

22 janvier 2010

Canal+

La résiliation trop cryptée

Le groupe de télé payante Canal+ vient d'être condamné à accepter la demande de résiliation d'un client qui n'avait pas envoyé sa demande en temps et en heure. Le magistrat a estimé que ce dernier n'avait pas été suffisamment bien informé de ses droits.



Non, non et non. Canal+ n'informe pas correctement ses clients de leur possibilité de résilier leur contrat. Cette question, qui se posait depuis longtemps, vient d'être tranchée par un juge de proximité de Toulouse.

Le magistrat a donné raison à Didier. Abonné depuis un peu plus de 2 ans, cet habitant de Toulouse a voulu résilier son abonnement Canal+ en juin 2008. Quelques jours plus tard, il a reçu un courrier dans lequel Canal lui indiquait que sa demande était bien prise en compte mais que la résiliation ne serait effective qu'à la date échéance de son contrat, soit le 3 mai 2009, 11 mois plus tard. Estimant avoir mal été informé de la date à laquelle il aurait dû envoyer sa demande de résiliation, Didier avait saisi le juge de proximité.

Conformément à la loi Chatel, tout titulaire d'un contrat à reconduction tacite doit désormais être informé par écrit au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant la date de renouvellement de sa possibilité de mettre fin au contrat (article L.136-1 du code de la consommation). Si le professionnel ne respecte pas ses obligations, le client est en droit de résilier son contrat à tout moment sans frais.

Oui mais voilà. Plutôt que d'envoyer tous les ans un courrier à ses clients pour les informer de

leur possibilité de résilier leur contrat, Canal+ (1) se contente d'imprimer la date d'échéance du contrat sur la couverture du magazine « Plus » envoyé chaque mois aux abonnés. Il faut ensuite consulter la rubrique « Contacts », en pages intérieures, pour apprendre que toute demande de résiliation doit être adressée au plus tard 1 mois avant cette date. Le jugement du tribunal de proximité est clair : indiquer chaque mois la date d'échéance d'un contrat ne constitue pas une information « claire, précise et nette. Canal + a été condamné à rembourser à Didier les 75 euros de dépôt de garantie qu'il avait versés. Surtout, si cette décision était confirmée par d'autres juridictions, elle pourrait obliger la chaîne cryptée à accepter toutes les demandes de résiliation. À moins qu'elle ne décide de revoir sa copie.

(1) La démarche à effectuer est la même pour les abonnés à Canalsat, l'offre satellite du groupe Canal+.

Cyril Brosset

Partager cet article :



[Envoyer par courriel](#)
