



Extrait du Association pour l'Économie Distributive

<https://www.economiedistributive.fr/Faudrait-quand-meme-pas-trop>

TÉMOIGNAGE

Faudrait quand même pas trop décoder !

- La Grande Relève - N° de 1935 à nos jours... - De 1998 à 2009 - Année 2005 - N° 1054 - mai 2005 -

Date de mise en ligne : vendredi 3 novembre 2006

Date de parution : mai 2005

Copyright © Association pour l'Économie Distributive - Tous droits réservés

Le projet de constitution pour l'Union Européenne déclare que « la concurrence doit être libre dans une économie de marché hautement compétitive ». Le témoignage rapporté ci-dessous montre à quels abus peut se livrer "librement" une entreprise ici (Canal+) quand elle cherche, dans cet esprit, à être hautement compétitive :

Le 27 décembre 2004, dans la Cité Universitaire de Nanterre, un individu frappe méthodiquement à toutes les portes : « Je viens de la part de Canal+. On vous propose un décodeur à l'essai pendant un mois. C'est notre cadeau de Noël ! » Une étudiante lui ouvre et le laisse installer le décodeur qu'il a apporté. « Vous signez là pour un mois gratuit à l'essai. Ensuite, vous voyez, si vous voulez continuer, l'abonnement sera de 15 euros par mois. Je vous demande seulement 15,24 euros de dépôt de garantie. Ils vous seront remboursés quand vous rendrez le décodeur. »

S'apercevant, après son départ, que le papier qu'elle a entre les mains ne fait pas mention d'un mois à l'essai gratuit mais semble l'engager pour 12 mois, qu'on ne lui a pas fait signer sous « date de signature du contrat », mais sous « date d'installation », avec la précision surprenante que c'était « sur rendez-vous accepté », cette étudiante appelle Canal+ au téléphone pour demander quelques explications. Réponse : il n'a jamais été question pour eux d'installer des décodeurs à l'essai, même à l'occasion de Noël, son contrat ne peut donc être qu'un contrat standard de 6 ou 12 mois. Ce sur quoi elle leur déclare qu'elle préfère le résilier. Et elle le leur confirme dans un courrier envoyé le 3 janvier 2005, en recommandé, avec accusé de réception. C'est-à-dire dans le délai de 7 jours dont elle dispose légalement pour résilier son contrat, à partir du 27 décembre, date unique de l'installation du décodeur et de l'acceptation du contrat (acceptation après installation !), et elle demande dans sa lettre où elle peut rapporter le décodeur.

Ne recevant pas de réponse, elle envoie une deuxième lettre le 12 janvier, encore en recommandé avec AR. Toujours sans nouvelles fin janvier, elle téléphone de nouveau le 3 février.

On lui affirme alors que Canal+ n'a aucune trace de ses lettres. Le jour même elle leur envoie les photocopies des deux avis de réception signés par eux et attestant qu'ils les ont bien reçues.

C'est seulement dans une lettre datée du 17 février que Canal+ annonce avoir pris connaissance de son souhait "d'interrompre son abonnement", s'en désole vu qu'elle était « fidèle depuis le 27 décembre 2004 », et qu'« ils acceptent en conséquence d'annuler son abonnement à sa date d'échéance, c'est-à-dire le 31 décembre 2005, conformément au contrat » (sic), et encore sous réserve qu'elle reconfirme sa décision deux mois avant l'échéance.

La mauvaise foi est arrogante, ils ne cherchent même pas à la dissimuler.

L'histoire ne dit pas si l'entreprise Canal+, est intervenue auprès de ses "prospecteurs" pour les inciter à plus d'honnêteté. Car apparemment elle les "couvre". Ses managers ont probablement calculé que les frais de recours de la part d'un client ainsi volé (c'est vraiment le terme qui convient) sont assez dissuasifs pour les encourager à poursuivre cette méthode : elle est rentable...