ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Canal Plus

Question écrite n° 87721

Texte de la question

Mme Béatrice Pavy 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 la nécessité de préciser les modalités de résiliation des contrats souscrits auprès de Canal+ SAS, puisque de nombreux consommateurs peinent encore à interrompre leur abonnement avant la date d'échéance de ce dernier, conformément aux dispositions prévues par la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. En effet, en dépit de la jurisprudence récente qui confirme le non-respect de l'obligation d'information du consommateur, il apparaît fréquemment que les clients de Canal+ SAS se trouvent dans l'impossibilité d'obtenir la résiliation de leur abonnement à tout moment sans frais, comme prévu par la loi pour tout titulaire d'un contrat à reconduction tacite qui n'a pas été informé par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date de renouvellement, de la possibilité de mettre fin au contrat. De plus, ces consommateurs doivent faire face à d'incessants rappels en vue de procéder au règlement des mensualités de leur abonnement jusqu'à la date anniversaire de leur contrat, sans que le dépôt de garantie ne leur soit restitué dans le délai légal de dix jours à compter du paiement de la dernière facture. En conséquence, elle lui demande de bien vouloir préciser les mesures qu'il entend prendre pour rappeler les obligations légales en la matière afin de faire cesser ces pratiques abusives maintes fois dénoncées par les associations de consommateurs.

Texte de la réponse

Les services télévisuels, lorsqu'ils ne sont pas fournis à titre accessoire à un contrat de communications électroniques, ne sont pas soumis aux dispositions de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 qui s'appliquent au secteur des communications électroniques. Ces services télévisuels sont en revanche soumis à l'article L. 136-1 du code de la consommation introduit par la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur qui encadre la tacite reconduction des contrats. La loi impose à l'opérateur l'obligation d'informer le consommateur 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. Si cette information n'a pas été faite, le consommateur est en droit de demander la résiliation de son contrat à tout moment à compter de la date de reconduction du contrat. Une telle information doit être faite sur un support écrit au moyen, par exemple, d'un avis d'échéance ou d'une lettre d'information. Les corps de contrôle de l'État ne manquent pas de vérifier régulièrement, dans le cadre d'enquêtes, la bonne application de cette disposition protectrice des consommateurs. Il va de soi que tout manquement est susceptible de donner lieu à une action de remise en conformité, en application des textes en vigueur.

Données clés

Auteur : Mme Béatrice Pavy
Circonscription : Sarthe (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 87721

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE87721

Rubrique : Audiovisuel et communication
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 14 septembre 2010, page 9840
Réponse publiée le : 1er mars 2011, page 1976