



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 27/04/2021

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Abonnement forcé Action de Groupe contre CANAL+

Alors que Canal+ a reconnu ses pratiques de vente forcée d'abonnement, l'UFC-Que Choisir lance aujourd'hui une action de groupe devant le Tribunal judiciaire de Nanterre pour que les 430 000 abonnés victimes soient pleinement informés de ces pratiques et leur simplifier le remboursement des sommes illégalement facturées par la chaîne.

Fin 2017, le Groupe CANAL + impose à une partie de ses abonnés « fidèles » une nouvelle formule moyennant une augmentation du prix de l'abonnement de 2 à 5 euros par mois. Seule solution offerte aux consommateurs concernés : se manifester sur leur espace client et refuser cette nouvelle offre.

**CANAL**

Le 15 janvier 2018

Bonjour,

**Le saviez-vous ? CANAL a lancé de nouvelles offres avec des contenus enrichis et toujours plus innovants !**

En tant qu'abonné fidèle, nous avons le plaisir de vous en faire profiter.

A partir du 1<sup>er</sup> mars 2018, grâce à votre nouvelle formule <sup>(1)</sup>, vous bénéficierez pour cinq euros par mois en plus de votre tarif hors promotion, des chaînes CANAL+, CANAL+ Décalé et CANAL+ family :

Et n'oubliez pas, vous pouvez regarder vos programmes quand vous voulez grâce à CANAL A LA DEMANDE <sup>(2)</sup> et retrouver vos chaînes préférées sur un ordinateur depuis le site [www.mycanal.fr](http://www.mycanal.fr), ou sur tablette ou smartphone en téléchargeant l'application myCANAL <sup>(3)</sup>

Ce tarif préférentiel vous est garanti pendant 24 mois <sup>(4)</sup> et nous vous informons que votre date d'échéance est maintenue au 30/06/2018.

Si toutefois vous souhaitez rester sur votre offre actuelle, rendez-vous sur [ESPACECLIENTCANAL.FR](http://ESPACECLIENTCANAL.FR) rubrique MON COMPTE/MON OFFRE D'ABONNEMENT, puis cliquez sur : « Refuser la nouvelle offre ». <sup>(5)</sup>

Nous restons à votre entière disposition et vous souhaitons d'agréables moments sur vos chaînes.

*Exemple de courrier adressé par Canal+ à ses abonnés.*



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 27/04/2021

Alertés par des consommateurs, l'UFC-Que Choisir avait alors [dénoncé ces hausses de prix « sauvages »](#).

Une enquête pénale a été ouverte et le délit de vente sans commande préalable a été retenu contre le groupe Canal+ qui a reconnu sa culpabilité pour les faits de vente forcée et payé une amende<sup>1</sup>.

Mais les abonnés sont les laissés pour compte. La majorité des 430 000 clients concernés n'ont jamais eu conscience de ce passage en force de la chaîne. L'appel à témoignage organisé par notre association est édifiant : les abonnés du Groupe Canal+ ne savaient pas que cette pratique est illégale ni qu'ils disposaient d'un droit d'être remboursés à tout moment.

Contactée par l'association, la chaîne a refusé de prendre l'initiative de rembourser l'ensemble de ses abonnés. L'UFC-Que Choisir n'a d'autre solution que de saisir la justice. Les pratiques consistant à imposer aux consommateurs des services ou produits contre leur gré, qui deviennent courantes, doivent être stoppées et les victimes systématiquement remboursées.

**L'UFC-Que Choisir dépose aujourd'hui une action de groupe à l'encontre du Groupe CANAL+ devant le Tribunal Judiciaire de Nanterre, afin de permettre à tous les clients victimes des pratiques de vente forcée de la chaîne, d'obtenir le remboursement de cette hausse de tarif non valablement consentie.**

***Les consommateurs victimes des pratiques du Groupe CANAL+, peuvent être tenu informés de l'évolution de ce dossier en cliquant sur [ce lien](#).***

---

<sup>1</sup> Communiqué de Presse du parquet de Nanterre du 9 juillet 2020.