

J. 223

Actualisation le 20/02/07

## LES ABONNEMENTS TÉLÉ

*Grâce au câble et au satellite, l'offre télévisuelle est aujourd'hui très large. Le revers de la médaille, c'est l'obligation de souscrire à un contrat d'abonnement qu'il sera difficile de dénoncer si le service n'est pas à la hauteur de ce que l'abonné est en droit d'attendre.*

*Les contrats d'abonnement au câble sont très proches de ceux proposés pour le satellite, et les problèmes rencontrés par les utilisateurs sont similaires. C'est pourquoi nous ne distinguerons pas les deux types d'opérateurs dans cette fiche.*

### VOUS VOULEZ RÉSILIER

#### SANS MOTIF PARTICULIER

En principe, vous devez respecter les dates et conditions prévues dans votre contrat. Tous les contrats proposés aujourd'hui sont d'une durée minimale de six mois ou un an, durant laquelle vous ne pouvez résilier sans motif.

Au-delà de cette première période, la plupart des contrats se poursuivent par tacite reconduction, sans durée. L'abonné peut alors résilier à tout moment et sans motif particulier, moyennant un préavis de un à trois mois selon les opérateurs.

#### Les abonnements souscrits à domicile ou à distance

- Vous avez signé lors d'un démarchage à votre domicile ou dans un lieu non destiné à la commercialisation (votre lieu de travail, par exemple) : vous bénéficiez de la législation sur le démarchage. Vous disposez alors de sept jours à compter de la signature du contrat (jours fériés compris) pour revenir sur votre décision. Avant l'expiration de ce délai, il ne peut vous être demandé ni de verser une somme quelconque, ni de signer un chèque ou un ordre de prélèvement bancaire (art. L. 121-21 à L. 121-23 C. consom.).
- Vous avez souscrit à un abonnement par téléphone ou par correspondance. Vous pouvez revenir sur votre décision, dans les sept jours suivant le moment où vous aurez accepté l'offre transmise à l'opérateur. À la différence du démarchage à domicile, rien n'interdit au professionnel de réclamer de l'argent avant l'expiration de ce délai. Mais si vous vous rétractez, il devra vous rembourser dans un délai de 30 jours. Parallèlement, si vous aviez déjà reçu le matériel de raccordement, vous devrez le retourner à vos frais (art. L. 121-16 à L. 121-20-9 C. consom.).

Mais certains contrats prévoient des renouvellements par périodes entières (six mois, un an...) : dans ce cas, l'abonné ne peut résilier qu'à la fin de la période en cours. Cette pratique est légale et vous devez la respecter.

#### Que faire ?

Dans tous les cas, envoyez votre lettre de résiliation en recommandé avec accusé de réception, même si votre contrat ne l'exige pas, et gardez-en une copie.

Regardez si c'est la date d'envoi de votre courrier qui sera prise en compte ou sa date de réception. Dans ce dernier cas, n'hésitez pas à envoyer votre résiliation bien avant l'échéance : il vaut mieux qu'elle arrive trop tôt que trop tard.

#### POUR CERTAINS MOTIFS

##### • Vous êtes insatisfait du service

Vous êtes déçu par les programmes ? Vous constatez une baisse de qualité ? Ce ne sont pas là des motifs suffisants pour rompre le contrat en dehors des dates prévues, car le service est malgré tout rendu.

En revanche, une modification des programmes choisis, une mauvaise réception des émissions, une augmentation de tarif peuvent être des motifs légitimes de résiliation (voir pages suivantes).

##### • Vous ne pouvez plus profiter du service pour des motifs personnels

Vous êtes lié par votre contrat pour six ou douze mois, mais vous déménagez dans une zone non câblée, ou encore dans un immeuble où vous ne pourrez pas poser de parabole<sup>1</sup>. Certains contrats prévoient expressément ces hypothèses et autorisent alors l'abonné à résilier l'abonnement. Ils ajoutent parfois à ces motifs le décès de l'abonné ou son licenciement. Mais d'autres ne prévoient rien ; cela ne signifie pas que l'abonné ne puisse résilier en aucun cas. En effet, les contrats

doivent toujours prévoir la possibilité pour l'abonné de résilier en cours de période pour un motif légitime : la clause qui lui interdirait de résilier en dehors des échéances sans rappeler cette possibilité est abusive<sup>2</sup>.

