



Droit de rétractation lors d'un achat iTunes store

Par **hdlbq**, le **26/11/2010** à **15:09**

Bonjour,

j'ai acheté ce matin un logiciel pour un iPod sur iTunes appStore. C'est donc un achat d'une licence d'utilisation, comme pour tout logiciel. C'est aussi une vente à distance.

Il se trouve que le logiciel est profondément défaillant, et ne peut assurer, d'emblée, sur mon iPod, sa fonction principale. J'ai contacté successivement l'éditeur et Apple, le premier pour lui faire part de l'anomalie de fonctionnement, le second pour exercer mon droit de rétractation. J'ai alors découvert le texte suivant dans les conditions générales de ventes de "iTunes Store":

[s]"Toute Vente est définitive. Vous ne pouvez plus exercer votre droit de rétractation dès lors que la livraison des Produits a commencé. Le service iTunes Store entre en vigueur dès que vous commencez à télécharger des Produits à partir de iTunes Store et vous ne pouvez pas annuler votre contrat une fois le service commencé."[/s]

Je voudrais savoir si cette clause est légale, dans la mesure où elle revient sur le droit de rétractation prévu par la loi.

Merci
Cordialement

Par **Domil**, le **26/11/2010** à **15:42**

Le droit de rétractation n'est pas un droit d'essayer le bien acheté et de le rendre s'il ne plait pas.

Concernant le droit de rétractation de la commande, vu que le bien est livré immédiatement, il n'est pas possible.

Article L121-20-2 du code de la consommation

Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats :

1° De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs ;

[...]

4° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont

été descellés par le consommateur ;

On est donc ici dans une question d'interprétation

- est-ce l'achat d'un service ou d'un bien ? le fait de télécharger est l'exécution de ce service
- S'il y a achat d'un bien et non d'un service, est-ce que le fait de télécharger correspond au 4° ?

Je vous conseille de vous rapprocher d'une association de consommateur parce qu'on est là dans un gros problème sujet à argumentation pouvant les intéresser.

Par **hdlbq**, le **26/11/2010** à **15:59**

Bonjour,

merci beaucoup pour votre réponse détaillée et précise. Je vais suivre vos conseils, car même si je pense mon cas désespéré (sauf geste commercial d'Apple), il peut éviter à d'autres de rencontrer mon problème.

Une remarque cependant: les conditions générales de vente stipulent, je cite:

"Vous ne pourrez plus exercer votre droit de rétractation lorsque la livraison du produit aura commencé, la transaction étant alors définitive".

Cette description me semble aller clairement contre la logique: le vendeur ne garantit même pas que le client aura ce pourquoi il a payé. Il ne s'agit donc pas "d'essayer le bien acheté et de le rendre s'il ne plaît pas".

D'autre part, il me paraît surprenant que l'on ne puisse demander remboursement d'un logiciel complètement inutilisable (mais cela relève sans doute de la "garantie", chose qui n'est pas évoquée par Apple).

Cordialement

Par **Domil**, le **26/11/2010** à **16:03**

[citation]"Vous ne pourrez plus exercer votre droit de rétractation lorsque la livraison du produit aura commencé, la transaction étant alors définitive[/citation]

Là ça me semble être une formulation pour l'application de

soit *l'exécution a commencé*

soit *lorsqu'ils ont été descellés*

Une formulation générale essayant de les couvrir pour les deux cas.

[citation]il me paraît surprenant que l'on ne puisse demander remboursement d'un logiciel complètement inutilisable[/citation]

Alors là ce n'est plus le droit de rétractation, c'est la garantie légale contre les vices cachés. Il vous appartient de prouver vos dire. En quoi ce logiciel est inutilisable ?

Votre cas n'est pas désespéré et ça serait bien que ce type de pratique cesse.