



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 23 juin 2025

Action de groupe sur les modifications tarifaires de Canal+ de 2018 : L'UFC- Que Choisir et Canal+ parviennent à un accord

Dans le cadre de l'action de groupe lancée en avril 2021 par l'UFC-Que Choisir contre les modifications tarifaires de certaines offres de Canal+, mises en place en 2018, l'UFC-Que Choisir et Canal+, dans une démarche amiable constructive, sont parvenues à un accord visant à dédommager les abonnés concernés. Cet accord, soldant le différend entre l'association et Canal+ autour des modalités d'information des clients visés et d'acceptation par ces derniers d'une nouvelle formule d'abonnement moyennant une augmentation du prix de l'offre de 2 à 5 euros par mois en 2018, prévoit une indemnisation forfaitaire individuelle globale comprise entre 20 et 75 euros selon le statut des personnes concernées.

La démarche à suivre pour les consommateurs éligibles se veut rapide, simple et sans surcoût.

Les consommateurs éligibles (1) seront invités à manifester leur accord auprès de Canal+ pour percevoir l'indemnisation convenue. Deux situations possibles :

- Pour les consommateurs toujours abonnés et les anciens clients ayant résilié leur abonnement avec une prise d'effet avant le 31/05/2025 (inclus), Canal+ leur adressera directement, sous quinzaine, soit par email, soit par courrier postal (si aucune adresse email valide n'est connue), un formulaire spécifique. Les consommateurs intéressés devront retourner ce formulaire, selon les cas, soit directement par email soit par courrier grâce à l'enveloppe T fournie, après l'avoir complété :
 - pour les abonnés encore actifs : de leur numéro d'abonné, de leur nom et de leur prénom (étant précisé que l'acceptation de cette indemnisation ne remettra aucunement en cause le bénéfice des conditions et modalités de leur offre/abonnement en cours).
 - pour les clients déjà résiliés : de leur ancien numéro d'abonné, de leur nom, de leur prénom, l'une au moins des coordonnées de contact présentes sur leur ancien contrat (adresse postale et/ou téléphone fixe et/ou portable et/ou adresse email) ainsi que de leur adresse postale personnelle actuelle.

- Pour les consommateurs ayant résilié leur abonnement avec une prise d'effet avant le 31/05/2020, ils seront invités à prendre contact directement auprès de Canal+ par, au choix, l'envoi d'un email à l'adresse dédiée servicesclients@canal-plus.com ou d'un courrier postal à l'adresse suivante Service Clients CANAL+/CANALSAT, Autorisation 40948, 95059 CERGY PONTOISE CEDEX. Cette communication devra préciser leur ancien numéro d'abonné, leur nom, leur prénom et leur adresse postale actuelle. Devra également être joint à cet email, afin de pouvoir justifier de l'éligibilité aux termes de l'accord : la copie de n'importe quelle communication de gestion (email ou courrier postal) reçue de la part de Canal+ entre 2018 et le 31/05/2020 et contenant ce numéro d'abonné, ou un extrait de relevé bancaire émis sur la même période et affichant un prélèvement de Canal+ du nouveau montant modifié de l'abonnement alors encore en cours.

En toutes hypothèses, un accusé réception sera adressé au consommateur (soit par email, soit par courrier postal) afin de l'informer du traitement de sa demande et des suites réservées à celle-ci.

Les demandes d'indemnisation devront être retournées ou réalisées au plus tard avant le 31/12/2025 23h59 inclus.

Pour les consommateurs encore abonnés actifs, ce dédommagement prendra la forme d'un avoir appliqué, dans les meilleurs délais, et à hauteur du montant de l'indemnité due, sur l'une de leurs prochaines factures.

Pour les clients ayant résilié leur abonnement, Canal+ adressera, directement par voie postale, dans les meilleurs délais également, et en tout état de cause sous 6 mois maximum à compter de la réception de la demande d'indemnisation, un chèque du montant correspondant de l'indemnité due.

L'UFC-Que Choisir entend s'assurer, par des contrôles aléatoires, de l'effectivité de la campagne d'information individuelle opérée par Canal+ à destination des consommateurs concernés ainsi que du bon déroulement de la procédure d'indemnisation qui sera traitée exclusivement par Canal+. L'UFC-Que Choisir met d'ailleurs, dès à présent, à disposition sur son site Internet [une foire aux questions \(FAQ\)](#), ainsi qu'une adresse **courriel dédiée en cas de réclamations** : accordcanal@quechoisir.org.

L'UFC-Que Choisir et Canal+ se félicitent de cet accord qui aboutit à une solution effective satisfaisante, plus rapide qu'une décision judiciaire, étant entendu que la teneur de cet accord a été validé par le juge dans le cadre de la procédure de l'action de groupe, garantissant ainsi que l'intérêt des consommateurs concernés a été préservé.

(1) Les consommateurs dont le contrat a été résilié pour cause d'impayé sont exclus du dispositif, et les abonnés encore actifs en impayé concernés par le dédommagement pourront bénéficier de l'avoir sous réserve d'avoir régularisé leur situation au préalable. Sont également exclus les abonnés ayant obtenu de Canal+ le retour à leur offre initiale souscrite et le remboursement du surcoût des sommes réglées, ainsi que les abonnés qui avaient été augmentés à raison de l'échéance de leur contrat (soit au 31/12/2017, 31/01/2018 et 28/02/2018).

Contact presse :

Candice Tchoumjeu
ctchoumjeu@quechoisir.org
07.87.19.05.16