Il n'existe pas de liste de motifs légitimes, et tout est affaire de circonstances : la maladie n'est pas en soi un motif légitime, mais compte tenu de sa nature, de sa gravité ou de ses effets, elle pourrait être reconnue comme tel.

### Que faire ?

À notre avis, vous pouvez invoquer sans difficulté l'impossibilité de recevoir les programmes suite à un déménagement, même si le contrat ne le prévoit pas, car votre abonnement devient alors sans objet.

Si vous voulez invoquer un autre motif non prévu au contrat (diminution de ressources, handicap...), vous devrez démontrer en quoi il vous contraint à résilier. Mais sachez qu'en cas de désaccord avec l'opérateur, seul un juge pourra trancher.

## LE CONTRAT SE POURSUIT MALGRÉ VOTRE RÉSILIATION

Vous avez résilié dans les délais mais votre opérateur ignore votre résiliation. Ou bien il l'enregistre, mais pour une date postérieure. Ou encore il invoque votre prétendue acceptation téléphonique d'une offre promotionnelle. Bref, il cherche à vous retenir contre votre gré et, pendant ce temps, les redevances d'abonnement continuent d'être prélevées.

Dans tous les cas, l'opérateur est dans son tort. Le fait de fournir un service et de le facturer alors que le contrat est résilié peut être assimilé à de la vente sans commande préalable, interdite par l'article L. 122-3 du code de la consommation. L'opérateur ne peut pas davantage invoquer votre accord verbal pour un nouvel abonnement ou une offre promotionnelle proposés par téléphone : il serait en infraction avec la législation sur le démarchage à distance, qui impose l'envoi d'une confirmation de l'offre et la signature du client (art. L. 121-27 C. consom.).

### Que faire ?

Si vous avez pris soin de résilier par courrier recommandé avec accusé de réception, vous êtes en mesure de faire valoir vos droits.

En premier lieu, intervenez auprès de votre banque pour qu'elle interrompe les prélèvements, et sommer l'opérateur par fax, mail ou courrier recommandé de recréditer votre compte sans délai, en l'avertissant que si vous êtes contraint d'aller en justice pour faire valoir vos droits, vous demanderez des dommages et intérêts en réparation du préjudice qu'il vous aura causé (frais bancaires, courriers, frais de téléphone, etc.).

Signalez les pratiques de vente sans commande préalable ou de démarchage à distance irrégulier aux services de la direction départementale de la concurrence et de la répression des fraudes (DDCCRF) du département de l'opérateur.

## VOUS AVEZ DES PROBLÈMES DE RÉCEPTION

Bien que votre téléviseur fonctionne normalement, vous recevez mal les programmes ou vous subissez des coupures fréquentes ou prolongées.

Les raisons peuvent en être multiples : l'installation assurée par le technicien envoyé par l'opérateur a été mal réalisée, le matériel confié est défectueux, le réseau de distribution est défaillant... Qu'importe la raison, l'opérateur doit vous fournir le service convenu et il ne peut pas se dispenser de son obligation en invoquant la responsabilité des tiers : il lui appartient, si les uns ou les autres sont en cause, de se retourner contre eux.

### Que faire ?

Outre la remise en service dans les plus brefs délais, vous pouvez demander :

– le remboursement de la partie de l'abonnement dont vous

n'avez pu profiter : c'est un minimum qui vous est dû, même si l'excuse invoquée par l'opérateur a toutes les caractéristiques de la force majeure, c'est-à-dire de circonstances non seulement indépendantes de sa volonté mais véritablement insurmontables. Ce remboursement peut prendre la forme de crédit à valoir sur la ou les prochaines factures ;

– la résiliation du contrat sans frais (même si ce motif n'y est pas prévu), lorsque la situation dure et qu'il n'y est pas remédié ou qu'il ne peut pas y être remédié de façon satisfaisante, car il y a alors inexécution du contrat (art. 1184 C. civ.).

Dans l'un et l'autre cas, vous pouvez également demander une indemnisation complémentaire si vous justifiez d'un préjudice (par exemple, le remboursement des frais de l'installation dont vous n'aurez pas pu profiter). Mais si l'opérateur justifie d'un cas de force majeure, il sera en droit de vous la refuser.

## DES CHÂÎNES, OPTIONS OU SERVICES SONT SUPPRIMÉS

Votre opérateur vous informe qu'une ou plusieurs des chaînes que vous aviez choisies ont été supprimées et qu'à la place vous recevrez désormais tel ou tel programme. Or, vous aviez précisément choisi ce(s) programme(s) pour satisfaire

vos goûts pour les langues étrangères, le sport, le cinéma ou l'histoire... Vous souhaitez donc résilier votre abonnement. Le plupart des contrats vous en donnent le droit, droit parfois limité dans le temps (deux mois après la modification, par

<sup>1</sup> Rappelons toutefois que le bailleur ou le syndic de copropriété ne peut s'opposer à la pose de l'antenne que pour un motif sérieux et légitime (art. 1 L. n° 66-457 du 2 juillet 1966).

<sup>2</sup> TGI Paris, 1<sup>re</sup> ch. sect. soc., 10 octobre 2000, CLCV c/ Canal Satellite ; jurisprudence INC n° 3503.

exemple). Mais certains contrats vous l'interdisent, au motif que l'opérateur ne produit pas les programmes et qu'il ne fait que les transmettre.

### Que faire ?

Ne tenez pas compte de cette dernière interdiction : le tribunal de grande instance de Paris l'a jugée abusive et donc non

écrite, considérant que « *s'il est effectivement envisageable que la société ... soit contrainte, du fait de tiers, de modifier le "bouquet" choisi par le consommateur, ces modifications ne sauraient intervenir sans notification préalable et sans faculté de résiliation, au risque de violer l'intention du contractant que constitue le consommateur, et de lui retirer toute liberté contractuelle* »<sup>3</sup>.

## Une clause abusive, qu'est-ce que c'est ?

Une clause abusive est un article inséré dans un contrat (ici dans les "conditions générales"), qui crée un « déséquilibre significatif » entre les parties au détriment du consommateur – ou, si l'on préfère, qui limite anormalement ses droits : droit à l'exécution du contrat aux conditions convenues, droit à indemnisation ou droit de résiliation en cas de non-respect du contrat par le co-contractant, etc.

La Commission des clauses abusives, qui réunit représentants des professionnels et des consommateurs et spécialistes du droit, examine les contrats utilisés dans les différents secteurs de la consommation, et rend des recommandations accessibles sur son site <www.clauses-abusives.fr>. En 1998, elle a étudié les contrats d'abonnement au câble et à la télévision à péage, et rendu une recommandation dans laquelle elle dénonce onze types de clauses<sup>4</sup>. Depuis, elle a rendu une recommandation sur les contrats d'accès à Internet<sup>5</sup> dans laquelle on reconnaît nombre de clauses présentes dans les contrats d'abonnement à la télévision par câble ou par satellite. Les recommandations de la Commission, comme leur nom l'indique, n'ont pas de caractère obligatoire. Mais elles constituent un solide argument de discussion, que ce soit à l'amiable ou devant un tribunal.

### Que faire face une clause abusive ?

La plupart des clauses abusives visent, directement ou indirectement, à vous interdire de réclamer en cas de problème. Passez outre, et persistez dans votre réclamation.

