

Résilier en ligne en trois clics : assurance, énergie, télécoms

Depuis le 1er juin 2023, un contrat qui peut être souscrit en ligne doit aussi pouvoir être résilié en ligne, en trois clics. La règle vaut pour l'assurance, l'énergie, les télécoms et la plupart des abonnements. Voici la procédure, les droits propres à chaque secteur et les recours si le professionnel ne suit pas.

À qui s'adresse cette fiche ?

Toute personne qui veut mettre fin à un abonnement ou à un contrat d'assurance. Elle sert aussi aux professionnels qui accompagnent le public : conseillers numériques, agents France services, secrétaires de mairie, dirigeants de TPE.

Au sommaire

1. Ce que la loi impose depuis juin 2023
2. Les trois étapes, pas à pas
3. Assurance : résilier en ligne, Chatel et Hamon
4. Santé et contrats à reconduction tacite
5. Énergie et télécoms : partir sans frais
6. Si la résiliation n'aboutit pas

1. Ce que la loi impose depuis juin 2023

- **Textes** : l'article L215-1-1 du code de la consommation et le décret n° 2023-417 du 31 mai 2023 (articles D215-1 à D215-3) s'appliquent depuis le 1er juin 2023, y compris aux contrats déjà en cours.
- **Déclencheur** : peu importe comment vous avez signé. Si le professionnel propose, au jour de la résiliation, de conclure des contrats par voie électronique, il doit vous laisser résilier par la même voie.
- **Contrat signé ailleurs** : un contrat conclu en agence, par téléphone ou sur papier se résilie donc en ligne. Ce point est souvent mal compris.
- **Fonctionnalité** : elle doit être gratuite, directe, permanente et facilement accessible, sous la mention « résilier votre contrat » ou une formule équivalente sans ambiguïté.
- **Espace personnel** : l'accès ne peut pas être conditionné à la création d'un compte. Un site qui l'impose n'est pas conforme.

Version du 25 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 : Légifrance et service-public.gouv.fr font foi.

2. Les trois étapes, pas à pas

- **Premier clic** : vous ouvrez la fonctionnalité et renseignez les informations de l'article D215-2 : identité, coordonnées, références du contrat, date de résiliation souhaitée.
- **Deuxième clic** : une page récapitulative affiche vos données. Vous pouvez les relire et les corriger avant d'aller plus loin (article D215-3).
- **Troisième clic** : vous validez avec un bouton clairement identifié, qui notifie la résiliation. C'est ce clic qui fait courir les délais.
- **Motif légitime** : pour une résiliation anticipée fondée sur un motif légitime, un champ dédié permet de l'indiquer et de joindre les justificatifs.
- **Accusé de réception** : le professionnel confirme la réception et indique, sur support durable, la date de fin du contrat et les effets de la résiliation. Conservez ce message.

3. Assurance : résilier en ligne, Chatel et Hamon

- **Texte propre** : l'assurance a son texte, l'article L113-14 du code des assurances, et son décret n° 2023-182 du 16 mars 2023 (article D113-7), applicable depuis le 1er juin 2023.
- **Rappel des conditions** : l'interface doit rappeler les conditions de résiliation, notamment l'existence d'un préavis et les conséquences pour l'assuré.
- **Loi Chatel** : l'assureur informe du droit de refuser la reconduction au plus tôt trois mois et au plus tard quinze jours avant la date limite (article L113-15-1). Avis tardif : vingt jours à compter de son envoi.
- **Loi Hamon** : après un an, l'auto, l'habitation et les contrats affinitaires se résilient à tout moment et sans frais, avec effet un mois après la notification (article L113-15-2).
- **Assurances obligatoires** : pour l'auto et l'habitation obligatoires, le nouvel assureur fait la démarche à votre place et assure la continuité. Ne résiliez pas vous-même.

