



Question abonnement tele par cable.

Par **rogue**, le **22/10/2009** à **16:17**

Bonjour

J'ai un problème avec Numéricâble. J'étais abonné chez eux pour un service de télévision uniquement. J'ai résilié en septembre, et alors que je pensais avoir 10 jours comme délai de résiliation, j'ai dû payer le mois en cours + un mois. On tente aussi de m'imposer le paiement de 40€ au titre de frais de résiliation. Ces frais sont entrés en vigueur en janvier 2009 et n'étaient pas prévus dans mon contrat datant de 2003. Je n'ai jamais été averti de la modification de ces CGV. L'article L121-84-7 concerne-t-il ce souci ? J'ai par conséquent averti Numéricâble que je refusais de les payer. Ils ont tenté de me prélever tout de même cette somme alors que dans ma lettre de résiliation je les avertissais que je faisais annuler l'autorisation de prélèvement sans me soustraire au paiement des sommes dues mais par un autre moyen de mon choix. Voyant cela j'ai fait rejeter le prélèvement qui comprenait aussi mon dernier mois d'abonnement. J'ai reçu peu de jours après un sms m'annonçant une somme à payer majorée de frais de rejet de prélèvement. Si j'accepte sans difficulté de payer le dernier mois d'abonnement j'aimerais savoir :

- suis-je tenu de payer ces 40 € frais de résiliation non présents dans mon contrat d'origine ?
- suis-je tenu de payer ces 8 € supplémentaires pour rejet de prélèvement, non prévus également dans mon contrat d'origine ?

Je rappelle que je n'ai jamais reçu la moindre notification de modification de CGV, CGV qui ont à nouveau changé en octobre de ce mois.

Aurais-je pu invoquer le délai de résiliation de 10 jours pour mon abonnement au titre de l'article L121-84-2 ou bien est-ce que cela ne concerne-t-il que les abonnements internet ou mobiles ?

Numéricâble doit aussi me rembourser un dépôt de garantie de 75 €. Ce dépôt de garantie peut-il bénéficier de l'article L121-84-1 en cas de dépassement du délai de 10 jours pour son remboursement ? Je me pose la question car lorsque j'ai rendu mon terminal on m'a annoncé

15 jours.

Merci d'avance pour votre aide

Par **jamidou**, le **13/11/2009** à **12:04**

Bonjour,

Les conditions générales de vente de Numéricable précisent que le délai est de 10 jours pour la télévision + internet, et d'un mois pour un abonnement à la télévision uniquement. Ces conditions sont conformes au Code de la Consommation (Article L121-84-2) qui précise en effet que la durée du préavis de résiliation ne peut excéder dix jours en ce qui concerne un contrat de services de communications électroniques. Or l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques qui définit les services de communications électroniques exclut explicitement la distribution des services de communication au public, ce qui est le cas de la télévision par câble. Il en va de même de la restitution du dépôt de garantie de 75 euros qui ne concerne que la fourniture d'un service de communication électronique, et ne s'applique pas par conséquent dans le cas d'un abonnement à la télévision (décodeur).

Concernant les 40 euros de frais de résiliation, l'article L121-84-7 du code de la Consommation stipule que le fournisseur de services ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés au titre de la résiliation, à condition qu'ils aient été explicitement prévus dans le contrat et dûment justifiés. Or ces frais ont été introduits dans postérieurement à la conclusion de votre contrat. Pour que l'on considère qu'ils sont explicitement prévu à votre contrat, et s'agissant d'un contrat à durée non déterminée, il faudrait donc que le projet de modification des CGV vous aient été communiquées au moins un mois avant leur entrée en vigueur aux sens de l'Article L121-84 du Code de la consommation, assortis de la faculté de résilier le contrat. Les CVG de Numéricable précisent de leur côté que Numéricable s'engage à informer le client de modification des tarifs par courrier, e-mail ou tout autre moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Elles précisent également que si le client ne résilie pas le Contrat dans un délai de quatre mois suivant l'entrée en vigueur de la modification, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. On peut donc considérer que si vous n'avez pas été informé de ces modifications assorties de la faculté de résiliation du contrat, vous n'avez pu exercer en toute connaissance de cause cette clause de résiliation dans le délai maximum de quatre mois prévu par le Code de la consommation, et l'acceptation tacite des nouvelles CVG ne vous sont donc pas opposables.

Cordialement