

À Madame ou Monsieur le Juge de Proximité du Tribunal d'Instance de Caen

Audience du 24 février 2011 à 9h

Demandeur : M. Yann XXXXXX

Défendeur : Canal+Distribution / CanalSat

n° client : XXXXXXXX

Préambule

Madame ou Monsieur le Juge,

Le défendeur, qui depuis un an ne m'a jamais fait la moindre réponse concernant le non respect de la Loi Chatel (cf. courriers échangés), fournit un argumentaire et des pièces de dernière minute (courrier reçu le 19 février 2011, soit **5 jours avant l'audience**) relatifs à cette loi et concernant notamment son « **magazine client** ». Ce procédé, employé de façon récurrente par CanalSat (cf. jugement du Tribunal de Proximité de Brest du 4 mars 2010, pièce de jurisprudence JP-2), et destiné à ne pas laisser le temps à la partie adverse de se préparer à temps, est pourtant contraire à l'article 15 du CPC.

Malgré tout, je suis disposé à ce que l'audience ne soit pas renvoyée si la possibilité m'est donnée aujourd'hui d'ajouter trois pièces de jurisprudence (JP-1, JP-2 et JP-3) et deux pièces de l'Assemblée Nationale (AN-1 et AN-2), relatives à la question de ce « magazine client », que j'ai pu recueillir dans la fenêtre de 3 jours ouverts qui me restait.

Liste des pièces

Courriers :

- Pièce 1 : LARL de Y.XXX., le 1^{er} février 2010
- Pièce 2 : de CanalSat, le 10 février 2010
- Pièce 3 : LARL de Y.XXX., le 25 février 2010
- Pièce 4 : de CanalSat, le 19 juin 2010
- Pièce 5 : de CanalSat, le 4 décembre 2010
- Pièce 6 : de Intrum Justicia, le 10 janvier 2011
- Pièce 7 : de CanalSat, le 27 février 2010, relance publicitaire n°1
- Pièce 8 : de CanalSat, le 26 mars 2010, relance publicitaire n°1

Pièces de jurisprudence :

- JP-1 : Jugement du Tribunal de Proximité du Havre du 4 janvier 2010
- JP-2 : Jugement du Tribunal de Proximité de Brest du 4 mars 2010
- JP-3 : Jugement du Tribunal de Proximité de Toulouse du 26 novembre 2009

Pièces émanant de l'Assemblée Nationale concernant Canal+SAS :

- AN-1 : Question n°87721, de Mme Béatrice Pavy, député de la Sarthe.
- AN-2 : Rapport d'information n°3077 de l'Assemblée Nationale du 10 mai 2006

Conclusions

De M. Yann XXXXXX

Rappel des faits

J'ai souscrit à une offre d'abonnement aux services de CanalSat au mois de janvier 2009. En vertu de l'article L136-1 du Code de la consommation, la société CanalSat aurait dû m'avertir par écrit, au moins un mois et au plus deux mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire ce contrat d'abonnement comportant une clause de reconduction tacite de 12 mois, ce qu'elle n'a jamais fait.

En conséquence, le même article de loi m'autorisait à mettre un terme à tout moment à compter de la reconduction, c'est-à-dire en janvier 2010, ce que j'ai fait par LRAR (**pièce 1** jointe au dossier) le 1^{er} février 2010. Mon courrier précisait que je saisisais le Juge de Proximité en cas de non exécution.

J'ai reçu en réponse un courrier simple (**pièce 2** jointe au dossier) m'informant que les services de CanalSat « [avaient] bien enregistré [ma] demande », et qu'en conséquence mon contrat prendrait fin « à compter du 1^{er} janvier 2011 », agissant ainsi une seconde fois au mépris de la loi.

Dès réception, le 25 février 2010, j'ai envoyé à la société CanalSat un second courrier en LRAR (**pièce 3** jointe au dossier) rappelant les faits et annonçant que je mettais fin à l'autorisation de prélèvement afférente à ce contrat.

Le 19 juin 2010, la société CanalSat m'informe par courrier simple (**pièce 4** jointe au dossier) que suite à des rejets de prélèvements auprès de ma banque, elle suspend mon abonnement. Elle m'annonce par ailleurs que le montant de mes impayés est de 71.70€ (mois d'avril, mai et juin).