4. Santé et contrats à reconduction tacite

- **Infra-annuelle** : après un an, une complémentaire santé se résilie à tout moment et sans frais : articles L113-15-2 (assurances), L932-12-1 (sécurité sociale) ou L221-10-2 (mutualité), selon l'organisme.
- **Effet** : la résiliation prend effet un mois après la réception de la notification par l'organisme.
- **Chatel côté consommation** : pour les autres abonnements à tacite reconduction, le professionnel informe par écrit au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date limite de rejet (article L215-1).
- **Défaut d'information** : si elle n'a pas été donnée, vous pouvez résilier gratuitement à tout moment à compter de la date de reconduction.
- **Sommes versées** : celles payées après la dernière date de reconduction sont remboursées dans les trente jours, déduction faite des prestations fournies.

5. Énergie et télécoms : partir sans frais

- **Énergie** : un particulier résilie son contrat d'électricité ou de gaz à tout moment et sans frais. Aucun frais n'est dû au seul motif du changement de fournisseur (article L224-15).
- **Changement de fournisseur** : le nouveau fournisseur résilie l'ancien contrat. La facture de clôture arrive sous quatre semaines, et le trop-perçu est remboursé au plus tard deux semaines après son émission.
- **Engagement mobile** : depuis le 1er janvier 2023, si l'offre impose plus de douze mois d'engagement, vous partez dès la fin du douzième mois sans devoir les mensualités restantes (article L224-28).
- **Terminal subventionné** : seule exception, si un téléphone ou une box ont été vendus à prix réduit, l'opérateur réclame au maximum 20 % des sommes restant dues.
- **Numéro et RIO** : demander à garder votre numéro chez le nouvel opérateur vaut demande de résiliation chez l'ancien. Le code RIO s'obtient en composant le 3179. Le préavis ne dépasse pas dix jours.

6. Si la résiliation n'aboutit pas

- **Preuves** : gardez l'accusé de réception, une capture de la page de confirmation et vos relevés bancaires. Notez la date de la notification.
- **Mise en demeure** : écrivez au service client en recommandé avec avis de réception, demandez l'arrêt des prélèvements et fixez un délai pour régulariser.
- **Médiateur** : saisissez gratuitement le médiateur du secteur : médiateur national de l'énergie, médiateur des communications électroniques, médiation de l'assurance.
- **SignalConso** : signalez le manquement sur signal.conso.gouv.fr. La DGCCRF peut sanctionner : 15 000 € d'amende pour une personne physique, 75 000 € pour une société (article L241-3-1).
- **Juge** : si rien n'aboutit, le litige peut être porté devant le tribunal. Les écrits conservés pèsent lourd à ce stade.

Liste de contrôle

- ☐ J'ai retrouvé mon numéro de client et les références de mon contrat.
- ☐ J'ai vérifié si mon contrat est encore engagé, et jusqu'à quelle date.
- ☐ J'ai utilisé la fonctionnalité « résilier votre contrat » sur le site du professionnel.
- ☐ J'ai relu la page récapitulative avant de valider la notification.
- ☐ J'ai enregistré l'accusé de réception et la date de fin annoncée.
- ☐ J'ai contrôlé l'arrêt des prélèvements et le remboursement du trop-perçu.

Sources et pour aller plus loin

- Légifrance, code de la consommation : article L215-1-1 : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000046190107
- Légifrance, décret n° 2023-417 du 31 mai 2023 (résiliation par voie électronique) : legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047613963

- Service-public, Résiliation « en 3 clics » : application et étapes : A16599 : service-public.gouv.fr/particuliers/actualites/A16599
- Entreprendre Service-public, résiliation « en 3 clics » des contrats d'assurance : A16455 : entreprendre.service-public.gouv.fr/actualites/A16455
- Légifrance, code de la consommation : article L241-3-1 (sanction) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000046190202
- Légifrance, contrats de fourniture d'électricité ou de gaz : articles L224-1 à L224-16 : legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221459
- Arcep, conditions et conséquences de la résiliation du contrat par le consommateur : arcep.fr/mes-demarches-et-services/consommateurs/fiches-pratiques/quelles-sont-les-conditions-et-consequences-de-la-resiliation-du-contrat-par-le-consommateur.html
- Autres fiches pratiques : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites