



Résiliation d'un abonnement TV

Par **benito79**, le **24/11/2010** à **15:29**

Bonjour,

Le 10 février 2010, j'ai via ma freebox souscrit à Canal + w.e (15 euros par mois). Or, je me rendais compte quelques jours après qu'ils m'avaient engagé à l'offre complète de Canal + 4 étoiles (35 euros par mois). Une semaine après, j'ai immédiatement appelé le service client de la chaîne qui m'a dit que toute demande devait être écrite. Agacé et en colère, j'ai donc envoyé une demande de résiliation immédiate avec AR à Canal + n'étant même plus intéressé par l'offre canal + w.e.

Depuis des mois je suis relancé* par la société Intrum Justitia qui me demande de payer 58 euros (abonnement canal + 50 euros et frais de justice 8 euros). Je leur ai expliqué par courrier mon cas. Ils ont fini par me demander copie de l'AR que j'avais envoyé à Canal stipulant ma demande immédiate de résiliation. Chose que j'ai faite par un nouveau courrier envoyé à IJ avec AR.

Depuis, IJ fait comme si il n'avait jamais reçu ce nouveau courrier et il poursuit ces menaces avec nomination huissier et injonction de payer...

Que dois-je faire ? Sachant que je considère ne pas avoir à payer cet abonnement puisque je n'ai pas profité du service demandé initialement. Y-a til un risque démesuré à leur tenir tête, sachant pour finir qu'ils restent bien sûr injoignables par téléphone.

Merci pour votre réponse.

Par **coolover**, le 24/11/2010 à 15:56

Bonjour benito.

D'un point de vue juridique, la résiliation d'un contrat peut être obtenue en cas de [s]manquements graves[/s] du fournisseur à ses obligations (fondé sur l'article 1184 du code civil). Ces manquements graves visent les cas où le prestataire ne délivre aucun service ou réduit tellement la fourniture de ces services que le manquement peut être considéré comme substantiel.

En cas de manquement mineurs, une action en responsabilité est possible, sans pouvoir prétendre à l'annulation du contrat sans frais.

Lorsque ce manquement porte sur une somme indûment prélevée, une action en remboursement est possible, mais là encore, ce prélèvement est imputable à constituer en lui-même un "manquement grave" (sauf si la somme avait été astronomique).

Aussi, les tribunaux pourraient considérer que dans ton cas, tu n'étais pas en droit d'exiger la résiliation sans frais. Cependant, tu semble dire que tu n'as jamais profiter de l'abonnement initialement demandé : est-ce que tu veux dire par là que tu n'as jamais eu le tarif demandé ou que tu n'as jamais reçu Canal+ ? Ce serait que dans ce dernier cas que l'annulation pourrait être légitime.

S'il s'agit seulement d'une affaire de tarif, le prestataire pouvait légitimement réclamer paiement de frais de résiliation, sous réserves que ces frais aient été prévus dans ton contrat et ses conditions générales.

Maintenant, seul un juge de proximité pourrait t'apporter une réponse définitive et définir s'il y a eu manquement grave au sens de la loi.

Au vu de ce que tu m'indiques, l'action de la société de recouvrement pourrait être fondée si les 50€ étaient prévus en cas de résiliation.

En revanche, les 8 euros de frais de justice ne peuvent d'être réclamés car les frais de recouvrement faits avant toute procédure restent à la charge du créancier (art. 32, loi du 09/07/1991).

Dans tous les cas, il faut être vigilant lorsqu'il y a un dysfonctionnement avec un prestataire : on peut toujours agir pour rectifier la situation mais pas toujours pour annuler toute relation !

P.S. : j'ai modifié l'objet et certains mots de ton message pour éviter toute question de diffamation.

Par **benito79**, le 24/11/2010 à 16:21

merci coolover pour ta réponse rapide et précise

J'ai bien eu la chaine pendant quelques jours, donc pour répondre à ta question j'ai bien "profité" de la télé mais je n'ai jamais renvoyé mon contrat d'engagement signé.

J'ai au contraire envoyé un courrier avec AR pour résilier (au delà des 7 jours) n'ayant pas obtenu le service strictement demandé initialement.

En conséquence, penses-tu qu'il faille payer au regard de la somme qui m'est demandée ou puis-je aller jusqu'au bout de ma démarche ?

Merci, bien à toi