



Litige de consommation - information du consommateur

Par ilanat, le 30/06/2011 à 15:17

Bonjour,

Je vous contacte suite à un problème que je rencontre dans le cadre de la prestation de services par correspondance.

J'ai souscrit à une agence française basée à Barcelone chargée de trouver des stages pour des étudiants, servant d'intermédiaire entre l'étudiant et l'entreprise. L'agence en question m'a trouvé un stage, et m'a envoyé par mail un certificat signé de l'entreprise chargée de m'accueillir.

Cependant et pour diverses raisons j'ai cherché à me rétracter, mais l'agence m'a menacé d'une mise en demeure si je ne m'acquittais pas des frais. Le paiement des frais devait en effet être réglé après signature du certificat de stage par l'entreprise devant m'accueillir. J'ai bien reçu ce certificat, et me suis rétractée le jour même par mail, et cinq jours après par lettre recommandée à l'agence, leur expliquant que je faisais usage de mon droit de rétractation.

J'ai ensuite contacté la DGCCRF pour connaître mes droits, qui m'a expliqué que la loi française stipule que le droit de rétractation des sept jours ne s'applique pas dans le cas où la prestation de services est instantanée. Il s'avère donc qu'ils sont bien dans leur droit, et qu'en ayant coché la case des Conditions générales de vente sur leur site internet, je dois m'acquitter de la somme à la réception du certificat. Je ne peux pas m'acquitter des 1150 euros réclamés par l'agence, et celle-ci entend donc me poursuivre en justice.

Selon l'agence, cocher cette case a une valeur juridique et contractuelle (je n'ai signé aucun document), en plus de l'accord tacite que j'ai émis par mail.

La DGCCRF a cependant souligné le problème du manque d'information du site. Le problème que je souligne ici étant l'information incorrecte, manquante, véhiculée par le site. Jamais dans les mails échangés avec l'agence il ne m'a été clairement dit qu'en cochant la case des Conditions générales de vente, je ne pourrais plus faire marche arrière, m'engageant ainsi juridiquement de manière irréversible. Par ailleurs, aucune clause de rétractation n'est prévue ou mentionnée dans les Conditions générales de vente sur le site. L'absence de rétractation devrait il me semble être exprimé en termes clairs, afin que l'étudiant engagé prenne ses responsabilités.

Je vous remercie par avance de votre considération.

En l'attente d'une réponse,

Cordialement
I.T

Par **Domil**, le **30/06/2011** à **15:25**

En fait, la loi dit le contraire : c'est quand il existe un droit de rétractation que le consommateur doit en être avisé. L'inverse n'existe pas car, par défaut (si on ne vous dit rien), il n'existe aucun droit de rétractation (par exemple, vous ne pouvez acheter un croissant dans une boulangerie et 5 min après le ramener)

Vous avez contracté pour une prestation, vous avez signifié avoir lu les CGV ne mentionnant pas la possibilité de rétractation, la prestation a été fournie, vous devez payer