Enfin, le 4 décembre 2010, un courrier simple de la société CanalSat me demande de « régulariser ma situation » en lui versant la somme de 71.70€, puis, le 10 janvier 2011, c'est la société de recouvrement Intrum Justitia, mandatée par CanalSat, qui me réclame 79.70€ (comprenant 8€ de frais de quittance).

Durant toute cette période, c'est-à-dire depuis le 1^{er} février 2010, je n'ai jamais obtenu de CanalSat ni l'exécution de ses devoirs, ni même la moindre allusion à l'article L136-1 : elle ne réfute pas l'argument, elle l'ignore purement et simplement.

Ce n'est finalement qu'il y a 5 jours, le 19 février 2011, une fois citée à comparaître à la présente audience, que CanalSat a tenté de se justifier en avançant qu'elle entendait répondre à la Loi Chatel par l'intermédiaire d'un « magazine client ». **Je vais démontrer, dans la discussion qui suit, la vacuité de l'argument.**

Discussion

A. Je n'ai **jamais reçu** le « magazine CANALSAT ». Le défendeur s'appuyant uniquement sur le fait que chaque abonné est, d'après lui, supposé le recevoir pour prétendre honorer le dispositif de la Loi Chatel, il y donc lieu de constater en l'occurrence que la loi n'a pas été respectée. Ainsi, conformément au dispositif de l'article L.136-1, il m'a été « possible [de] mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction ».

Attendu que c'est « le professionnel prestataire de services [qui] informe le consommateur par écrit », il appartient en effet au prestataire d'apporter la preuve que ce magazine a bien été reçu par le consommateur.

Le jugement rendu par la juridiction de proximité du Havre le 4 janvier 2010 (pièce de jurisprudence JP-1), à l'encontre de CanalSat et pour les mêmes faits, a expressément jugé que :

« Le demandeur prétendant n'avoir pas été informé de la possibilité de ne pas reconduire le contrat, dans les conditions prévues par la loi, il appartient à la société prestataire de services d'apporter la preuve de cette information pour prétendre à la reconduction du contrat.[...] »

Précisément, le défendeur qui fournit comme pièce la photocopie de deux pages d'un magazine concernant un autre abonné (client T16649085) et daté d'octobre 2010 et non d'octobre 2009 :

- N'a pas fourni copie de l'exemplaire qu'elle prétend que j'ai reçu en octobre 2009. Elle n'a donc pas la preuve qu'un tel exemplaire ait jamais été produit avec mention personnalisée à mon nom.
- N'a pas fourni de preuve que, un tel exemplaire à mon nom eût-il jamais existé, il ne me soit parvenu, et ce dans la période légale prévue par les termes de la Loi Chatel. On ne saurait admettre en la matière un quelconque document interne à la société CanalSat (la pièce 4 « copie écran Information Abonné » du défendeur n'a aucune valeur légale, et ne saurait prouver qu'un tel magazine m'est parvenu, et à une date donnée), seul un avis de réception daté, signé par le destinataire, faisant foi.

N.B. : La « force probante de l'enregistrement informatisé » mise en avant par le défendeur à titre liminaire de ses conclusions p.3 bénéficierait de son propre aveu « aux factures émises », mais n'a jamais concerné l'envoi de son magazine client (cf. la jurisprudence n°1 du défendeur). Le défendeur ne fournit aucun argument prouvant le caractère légal de sa pièce 4.

B. En interrompant le contrat d'abonnement par courrier reçu le 19 juin 2010 (pièce 4), et en me demandant ensuite d'honorer des mensualités ne courant que jusqu'à cette rupture, soit 71.70 €, et non 12 mensualités (cf. courrier pièce 5), la société CanalSat a reconnu qu'elle n'était pas fondée à reconduire ce contrat jusqu'au terme de la période de reconduction tacite, du fait de son manquement au respect de la Loi Chatel.

