



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

télévision

Question écrite n° 78198

Texte de la question

M. Jean-Claude Perez appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du numérique sur les difficultés rencontrées par les 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 par exemple, elles les sollicitent par téléphone. Il voudrait savoir quelle mesure pourrait être mise en place afin de renforcer le cadre législatif permettant aux abonnés des chaînes de télévision à péage d'être mieux informés de leurs droits.

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.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Perez](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 78198

Rubrique : Audiovisuel et communication

Ministère interrogé : Numérique

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [21 avril 2015](#), page 2971

Réponse publiée au JO le : [12 mai 2015](#), page 3588