

14ème législature

Question N° : 55986	De Mme Sophie Rohfritsch (Union pour un Mouvement Populaire - Bas-Rhin)	Question écrite
Ministère interrogé > Culture et communication		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
Rubrique > audiovisuel et communication	Tête d'analyse > télévision	Analyse > offres d'abonnement. réglementation.
Question publiée au JO le : 27/05/2014 Réponse publiée au JO le : 02/09/2014 page : 7353 Date de changement d'attribution : 04/06/2014		

Texte de la question

Mme Sophie Rohfritsch attire l'attention de Mme la ministre de la culture et de la communication sur les préoccupations des consommateurs face à certaines pratiques de chaînes de télévision, relatives aux offres d'abonnement. En effet, plusieurs personnes déjà abonnées à des chaînes, payantes ou pas, sont régulièrement démarchées pour leur faire part de promotions concernant des nouveaux abonnements ou des extensions d'abonnements. Ces promotions sont applicables immédiatement par simple confirmation orale du téléspectateur, sans s'assurer que l'on s'adresse à un adulte ou à la personne qui a la capacité d'engager ces frais. De plus, ces abonnements préférentiels ont une durée de vie, mais renouvelable par tacite reconduction à un tarif supérieur à date échu. Or il lui précise que ces chaînes ne respectent pas les dispositions prévues à l'article L. 136-1 du code de la consommation tel que modifié par la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008, qui prévoit que le professionnel prestataire de services informe 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, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Elle lui demande de lui faire connaître son sentiment sur ces pratiques commerciales ainsi que les mesures susceptibles d'être prises.

Texte de la réponse

Le gouvernement est attaché à la nécessité d'un engagement éclairé du consommateur lors d'une vente conclue par démarchage téléphonique et aux obligations qu'entraîne, pour le professionnel, une reconduction tacite du contrat. Ainsi, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite loi Hamon, apporte des modifications aux textes existants du code de la consommation qui permettent de mieux appréhender certaines pratiques constatées auparavant. S'agissant du démarchage téléphonique, depuis le 13 juin 2014, le consommateur ne se trouve engagé qu'après avoir reçu, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre faite au téléphone par le professionnel et, par ailleurs, l'avoir signée et acceptée par écrit ou avoir donné son consentement par voie électronique. Ces dispositions sont applicables pour la conclusion d'un nouveau contrat ou la modification d'un contrat existant. S'agissant de la reconduction tacite, la loi Hamon a renforcé l'article L. 136-1 du code de la consommation. Le consommateur doit désormais être informé de la possibilité de ne pas reconduire le contrat « par lettre nominative ou courrier électronique dédié ». La date limite de résiliation doit par ailleurs être mise en valeur « dans un encadré apparent ». Les agents chargés de la concurrence et de la consommation ont compétence pour la vérification et l'application de ces nouvelles dispositions. Il va de soi que d'éventuels manquements feront l'objet d'une action de mise en conformité.

