

14ème législature

Question N° : 74388	De M. René Rouquet (Socialiste, républicain et citoyen - Val-de-Marne)	Question écrite
Ministère interrogé > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale		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 : 24/02/2015 Réponse publiée au JO le : 28/04/2015 page : 3219		

Texte de la question

M. René Rouquet interroge 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 certains administrés pour résilier leur abonnement à certaines chaînes de télévision à péage. L'article L 136-1 du code de la consommation dispose 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 ». De nombreuses chaînes de télévision à péage font fi de cette réglementation, qu'elles n'indiquent pas à leurs abonnés quand elles les sollicitent par téléphone, et qui ne figure qu'à la fin de certains courriels qui se caractérisent plus par leur aspect commercial qu'informatif. Il voudrait savoir 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 certaines chaînes de télévision 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 (DGCCRF) portent une attention particulière au respect de ces nouvelles dispositions qui renforcent substantiellement la protection du consommateur.