

Résiliation sans frais des abonnements d'accès internet ou téléphoniques et dossier de surendettement

mardi 5 décembre 2023



Informations à destination des associations de consommateurs et de leurs bénévoles

Depuis le 1er janvier 2023, le code de la consommation a été modifié (article L224-37-1) afin de permettre la résiliation anticipée et sans frais d'un contrat d'accès internet ou téléphonique. Son décret d'application est enfin publié: Décret n° 2023-1100 du 27 novembre 2023 relatif aux modalités de résiliation anticipée d'un contrat de services de communications électroniques par un consommateur en situation de surendettement.

La demande de résiliation anticipée est possible aux conditions suivantes :

- ***L'abonnement doit avoir été souscrit au moins trois mois avant la demande de surendettement***
- ***La demande de surendettement doit avoir été déclarée recevable***
- ***La demande est présentée à l'opérateur avec le justificatif de cette recevabilité par la commission de surendettement des particuliers.***

La demande peut être formulée par voie électronique ou postale. Le fournisseur peut demander la production d'un justificatif d'identité et le justificatif de la date de dépôt de la demande de surendettement.