

AFOC95

Association Force Ouvrière des Consommateurs et locataires du Val d'Oise



Quand Canal+ vous impose de nouvelles chaînes et augmente votre facture !

Des abonnés Canal+ découvrent que leur prélèvement a augmenté en raison de chaînes ajoutées sans leur accord. Comment faire pour se faire rembourser?

Bien vérifier sa facture: de nouvelles chaînes peuvent être ajoutées sans votre accord et votre facture peut augmenter de 10€ à 20€/mois. De nombreux consommateurs se plaignent.

Le service clients de Canal + contacté par téléphone plaide **des erreurs informatiques**.

Les pratiques commerciales de Canal+ agacent

Ne vous faites pas avoir par le démarchage téléphonique qui peut parfois vous sembler attrayant. L'an dernier, la chaîne a d'ailleurs été condamnée à payer une amende de près de quatre millions d'euros pour « vente forcée ».

Point de vigilance : les seuls cas d'augmentation tarifaire se font dans le cadre des conditions du contrat, à savoir en fin de période de promotion .

La démarche à suivre pour contester

Si vous n'avez pas souscrit de manière volontaire l'ajout de services , vous pouvez le contester. Envoyez un mail à : servicesclients@canal-plus.com pour exiger l'annulation des nouveaux services et leur remboursement.

Dans votre courriel, citez l'article L. 121-12 du code de la consommation : « Est interdit le fait d'exiger le paiement immédiat ou différé de biens ou de services fournis par un professionnel [...] sans que ceux-ci aient fait l'objet d'une commande préalable du consommateur. »

Si vous avez signé un contrat après un démarchage téléphonique, vous avez un délai de rétractation de 14 jours pour l'annuler, pensez-y.

Si vous préférez leur téléphoner

Privilégiez la **ligne gratuite** : 09 70 820 815.

Si Canal+ ne répond pas à votre mail, vous pouvez envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception à : [responsable du dialogue clients, TSA 56718, 95905 Cergy-Pontoise cedex 9](#).

En cas de non-réponse ou de réponse insatisfaisante, vous pourrez saisir le médiateur du e-commerce de la Fevad, compétent pour résoudre les problèmes de consommateurs rencontrés avec Canal+.

Contactez nous, nous pouvons vous aider!

afoc-95@orange.fr