

UFC Que Choisir Nord & Ouest Seine & Marne

Litige résolu

Une résiliation anticipée très compliquée !

En décembre 2024, Monsieur L. et sa mère ont contacté notre AL face à d'importantes difficultés à faire valider une résolution anticipée d'un abonnement Canal+. Pour cette dernière, les confusions étaient excusables dans cette affaire cumulant des changements de noms et d'adresses, ainsi qu'un motif légitime de résiliation. Depuis août 2024, il en résultait une migration d'abonnement non consentie, un refus de résiliation sans frais et des relances de paiement pour des périodes d'abonnement non dues.

La problématique était la suivante :

Un contrat N° 1 d'abonnement INTEGRAL + au prix de 99,90 EUR avait été initialement souscrit en 2021 au nom de la mère de notre adhérent, Mme L., pour une durée de 2 ans.

Ce contrat a ensuite été transféré à son fils résidant à cette même adresse, Monsieur L. La référence client est restée inchangée et l'échéance du dernier abonnement de 2 ans était au 31/08/2025.

Depuis, Madame L. avait changé de nom et d'adresse, nouvelle adresse à laquelle elle était devenue titulaire d'un contrat N° 5 pour un abonnement Canal+ Essentiel avec options, au prix de 48,00 EUR et lui aussi à échéance du 31/08/2025.

En août 2024, Monsieur L. a dû déménager et il a intégré le domicile de sa mère, déjà nouvelle cliente Canal+. Il a alors demandé la résiliation anticipée sans frais en indiquant pour motif « deux abonnements au sein de votre foyer ». Il a communiqué à Canal+ les justificatifs de domicile, ainsi qu'une attestation d'hébergement (non conforme) établie par sa mère.

Cependant, pour cette résiliation anticipée du contrat n° 1, les services Canal+ n'avaient pas compris la problématique et avaient demandé à Monsieur L. de signer une déclaration de cession de son contrat. Or, cette cession signée le 22/08/2024 était incompréhensible et non juridiquement valide, elle avait été pré-complétée par Canal+ au nom de cédant Madame L. qui n'était plus la titulaire du contrat, pour une cession au bénéfice d'elle-même à son nouveau nom et à son adresse actuelle où elle était devenue titulaire du contrat n° 5 à 48,00 EUR.

Depuis fin août, malgré ses réclamations, Monsieur L. n'avait pu se faire entendre. Il lui avait été verbalement répondu que les prélèvements de septembre et octobre 2024 seraient annulés mais ils avaient été réalisés et il avait de ce fait, dû faire opposition aux prélèvements suivants. Depuis, il recevait des relances d'impayé. Les services Canal+ le considérant toujours engagé jusqu'au 31/12/2025 sur ce contrat n° 1 résilié le 27/08/2024, avaient enregistré une dette de 291 € suite à l'opposition aux prélèvements.

Notre AL est intervenue auprès de Canal+ le 26 décembre 2024 afin d'obtenir la régularisation de ce dossier, en ajoutant aux pièces une attestation conforme d'hébergement refaite à notre demande par la mère de notre adhérent.

Par courrier du 30 décembre, Groupe Canal+ nous informait, ainsi que notre adhérent, que la résiliation du contrat venait d'être enregistrée rétroactivement au 31/08/2024, que le Groupe avait accepté de solder la dette de 291 € et avait fait le nécessaire pour stopper la procédure de recouvrement. En remboursement des mensualités d'août et septembre indûment prélevées, un remboursement de 198 € par chèque était adressé séparément à notre adhérent.

UFC Que Choisir Nord & Ouest Seine & Marne

Litige résolu

Un abonnement Canal+ issu d'une fausse manipulation de la Freebox

En février 2024, une erreur sur la Free box de Monsieur C. l'a abonné à Canal+. Il n'a pas validé de souscription. Immédiatement il a tenté une rétractation, mais le processus ne fonctionnait pas. Il a donc été obligé de procéder à une résiliation pour annuler. Mais Canal+ lui a répondu avoir enregistré sa résiliation qui prendrait effet au 28/02/2026.

Courant mars 2024 suite à relances de Canal+, notre adhérent leur a adressé une LRAR de réclamation. Cependant, le 16/05/2024, il recevait un mail lui annonçant que ses services ont été interrompus le 01/04/2024 pour impayé et qu'une transmission à un service de recouvrement interviendra le 16/06/2024 à défaut de régularisation de la somme de 57,91€. Monsieur C. n'avait pourtant jamais utilisé les services de cet abonnement.

Ses réclamations n'aboutissant pas, Monsieur C. s'est rapproché de notre AL en juillet 2024 afin d'être accompagné dans la résolution de son litige. Notre adhérent demandait que soit prise en compte son annulation de cet abonnement non consenti et dont il n'avait utilisé aucun service.

Il souhaitait également que cessent les relances dudit impayé correspondant à ce contrat non valablement formé.

Nous sommes intervenus dans ce sens auprès de Canal+ le 18 juillet. Le problème a été résolu par le service clients Canal+ qui le 23 juillet, nous informait de la régularisation de ce dossier.