000 €** pour une personne morale (article L241-3-1).
- **Signaler** un professionnel qui ne propose pas de résiliation en ligne, ou qui la rend inaccessible : **signal.conso.gouv.fr**, service public gratuit de la DGCCRF.

Ce qu'il faut garder, dans tous les cas. La preuve de la résiliation, c'est l'accusé de réception et la confirmation sur support durable indiquant la date de fin. Conservez-les : ce sont eux qui font foi si un prélèvement continue, pas le souvenir d'avoir cliqué.

Liste de contrôle

- ☐ J'ai cherché la mention « résilier votre contrat » sur le site, sans créer de compte si on me l'impose au stade de la notification.
- ☐ J'ai vérifié la page récapitulative avant de notifier.
- ☐ J'ai conservé l'accusé de réception et la confirmation indiquant la date de fin.
- ☐ En assurance, j'ai vérifié si mon contrat a plus d'un an (résiliation à tout moment) ou si je suis dans la fenêtre Chatel.
- ☐ En énergie, je n'ai accepté aucun frais lié au seul changement de fournisseur.
- ☐ En télécoms, j'ai vérifié la date de conclusion du contrat avant d'accepter un solde d'engagement.
- ☐ Si le bouton n'existe pas, j'ai signalé sur signal.conso.gouv.fr.

Sources et pour aller plus loin

- Article L215-1-1 du code de la consommation, résiliation par voie électronique : legifrance.gouv.fr
- Décret n° 2023-417 du 31 mai 2023, modalités techniques : legifrance.gouv.fr
- Article L113-14 du code des assurances : legifrance.gouv.fr
- Article L113-15-2, résiliation infra-annuelle : legifrance.gouv.fr
- Article L113-15-1, rappel de la date limite de dénonciation : legifrance.gouv.fr
- Articles L224-14 et L224-15, énergie : legifrance.gouv.fr
- Article L224-28, engagement en télécoms : legifrance.gouv.fr
- Entreprendre, la résiliation en trois clics côté professionnel : entreprendre.service-public.gouv.fr
- Signaler un manquement : signal.conso.gouv.fr
- Signature et gestion des contrats d'assurance à distance : certyneo.com/fr/blog/signature-electronique-assurance