## LE PRIX DE L'ABONNEMENT AUGMENTE

En souscrivant un contrat pour une durée déterminée de six mois ou d'un an, vous pensiez que les conditions de l'abonnement, et en particulier le prix, étaient garanties sur cette période. Or, ce prix augmente... et vous constatez que votre contrat prévoit en effet cette possibilité, vous autorisant dans ce cas à résilier si vous refusez le nouveau tarif. À notre avis, la contrepartie est insuffisante, car vous avez souvent investi des frais à l'occasion de cet abonnement (frais de dossier, frais d'accès...). D'ailleurs, dans sa recommandation sur les contrats (très similaires) de fourniture d'accès à l'Internet, la Commission des clauses abusives a considéré comme abusi-

ve la clause qui permet « *de donner au fournisseur la possibilité de modifier le tarif d'un contrat à durée déterminée sans accord explicite du consommateur, même en ouvrant à ce dernier une faculté de résiliation s'il n'accepte pas l'augmentation* »<sup>6</sup>.

### Que faire ?

Demandez soit le maintien du tarif jusqu'à la fin de la période en cours ; soit le remboursement des frais que vous avez engagés pour vous abonner, si vous choisissez de résilier.

## D'AUTRES CONDITIONS CHANGENT

Les conditions d'un contrat, quel qu'il soit, ne peuvent être modifiées par une partie sans le consentement de l'autre<sup>7</sup>. Donc, si vous avez opté pour le paiement par chèque et que l'opérateur décide que désormais ce mode de paiement donnera lieu à perception de frais spéciaux non prévus dans le contrat que vous avez signé, vous pouvez refuser de payer ces frais spéciaux sans être pour autant contraint de payer par prélèvement bancaire. Il en serait de même si, par exemple, le

délai de préavis à respecter était allongé, ou si les modalités d'acquisition du matériel changeaient.

Mais la stabilité du contrat ne vous est garantie que pendant la durée ferme de celui-ci, et rien n'interdit d'en modifier les conditions à l'occasion du renouvellement. À votre opérateur de le résilier à son échéance et de vous proposer un renouvellement à de nouvelles conditions.

<sup>3</sup> TGI Paris, 1<sup>re</sup> ch. sect. soc., 10 octobre 2000, CLCV c/ Canal Satellite ; jurisprudence INC n° 3503.

<sup>4</sup> Recommandation n° 98-01 concernant les contrats d'abonnement au câble et à la télévision à péage (BOCCRF du 31 décembre 1998).

<sup>5</sup> Recommandation n° 03-01 relative aux contrats de fourniture d'accès à l'Internet, point 18 (BOCCRF du 31 janvier 2003).

<sup>6</sup> Recommandation n° 03-01 relative aux contrats de fourniture d'accès à l'Internet, point 11 (BOCCRF du 31 janvier 2003).

<sup>7</sup> « *Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites. Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise. Elles doivent être exécutées de bonne foi* » (art. 1134 C. civ.).

## LES ACCESSOIRES SONT DÉFECTUEUX

À la souscription du contrat, il vous a été confié des accessoires – décodeur, terminal numérique, carte, télécommande, câble... Vous êtes responsable de ces matériels qui restent la propriété de l'opérateur et vous devrez les restituer en bon état, moins la vétusté, en fin d'abonnement.

Différents litiges peuvent survenir en raison de ce matériel :

- **Le matériel est détérioré, perdu ou volé**

Vous en êtes le gardien, vous devrez donc payer le remplacement du matériel sur la base des tarifs fixés dans votre contrat. Vérifiez si votre assurance multirisque habitation vous couvre dans cette hypothèse.

- **Le matériel tombe en panne en cours d'abonnement**

Il doit être remplacé ou réparé gratuitement : la constante mise à

disposition de l'abonné d'un matériel en bon état de fonctionnement fait partie de l'obligation de l'opérateur d'assurer l'accès au service promis. À l'inverse, si vous avez une responsabilité dans cette panne, il pourra vous facturer le coût de la réparation ou du remplacement, sur la base des tarifs fixés au contrat. Mais c'est à l'opérateur d'établir votre faute, et non à vous de prouver que vous n'y êtes pour rien.

