Image not found or type unknown

Modalités d'exercice de son droit de rétractation par l'utilisateur d'un site de rencontres

Jurisprudence publié le **10/12/2020**, vu **910 fois**, Auteur : Assistant-juridique.fr

Quel est le prix dû par un consommateur qui adhère à un site de rencontres, utilise le site quelques jours, bénéficie d'un rapport de personnalité, puis se rétracte ?

1. Un site de rencontres allemand propose à ses utilisateurs une adhésion de base gratuite et une adhésion payante, dite « premium », leur permettant de prendre contact avec les autres adhérents premium et d'échanger des informations avec eux. En pratique, l'essentiel des échanges a lieu au début de la période d'adhésion premium : en moyenne, autour de 31 messages sont échangés au cours de la première semaine, 9 la deuxième semaine, 6 la troisième, etc. Chaque adhérent premium bénéficie, immédiatement après son inscription, de la communication automatique d'une sélection de propositions de rencontres, établie à partir d'un test de personnalité d'une durée d'environ 30 minutes, dont les résultats prennent la forme d'un « rapport d'évaluation de la personnalité » de 50 pages. Les adhérents « de base » (gratuit) peuvent acquérir ce rapport contre un paiement à titre de prestation partielle.

2. Un consommateur adhère à ce site pour une durée de 12 mois, moyennant un prix deux fois plus élevé que celui facturé à d'autres utilisateurs pour un contrat identique, et confirme à l'exploitant du site qu'il doit commencer à fournir la prestation prévue avant l'expiration du délai de rétractation. Quatre jours plus tard, ce consommateur exerce son droit de rétractation et le site de rencontres lui facture une indemnité d'un montant correspondant aux trois quarts du prix total.

Saisi d'une contestation portant sur ce montant, le juge allemand pose à la Cour de justice de l'Union européenne des questions préjudicielles.

Le juge allemand demandait si la transmission du rapport d'évaluation de la personnalité ne devait pas être qualifiée de prestation partielle distincte de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel.

Une telle qualification serait de nature à priver le consommateur de son droit de rétractation (Dir. 2011/83 art. 16 ; C. consom. art. L 221-28) et aurait ainsi une incidence sur le montant à payer au professionnel par le consommateur.

3. La CJUE rejette une telle qualification.

En ce qu'elle limite les droits octroyés à des fins de protection des consommateurs, l'exception au droit de rétractation visant le contenu numérique non fourni sur un support matériel doit

être interprétée strictement.

Le contenu numérique est défini comme « des données produites et fournies sous forme numérique » (Dir. art. 2), le considérant 19 de la directive précisant que, « par contenu numérique, on entend les données qui sont produites et fournies sous une forme numérique, comme les programmes informatiques, les applications, les jeux, la musique, les vidéos ou les textes, que l'accès à ces données ait lieu au moyen du téléchargement ou du streaming, depuis un support matériel ou par tout autre moyen ».

En l'espèce, le service fourni par le site de rencontres permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique, ou d'y accéder, et permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou par d'autres utilisateurs de ce service, ne saurait être considéré, en tant que tel, comme la fourniture d'un contenu numérique au sens des dispositions sur le droit de rétractation.

Par suite, l'établissement par le site du rapport d'évaluation sur la base d'un test de personnalité réalisé par ce site ne constitue pas la fourniture d'un tel contenu numérique.

Source : efl.fr

Pour plus d'infos : Comment se rétracter lors d'un achat sur internet (ecommerce) ?

Voir aussi notre guide : **Créer et gérer un site de e-commerce 2020-2021**

Articles sur le même sujet :

- Créer et gérer un site de e-commerce
- Réussir la création de sa SARL
- Récupérer une facture impayée
- Éviter les impayés
- Démission d'un gérant de SARL : mode d'emploi
- Révoquer un gérant de SARL
- Dissoudre une SARL
- Guide pratique de la SARL

- E-commerce : le délai de livraison
- E-commerce : la responsabilité du vendeur
- E-commerce : recours en cas de colis endommagé
- E-commerce : les recours en cas d'arnaque
- E-commerce : la délivrance d'une facture est-elle obligatoire ?
- E-commerce : les litiges liés aux achats en ligne
- Quelle est la loi applicable à un site de e-commerce ?
- Quelles mentions obligatoires pour un site internet (ecommerce) ?
- E-commerce : la délivrance d'une facture est-elle obligatoire ?
- Vente en ligne et fraude à la carte bancaire : qui est responsable ?
- Vente entre particuliers : quelles règles le vendeur doit-il respecter ?

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

- Vente entre particuliers : que faire en cas de litige ?
- Acheter en ligne sur un site étranger : précautions à prendre
- Achats en ligne : que faire lorsque le vendeur est en liquidation judiciaire ?
- Chèque volé ou falsifié : la banque doit-elle rembourser ?

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés