

Objet : Projet de loi Pouvoir d'achat
Titre II « Protection des consommateurs »
Article 7. Volet résiliation par voie électronique

Madame la Ministre,

Le projet de Loi tel qu'issu des débats à l'*Assemblée Nationale* et transmis au *Sénat* ouvre une faculté de résiliation par voie électronique des contrats conclus quel que soit leur mode souscription initial ou leur lieu de souscription.

Pour l'ensemble des raisons exposées dans les amendements n° COM-214 rect. et n° COM-233 rect. (jointes) adoptés par la Commission des Affaires Sociales du Sénat, le Groupement des Professionnels des Métiers de la Sécurité Electronique (*GPMSE*), composé essentiellement de PME locales et qui regroupe 130 entreprises adhérentes vous serait très reconnaissant de bien vouloir soutenir ces amendements et ainsi permettre de revenir à la lettre initiale du Projet de loi qui prévoyait une symétrie entre souscription et résiliation pour les contrats conclus à distance de l'article L221-14 du code de la consommation.

J'attire votre attention sur le fait qu'au-delà des impacts économiques évidents pour les opérateurs économiques qui n'ont nativement pas établi une contractualisation avec leurs clients sous le schéma électronique et de vente à distance, la contrainte qui leur serait imposée, serait, pour eux comme pour les clients qu'ils protègent, un facteur de risque et d'insécurité réel quant aux conséquences d'une résiliation trop simplifiée par simple clic.

Protéger son domicile comme bénéficiaire d'un service d'assistance repose sur une relation de confiance entre le professionnel et le client consommateur, et s'inscrit dans un processus contractuel conclu, notamment au domicile, au plus près des besoins de la personne.

C'est pourquoi nous attirons votre attention sur les conséquences d'une résiliation de type « bouton résiliation » qui ne permettrait pas de mesurer l'impact et la portée juridique de la décision de résiliation pouvant exposer le client à l'arrêt programmé du service de télésurveillance de son domicile ou à la fin de la mission de téléassistance ou d'assistance.

Aux conséquences lourdes de la résiliation pour les prestations relevant de nos métiers de la télésurveillance, les opérateurs devront au surplus intégrer des dispositifs fiables destinés à assurer et à garantir :

- la traçabilité de la résiliation
- l'identité du client résilié
- la mise en place des dispositifs sécurisés de collecte des données
- la gestion d'un processus de résiliation de *bout en bout* (de l'initiative par le client à son traitement par le professionnel).

Vous remerciant par avance de l'attention que vous voudrez bien porter à notre demande,

Je vous prie de croire, Madame la Ministre, en l'assurance de mes salutations les plus respectueuses.

Le Président
Patrick LANZAFAME

