



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

contrats

Question écrite n° 41988

Texte de la question

Mme Marie-Lou Marcel attire l'attention de Mme la ministre de la culture et de la communication sur la question de la résiliation d'un contrat d'abonnement, notamment pour les chaînes de télévision à péage. En effet, des clients se plaignent des opérateurs télévisuels privés qui imposent des services supplémentaires gratuits mais qui deviennent rapidement payants. Il revient alors à l'utilisateur de notifier son refus d'acceptation sous peine de se voir prélever un paiement mensuel supplémentaire. C'est pourquoi elle lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'elle entend mettre en œuvre contre ces pratiques commerciales abusives.

Texte de la réponse

Les options payantes assorties d'une période initiale de gratuité ne sont pas, en tant que telles, interdites. Toutefois, ce type d'offre commerciale peut donner lieu à des abus, notamment si la souscription du consommateur n'est pas recueillie dans des conditions satisfaisantes. D'ores et déjà, s'il peut être établi que la présentation de l'offre commerciale est insuffisamment précise, ambiguë et de nature à induire en erreur le consommateur, de tels abus peuvent être poursuivis sur le fondement de l'article L. 121-1 du code de la consommation. De surcroît, le projet de loi relatif à la consommation en cours d'examen devant le Parlement édicte de nouvelles règles dans ce domaine. Transposant sur ce point l'article 22 de la directive n° 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, ce projet de loi prévoit que lors de la conclusion d'un contrat de vente ou de prestation, le professionnel doit s'assurer du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat. Il prévoit en outre que si le consentement du consommateur à des options payantes est acquis par défaut, c'est-à-dire en l'absence d'opposition formelle de sa part, celui-ci peut demander le remboursement des sommes versées à ce titre.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Lou Marcel](#)

Circonscription : Aveyron (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41988

Rubrique : Audiovisuel et communication

Ministère interrogé : Culture et communication

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [12 novembre 2013](#), page 11739

Réponse publiée au JO le : [11 février 2014](#), page 1328