

## Communiqué de presse du Centre Européen des Consommateurs (CEC) GIE du Luxembourg

### Abonnement piège pour portails de streaming

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg a traité plusieurs plaintes de consommateurs ayant reçus des e-mails agressifs de mystérieux "portails streaming".

Dans leur recherche de sites internet offrant la diffusion en continu de films et de séries, les consommateurs rencontrent parfois des "fournisseurs" douteux. Les différents "fournisseurs" utilisent souvent des sites Internet de conception similaire, seule l'adresse Internet et en partie le nom du "fournisseur" sont différents. Souvent, ces portails font de la publicité, avec une période d'essai gratuite de 5 jours par exemple. Peu de temps après l'enregistrement, les consommateurs reçoivent une facture d'environ 350€ pour un abonnement annuel. Peu de temps après, le consommateur reçoit des rappels de paiement agressifs avec menace de recouvrement forcé, de poursuites au tribunal, par huissier de justice, etc.

Si les personnes concernées recherchent sur Internet des informations sur ces "entreprises", elles peuvent même trouver des vidéos Youtube fictives dans lesquelles les offres de ces "fournisseurs" sont analysées et la situation juridique évaluée. Bien entendu, ces "experts" en arrivent à la conclusion que la créance doit être payée.

Toutefois, les consommateurs doivent être pleinement informés des conditions du contrat (par exemple, le coût du contrat, sa durée, etc.) avant de conclure un contrat. Dans le cas de ces plates-formes douteuses, les informations précontractuelles fournies sont absentes ou inexactes, de sorte que ces "adhésions" sont nulles et qu'il n'y a aucune obligation de payer.

Si vous avez également reçu de tels courriels, nous vous conseillons de rester calme et de ne pas payer. En cas de doute, vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg, qui peut vous conseiller en la matière.

Le CEC Luxembourg fait partie du réseau de Centres Européens des Consommateurs répartis dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège. Le CEC est soutenu et cofinancé, entre autres, par la Commission européenne. Les services du CEC sont gratuits.

Vous pouvez joindre le CEC Luxembourg pour des questions concernant la protection de consommation européenne ou dans les cas de litiges transfrontaliers à l'adresse suivante : 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg, tél: (+352) 26 84 64-1, fax: (+352) 26 84 57 61, e-mail: [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu).

Luxembourg, le 1 avril 2019