- **Après la restitution du matériel, on vous en reproche le mauvais état ou le mauvais fonctionnement**

Si aucune réserve n'a été faite lors de la restitution, toute réclamation postérieure à ce sujet est sans fondement. Pour éviter les tracasseries, exigez un reçu lors du dépôt.

## VOUS NE VOULEZ PAS PAYER PAR PRÉLÈVEMENT BANCAIRE

En principe, vous devez avoir le choix du mode de paiement. La Commission des clauses abusives condamne régulièrement les clauses qui imposent le prélèvement automatique comme unique mode de paiement. En conséquence on ne les rencontre plus guère, mais les opérateurs ont cherché à imposer le prélèvement par d'autres moyens :

- en prévoyant dans les conditions générales que le paiement se fera « *selon le choix indiqué dans les conditions particulières* », et en ne laissant aucune place à ce prétendu choix dans les conditions particulières si ce n'est un formulaire d'autorisation de prélèvement. Devant un tribunal, cette clause serait certainement jugée abusive ;

- en ne laissant le choix à l'abonné qu'entre le prélèvement mensuel et le paiement unique pour la totalité du contrat annuel. La Commission des clauses abusives a considéré qu'une telle clause est abusive si elle ne spécifie pas les conditions de restitution des sommes perçues en cas de résiliation justifiée du contrat<sup>8</sup>. A contrario, si cette restitution est bien prévue, la clause n'est donc pas abusive ;

- en facturant les frais d'encaissement des chèques. À notre connaissance, le caractère abusif ou non d'une telle clause n'a jamais été examiné.

### Que faire ?

À la souscription du contrat, vous n'aurez sûrement pas d'autre choix que d'accepter, ou de renoncer à l'abonnement. Par la suite, pouvez-vous revenir sur votre décision ?

- Si vous êtes en litige avec l'opérateur, vous pouvez toujours demander à votre banque de suspendre les prélèvements en attendant une résolution, mais prévenez simultanément l'opérateur pour ne pas vous trouver en impayé (voir ci-dessous).

- En l'absence de litige, vous êtes tenu par le mode de paiement choisi lors de la souscription, sauf si vous prouvez qu'aucun choix, même payant, ne vous était offert.

## LES DANGERS DU NON-PAIEMENT

Les contrats prévoient toujours qu'en cas de non-paiement, le service sera suspendu ou le contrat résilié. L'abonné qui souhaite poursuivre ou reprendre l'abonnement devra alors non seulement payer l'arriéré, avec pénalité pour paiement tardif, mais également des frais pour le rétablissement du service.

Or, cet abonné pouvait avoir des motifs justifiés de refuser de payer (défaut de fourniture de service sur la totalité de la période, par exemple) ou de suspendre une partie du paiement (augmentation de tarif injustifiée). Il se peut aussi que le non-paiement soit indépendant de sa volonté (perturbations postales, erreur de la banque). La Commission des clauses abusi-

ves a considéré que la clause qui permet au professionnel de résilier le contrat en cas de tout refus de paiement, même justifié, était abusive<sup>9</sup>.

### Que faire ?

Évitez, autant que possible, de réagir à une difficulté en cessant de payer : vous risquez d'en être la première victime. Toutefois, si vous avez choisi de suspendre vos paiements et que votre bon droit est finalement reconnu, demandez le rétablissement gratuit du service – ou le remboursement des frais que vous avez payés pour en bénéficier à nouveau.

<sup>8</sup> Recommandation n° 98-01 concernant les contrats d'abonnement au câble et à la télévision à péage (BOCCRF du 31 décembre 1998).

<sup>9</sup> Recommandation n° 03-01 relative aux contrats de fourniture d'accès à l'Internet, point 18 (BOCCRF du 31 janvier 2003).

