



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

pratiques commerciales

Question écrite n° 24563

Texte de la question

M. Jacques Cresta 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 échue. 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 prévoient 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. Il lui demande de lui faire connaître son sentiment sur ces pratiques commerciales ainsi que les mesures susceptibles d'être prises.

Texte de la réponse

Les faits évoqués dans la question sont contraires à notre droit de la consommation. En effet : - d'une part, les offres commerciales des professionnels faites par téléphone aux consommateurs doivent être confirmées par écrit et le consommateur ne peut être engagé que par sa seule signature. Un démarchage téléphonique ne peut en effet donner lieu à la conclusion d'un contrat approuvé uniquement oralement par le consommateur ; - d'autre part, s'agissant des contrats à tacite reconduction, ils doivent faire l'objet par le professionnel d'un écrit adressé au consommateur entre un mois et trois mois avant l'échéance et l'avisant de la possibilité qu'il a de ne pas renouveler le contrat conclu avec une clause de reconduction tacite. La France est très attachée au maintien d'un niveau élevé de protection des consommateurs et le démarchage téléphonique et les contrats à tacite reconduction font l'objet de nouvelles mesures dans la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. En ce qui concerne le démarchage téléphonique, ce texte transpose la directive européenne sur les droits des consommateurs. Lors de la négociation de cette directive, la France a âprement défendu et obtenu le principe de la confirmation écrite pour les contrats conclus à partir d'actes de démarchage téléphonique de la part de professionnels. Au-delà de la preuve du consentement exprès du consommateur, ce formalisme est indispensable pour lutter contre les abus qui peuvent découler de simples engagements pris oralement. De plus, cette loi, en application du droit général dont dispose tout citoyen de s'opposer au traitement de ses données personnelles, met en place un régime d'opposition au démarchage téléphonique en permettant aux consommateurs qui ne souhaitent pas être démarchés téléphoniquement par des entreprises commerciales de s'inscrire sur une liste d'opposition. Il sera alors interdit pour les professionnels de démarcher par téléphone les personnes inscrites sur cette liste. En ce qui concerne les contrats à tacite reconduction, la loi précitée renforce le dispositif d'information du consommateur sur l'échéance du contrat et sur la possibilité de ne pas reconduire le contrat en imposant au professionnel d'adresser, y compris par voie électronique, un courrier dédié à cette

information, laquelle actuellement n'est pas toujours clairement donnée aux clients. Si les consommateurs sont victimes d'agissements illicites dans ces domaines, il convient de les inviter à contacter les agents chargés de la concurrence et de la consommation, compétents pour l'application de ces textes, dans les directions de protection de la population (DDPP).

Données clés

Auteur : [M. Jacques Cresta](#)

Circonscription : Pyrénées-Orientales (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24563

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Culture et communication

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [23 avril 2013](#), page 4315

Réponse publiée au JO le : [10 juin 2014](#), page 4693