



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

information des consommateurs

Question écrite n° 69334

Texte de la question

Mme Odette Duriez attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur l'application de l'article L 136-1 du code de la consommation par certains groupes audiovisuels, et sur le manque de précision de la loi Chatel. La DGCCRF recueillerait en effet de nombreuses plaintes relatives aux pratiques de la société Canal + concernant la reconduction de ses contrats d'abonnement. Cette société propose des contrats à durée déterminée de 12 mois, tacitement reconductibles pour cette même durée. L'article L 136-1 du code de la consommation impose au professionnel d'informer son client « par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite ». Or, l'information sur la date d'échéance du contrat Canal+ est « écrite » en petits caractères à côté du numéro d'abonné imprimé en bas de la couverture du magazine des abonnés qui leur est adressé par la Poste. Les informations relatives à leur faculté de non reconduction sont mentionnées quant à elles dans un encadré peu visible situé dans les premières pages de ce magazine. Canal + semble donc bien contourner la loi. Si le consommateur n'est pas vigilant, il peut retrouver son contrat irréversiblement reconduit pour un an alors même qu'il n'a pas forcément envie de rester engagé. Puisqu'il est impossible de contester cette pratique sur le fondement de l'article L 136-1, elle lui demande de bien vouloir prendre les initiatives nécessaires afin de rendre plus précise cette loi sur la notion « d'écrit ».

Texte de la réponse

L'article L. 136-1 du code de la consommation, introduit par la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 (dite loi Chatel), tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur, a imposé aux professionnels l'obligation d'informer le consommateur par écrit de la possibilité de résilier un contrat tacitement reconductible. La loi ne précisant pas la nature du support écrit à utiliser, les professionnels disposent d'une relative liberté pour respecter cette obligation. Toutefois, il est généralement admis par la doctrine administrative française et communautaire qu'une communication écrite implique l'utilisation d'un support durable, équivalent au papier, permettant la conservation des données. La communication des conditions de résiliation aux abonnés via un magazine d'information ne paraît donc pas contrevenir à l'article L. 136-1 du code de la consommation. Cette communication semble également satisfaire aux exigences de loyauté qui s'imposent aux professionnels dans la mesure où le message délivré ne présente pas de caractère ambigu et est correctement exposé (il figure au sommaire du magazine dans les mêmes caractères que le texte principal). Par conséquent, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, l'obligation d'information relative à la résiliation des contrats tacitement reconductibles peut être considérée comme remplie par Canal Plus, via la diffusion d'un magazine auprès de ses abonnés.

Données clés

Auteur : [Mme Odette Duriez](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (11^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 69334

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 26 janvier 2010, page 710

Réponse publiée le : 20 avril 2010, page 4479