## LES RECOURS

### Les organisations de consommateurs

Elles aident leurs adhérents dans leurs démarches amiables. Elles les relayent souvent dans leurs réclamations auprès des professionnels, ou les soutiennent dans une action judiciaire. Mais au-delà de ces actions individuelles, elles ont une démarche collective. Elles peuvent ainsi agir devant les tribunaux pour obtenir la suppression des clauses abusives figurant dans les contrats, ou engager des démarches auprès des professionnels pour une amélioration des pratiques. En leur signalant les faits dont vous êtes victime, vous leur permettez d'exercer leur rôle avec efficacité.

Vous en trouverez les coordonnées sur le site de l'INC <www.conso.net> ou en vous adressant à votre centre technique régional de la consommation (dont les coordonnées figurent sur le même site).

### La conciliation ou la médiation <sup>10</sup>

Il suffit souvent que les parties débattent devant un tiers du différend qui les oppose, ou qu'elles fassent intervenir un tiers, pour que le litige trouve une issue satisfaisante. Plusieurs organismes peuvent jouer ce rôle :

– les commissions de règlement des litiges de consommation qui existent dans trois départements : Ille-et-Vilaine, Pyrénées orientales et Vosges ;

- la "Boîte postale 5000" du département du siège de l'opérateur (cinquante départements en sont pourvus). Elle regroupe des organisations professionnelles et des associa-

tions de consommateurs auprès des services de la direction départementale de la concurrence et de la répression des fraudes (DDCCRF). Pour la saisir, il suffit de lui faire parvenir un dossier à l'adresse "Boîte postale 5000" suivie du code postal et du nom de la préfecture du département. On peut en vérifier l'existence via <www.finances.gouv.fr/DGCCRF> ou en interrogeant la DDCCRF de son département (auprès de la préfecture).

### Le tribunal

Le recours judiciaire est plus accessible qu'on ne le croit souvent. Si la somme en jeu (indemnisation, remboursement...) est inférieure ou égale à 10 000 €, le tribunal compétent est le tribunal d'instance de votre domicile. Si cette somme est inférieure à 4 000 €, se sera la juridiction de proximité et vous pourrez faire convoquer l'opérateur par simple déclaration au greffe, sans faire appel à un huissier de justice. Vous pouvez vous présenter à l'audience sans avocat, si vous pensez pouvoir défendre seul votre affaire. Vous constituerez un dossier des différents écrits (contrats, factures, courriers, justificatifs des frais engagés pour vous défendre...) dont vous communiquerez un exemplaire à votre adversaire, et un au juge.

**Marie-Odile Thiry-Duarte**

### Le prix à payer pour se faire entendre

Les témoignages adressés à l'INC ont un point commun : les difficultés rencontrées pour se faire entendre, même en l'absence de tout litige – par exemple lorsque vous voulez simplement signaler une panne ou résilier votre abonnement à son échéance. Trop souvent, vous êtes contraint de multiplier appels téléphoniques (surtaxés) et courriers (souvent recommandés), pour recevoir en retour des réponses évasives ou désinvoltes, souvent sans rapport avec votre demande. Et pendant ce temps, les prélèvements continuent...

#### Que faire ?

Restez patient : tôt ou tard vous aurez raison.

Vous avez la possibilité de communiquer par fax ou par mail ? Utilisez ces moyens peu coûteux qui vous permettent d'en conserver les preuves, et réservez la lettre recommandée avec accusé de réception à la résiliation du contrat et aux mises en demeure.

Calculez le coût de vos appels téléphoniques en prenant soin de noter les jours et heures de vos appels ou en les relevant sur votre facture téléphonique si elle est détaillée<sup>11</sup>. Si le bien-fondé de votre réclamation est reconnu, vous en demanderez le remboursement, ainsi que celui de vos courriers.

Mais si l'opérateur refuse de vous indemniser en espèces, ou même sous forme d'avoir sur les abonnements à venir, seul un tribunal pourrait l'y contraindre.

<sup>10</sup> Voir aussi notre fiche pratique J. 218 "La médiation-conciliation pour résoudre ses litiges" (INC Hebdo n° 1265).

<sup>11</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2002, la remise sur demande d'une facture détaillée est gratuite.