

CANAL PLUS déconnectée de la réalité

En 2015, une consommatrice saisit le **Réseau anti-arnaques** de l'affaire suivante : la date d'échéance de son contrat d'abonnement **CANAL PLUS** était fixée au 31 janvier 2015 et s'étonne de ne pas avoir reçu, préalablement, un courrier l'informant d'une prochaine augmentation de tarifs. De ce fait, elle décide de faire opposition à tout prélèvement émanant de **CANAL PLUS**.

CANAL PLUS affirme avoir expédié un « courrier personnalisé TCAE informant la cliente des modifications structurelles et tarifaires »... mais est incapable d'en fournir une copie. Parallèlement, le service clients multiplie les appels téléphoniques pour obtenir le paiement de l'abonnement mensuel au titre de l'année 2015.

Le **Réseau anti-arnaques** contacte **Alain VOGEL**, Médiateur des abonnés, (*dont la réelle existence reste à démontrer*) qui confirme la position du service clients, sans pour autant fournir le document d'information demandé.

Nouvelles requêtes le 9 juillet puis le 30 novembre 2015 adressées, cette fois, au Directeur Général de **CANAL PLUS**, sans aucune réponse.

Provocation ou dysfonctionnement : la cliente mécontente a reçu, fin 2015, une offre publicitaire réservée aux anciens abonnés **CANAL PLUS** pour « revenir profiter du meilleur de la TV ».

De toute évidence, le sens de la relation clients fait totalement défaut chez **CANAL PLUS**.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 60512, La Chapelle Saint Laurent, 79306 BRESSUIRE cedex
(contact@arnaques-infos.org) - Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00031
Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.
Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**

