

L'UFC-Que Choisir met en demeure 3 chaînes sportives et conseille les consommateurs

La crise de la Covid-19 a stoppé net le déroulement de nombreux événements et championnats sportifs. De fait, leur diffusion en direct ou en différé a disparu des grilles de programme. Les abonnés de CANAL+ SPORTS, BeIN SPORTS et RMC SPORTS ont cependant continué à payer leur abonnement alors que ces annonces de retransmissions avaient pu les pousser à souscrire à ces offres. Faute de réaction et de solution proposée par ces chaînes à leurs abonnés, l'UFC-Que Choisir a mis en demeure CANAL+ SPORTS, BeIN SPORTS et RMC SPORTS de donner, aux consommateurs lésés, le choix entre une prolongation gratuite et un remboursement.

Notre association demande donc à ces sociétés de proposer à leurs abonnés le choix entre :

- un remboursement immédiat en argent
- ou le prolongement gratuit de la durée de leur abonnement.

La mise en demeure a été déposée le mardi 23 juin 2020 et les professionnels disposent de 15 jours pour y répondre. Notre association n'hésitera pas, si nécessaire, à faire valoir les droits des consommateurs devant la justice.

Droits des consommateurs et démarches à suivre

La suspension ou suppression des retransmissions et émissions sportives en direct a entraîné l'impossibilité pour les chaînes sportives de fournir aux abonnés la prestation pour laquelle ils ont souscrit un abonnement.

Les abonnés n'ont donc plus l'obligation de payer le service auquel ils n'ont pas accès.

Ils peuvent demander le remboursement des mensualités déjà payées

Les consommateurs lésés ont la possibilité d'obtenir la compensation de ce qu'ils ont versé sans contrepartie. Cela peut se faire :

- sous forme de remboursement en argent de tout ou partie des mensualités d'abonnement
- ou, si vous l'acceptez, par un prolongement gratuit de votre abonnement
- ou au travers d'une réduction de prix sur les mensualités à venir.

Ils peuvent arrêter les paiements à venir jusqu'au rétablissement des programmes en direct

La réglementation permet, dans ce cas, à chaque abonné aux chaînes sportives d'arrêter de payer tout ou partie de la mensualité d'abonnement. Les abonnés, peuvent donc suspendre leurs paiements dès lors que la prestation ne peut pas être fournie. Il suffit d'en informer préalablement la chaîne par e-mail ou courrier papier.

Des modèles de courriers ainsi que certaines adresses mail des chaînes sont [publiés sur notre site internet www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)