Extrait de la pièce 4, courrier de CanalSat du 19 juin 2010 :

« Nous avons donc suspendu votre compte en raison du montant des impayés qui s'élèvent aujourd'hui à 71.70 €. Dès le début du mois prochain, vous ne pourrez plus recevoir nos programmes [...]. Si, comme je l'espère, vous souhaitez rétablir votre abonnement et continuer à bénéficier de nos programmes, je vous conseille de conserver votre matériel [...] »

Extrait de la pièce 5, courrier de CanalSat du 4 décembre 2010 :

*« Votre abonnement est interrompu depuis le 01/07/2010 mais vous n'avez pas, à notre connaissance, régularisé votre situation. En effet, votre compte présente un solde débiteur de 71.70€ [...]. **Cette régularisation vous permettra de clôturer définitivement votre abonnement** ».*

N.B. : ce n'est que le 18 février 2011, moins d'une semaine avant l'audience, qu'à la p.8 de ses conclusions la société CanalSat tente d'obtenir, de façon totalement infondée (non respect de la Loi Chatel, rupture du contrat à la date 30 juin 2010), le paiement des mensualités jusqu'au terme de la reconduction tacite (215.10 €).

C. Le « magazine CANALSAT », que je ne recevais pas, ne répond pas aux exigences de l'article L.136-1 (Loi Chatel), pour les raisons que je vais exposer, confirmées par la jurisprudence, et dénoncées dans le JO de l'Assemblée Nationale.

1. Allégations mensongères du défendeur au sujet de la jurisprudence.

Le défendeur utilise des allégations mensongères pour tenter de déformer la jurisprudence en sa faveur. En effet, il écrit p.6 de ses conclusions : « la valeur informative de ce magazine a systematiquement été reconnue par de nombreuses juridictions ». Or, les jugements prononcés par les juridictions de proximité du Havre le 4 janvier 2010 (pièce JP-1), de Brest le 4 mars 2010 (pièce JP-2), et de Toulouse le 26 novembre 2009 (pièce JP-3) à l'encontre de CanalSat sont trois preuves du contraire. La tentative de tromperie étant manifeste, le défendeur ne pouvant ignorer, par définition, ces jugements rendus contre lui, je souhaiterais qu'il en soit fait explicitement mention dans le jugement qui sera rendu, afin que le défendeur ne soit plus tenté, à l'avenir, de la réemployer.

On ne saurait par conséquent attribuer un quelconque crédit au défendeur lorsqu'il prétend que les cas d'une telle jurisprudence seraient « nombreux », citant vraisemblablement la totalité des cas qui lui sont favorables (le défendeur les connaissant tous, par définition), et occultant ceux qui ont été rendus contre lui et dont on ignore le nombre.

Par ailleurs, attendu que la jurisprudence fait apparaître des jugements contradictoires, et s'agissant d'une loi visant à protéger le consommateur, il est logique que la controverse aille au bénéfice du consommateur.

2. Doute à lever concernant le « magazine CANALSAT » d'octobre 2009.

Le défendeur reproduit en pièce 3 un « magazine type CANALSAT adressé aux abonnés » et s'appuie sur cette reproduction dans son argumentation. Le magazine en question étant daté d'octobre 2010, il est manifeste que cet exemplaire n'est pas celui dont parle le défendeur p.2 et p.7 de ses conclusions :

« Au mois d'octobre 2009, [...] par l'envoi de son magazine CANALSAT ». Il appartient donc à la société CANALSAT de présenter l'exemplaire d'octobre 2009.

En effet, il y a lieu de s'interroger sur l'opportunité qu'aurait pu tenter de saisir le défendeur d'utiliser une version plus récente du magazine, d'octobre 2010, qui serait à son avantage par rapport à celle d'octobre 2009.

En effet, à la lecture du jugement rendu à Brest le 4 mars 2010 contre CanalSat (pièce JP-2), on constate que dans une version antérieure du magazine, « les mentions de la rubrique PRATIQUE du magazine PLUS sont écrites, en petits caractères pour la mention concernant la Loi Chatel, et en plus petits caractères à la seconde mention de la rubrique PRATIQUE quant aux modalités de résiliation, à savoir moins d'un millimètre de hauteur. C'est-à-dire que ces deux mentions sont écrites en caractères inférieurs à la hauteur des caractères du corpus huit, exigée par l'article R 311-6 du Code de la consommation pour qu'un acte soit <clair et visible> ». »

Il y a donc lieu de vérifier que l'exemplaire « type » (sic.) d'octobre 2010 est en tout point conforme à celui d'octobre 2009 concernant ces mentions.

