



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

télévision

Question écrite n° 71658

Texte de la question

M. Daniel Boisserie attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, sur les difficultés rencontrées par de nombreux particuliers pour résilier leur abonnement à Canal +. En effet, l'article 1er de la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur intègre dans le code de la consommation un article L. 136-1 stipulant qu' « un professionnel prestataire de services doit informer le consommateur 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, qu'il a la possibilité de ne pas renouveler le contrat qu'il a conclu avec une clause de renouvellement automatique. Lorsque cette information n'a pas été adressée au consommateur conformément à l'article ci-dessus, le consommateur peut résilier gratuitement un contrat ». Or la société mise en cause affirmerait ne pas être soumise à cette réglementation au contraire des opérateurs de téléphonie mobile et des compagnies d'assurance. De plus depuis la fin du magazine papier, les abonnés sont informés par email ou par courrier mais seule la fin du message, souvent avec une police d'écriture inférieure au texte principal qui est à caractère plutôt publicitaire, indique la procédure à suivre. Enfin, les abonnés sont régulièrement sollicités par téléphone sans jamais être informés de ces dispositions. Il lui demande donc dans quelle mesure un renforcement de la législation existante pourrait être envisagé.

Texte de la réponse

L'article L. 136-1 du code de la consommation a été modifié par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Désormais, le consommateur doit être informé « par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés » de la possibilité de ne pas reconduire un contrat conclu avec une clause de reconduction tacite. Selon ce même article, « cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation. » Il apparaît cependant que les modalités d'information de Canal + ne paraissent pas conformes à la nouvelle réglementation. Sur la base des constats effectués, une procédure de mise en conformité a été engagée. Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes portent une attention particulière au respect de ces nouvelles dispositions qui renforcent substantiellement la protection du consommateur.

Données clés

Auteur : [M. Daniel Boisserie](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 71658

Rubrique : Audiovisuel et communication

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 décembre 2014](#), page 10616

Réponse publiée au JO le : [10 mars 2015](#), page 1729