3. Le magazine CANALSAT face au dispositif de la Loi Chatel.

Le texte de l'article L.136-1 est concis et précis. Il stipule en particulier deux points fondamentaux repris ci-après en 3.1. et 3.2. :

3.1. « Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit [...] de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. »

Les éléments du magazine mentionnés par le défendeur en page 6 de ses conclusions et présentés comme relevant d'une telle information sont les suivants :

- « Ce magazine indique systématiquement sur sa couverture le numéro de client de l'abonné, son ancienneté ainsi que la date d'échéance de son contrat ».

- « Les modalités de résiliations sont, par ailleurs, parfaitement reprises en page 3 de ce même magazine dans la rubrique pratique. »

- « Ce magazine comprend, en outre, des informations pratiques telles que les coordonnées du service clients et les programmes des chaînes du bouquet CANALSAT. »

Aucun de ces éléments n'informe le consommateur de la possibilité qu'il a de ne pas reconduire son contrat conclu avec une clause de reconduction tacite.

Seul le croisement de ces différents éléments, par le consommateur, peut lui permettre de parvenir à cette information, quand la loi stipule au contraire que c'est le professionnel prestataire qui l'en informe, à l'échéance prévue.

De plus, pour parvenir à cette information, il sera nécessaire que le client ait l'initiative de se rendre à la rubrique « Pratique », sous-titrée « (modalités de résiliation) », et située en page 3 du magazine. Comme son sous-titre l'indique, c'est une rubrique que l'on ne consultera que si l'on prend l'initiative de résilier, et non a priori. Ce ne sera qu'alors, à la lecture de son

contenu, que l'on découvrira, généralement trop tard, que cette résiliation doit être demandée au plus tard un mois avant la « date anniversaire de son abonnement ».

Les jugements des juridictions de Toulouse et de Brest repris ci-dessous confirment le fait que ce magazine n'est pas conforme au dispositif de la Loi Chatel.

Juridiction de proximité de Toulouse, jugement du 26 novembre 2009 (pièce JP-3) :

*« A l'évidence, des indications contenues dans ce magazine, dans des pages distinctes, contraignant l'abonné à **se livrer à diverses recherches** ne constitue pas une information claire, précise et nette reprise par l'article L.136-1 du code précité, de sorte que ce support papier ne saurait suppléer l'exigence de l'envoi d'un écrit. »*

Juridiction de proximité de Brest, jugement du 4 mars 2010 (pièce JP-2) :

*« Il convient de s'interroger sur le fait que ces mentions sont au nombre de deux, **sur deux pages différentes** [...]. Il y a lieu dès lors de constater que cette information qui a été faite de manière individuelle, sur support durable, n'a pourtant pas permis au consommateur d'être informé conformément aux dispositions du codes de la consommation. »*

Il est notamment mis en évidence dans ces deux jugements le fait que l'information, étant fractionnée et éparpillée dans le magazine, (citations : « dans des pages distinctes » et « sur deux pages différentes »), n'est donc finalement présente sur aucune des pages du magazine.

3.2. Le professionnel informe le client « [...] au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction. »

Le magazine, envoyé mensuellement, ne respecte pas non plus cet aspect du dispositif de la Loi Chatel. Ce point est pourtant essentiel : le magazine étant toujours présenté de la même façon, rien ne peut laisser penser le consommateur, dans la fenêtre cruciale de deux mois qui précède la date de reconduction tacite, qu'une information particulière le concerne lorsqu'il le reçoit (s'il le reçoit). Il ne saurait donc suppléer l'exigence de l'envoi d'une information dédiée et différenciée, dans la fenêtre de deux mois prévue par la Loi Chatel.

4. Une rubrique située dans une page interne d'un « magazine client » comme vecteur d'une information capitale ?

Peut-on affirmer que toute personne recevant le « magazine CanalSat » va forcément se porter en page 3 de ce magazine, afin d'y découvrir des informations capitales ?

La juridiction de proximité de Toulouse, dans son jugement du 26 novembre 2009 (JP-3), répond clairement à cette question : « ce support papier ne saurait suppléer l'exigence de l'envoi d'un écrit. »

La vocation de ce magazine, telle qu'elle apparaît dans sa couverture, n'est pas de nature à faire penser le consommateur qu'il risque de manquer une information capitale en pages internes.

Il est remarquable que le défendeur lui-même, et spontanément, se pose la question de savoir si son magazine ne s'apparente pas à une « **simple publicité** », puisqu'il lui semble utile d'affirmer page 6 de ses conclusions :

« [Ce magazine] ne saurait donc se confondre avec une simple publicité. »

Il y a lieu par ailleurs de se questionner sur le fait que, alors que CanalSat revendique l'utilisation de son magazine dans le cadre d'une information relevant de la **Loi** et n'étant pas à son avantage, elle utilise cependant, et sans parcimonie, des courriers classiques lorsqu'il s'agit pour elle de relancer ses clients commercialement (pièces 7 et 8).

Ceci démontre que la Société CanalSat sait que le contenu de son magazine n'est pas de nature à informer correctement le consommateur sur un point particulier.

5. Un refus sur le long terme de respecter la Loi Chatel pointé par l'Assemblée Nationale

Enfin, il y a lieu de s'interroger sur le fait que la société CanalSat continue depuis des années d'employer les modalités que nous avons exposées ci-dessus (« magazine CANALSAT ») pour, dit-elle, « informer » le consommateur, alors même que :

- CanalSat est au courant, depuis plusieurs années, que de nombreux consommateurs se plaignent de ne pas être informés conformément au dispositif de la Loi Chatel, comme le montre le nombre de saisies du Juge de Proximité,
- Plusieurs jugements ont été rendus à son encontre à ce sujet, ce seul point ne laissant aucune ambiguïté sur le fait que le problème est reconnu.
- Plus encore, face à la gravité du problème, **l'Assemblée Nationale** s'est saisie du problème du non respect des dispositions de la loi par Canal+Distribution depuis des années, et publie sur son site officiel deux documents accablants, que nous citons ci-dessous.

Ainsi, dans le rapport d'information n°3077 de l'Assemblée Nationale (pièce AN-2) daté du **10 mai 2006**, présenté par **M. Luc CHATEL** en personne, il est **déjà** fait mention explicitement du « problème des abonnements à Canal+ » :

*« **La très grande majorité des plaintes concernent les contrats d'abonnement à Canal+ et à TPS. [...] Le message d'information figurait initialement sur l'enveloppe en plastique protégeant le programme envoyé aux abonnés ; il était donc la plupart du temps déchiré sans être lu, ni même souvent vu. Il figure maintenant sur la couverture du programme, mais manque encore de clarté et de visibilité. Des progrès sur ces points doivent encore être accomplis. Votre rapporteur a alerté ces entreprises sur ces problèmes ; elles se sont engagées à rechercher des améliorations.** »*

Où en sont ces engagements 5 ans après ? La réponse est résumée ci-dessous par la « Question n°87721 » à l'attention du Ministère et publiée au JO le 14/09/2010 en page 9840 (pièce AN-1), posée par **Mme Béatrice PAVY, députée** de Sarthe :

« 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. [...] 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. »

Demande

Ma demande est donc :

- 1) Que la société CanalSat mette enfin un terme à mon contrat à la date à laquelle la loi m'y autorise (le 1^{er} janvier 2010), et comme je l'ai réclamé par deux fois par LRAR.
- 2) Qu'en conséquence, elle me restitue les sommes relatives à l'encaissement des mensualités de 23€90 qui suivent cette date : janvier, février et mars 2010, soit **71.70 €**.
- 3) Qu'elle couvre les frais de **18 €** relatifs aux quatre envois de courriers en LRAR (talons témoins fournis en pièces complémentaires).
- 4) Qu'enfin, la créance qu'elle entend me faire payer via la société Intrum Justitia soit conséquemment déclarée nulle et non avenue.

Je vous prie de recevoir, Madame ou Monsieur le Juge, l'expression de mes sentiments respectueux.

Fait à Caen, le 23 février 2011

Yann XXXXXXXX