



SITES DE RENCONTRE : COMMENT CA MARCHE ?

Le soir du 31 décembre, Mr. X a créé un profil gratuit sur un site de rencontre, espérant trouver l'âme sœur pour la nouvelle année à venir. Pour pouvoir utiliser toutes les options disponibles, il s'inscrit pour 3 mois et paie 34,90 € par carte de crédit. A sa grande surprise, il s'aperçoit 5 mois plus tard que sa carte de crédit a en plus été débitée de 104,70 € en mars.

Y a-t-il vraiment des services gratuits ?

L'accès de base à un site de rencontre est généralement gratuit. Mais dès que l'on souhaite par exemple échanger des messages avec un partenaire potentiel, on est bien souvent amené à s'inscrire à des services payants.

Comment connaître les règles ?

Les règles de l'abonnement sont reprises dans les conditions générales. Il est donc fortement conseillé de les lire. On les trouve généralement en suivant un lien en bas de page, notamment pour savoir comment mettre fin au contrat.

Renouvellement automatique, attention !

Lorsqu'on s'inscrit pour des services payants, il est conseillé de bien lire les informations qui s'affichent à chaque étape de l'inscription, et en particulier ce qui concerne le **prix** et la **durée** de l'abonnement, ainsi que son **renouvellement automatique** éventuel. En effet, bien souvent, les abonnements aux sites de rencontre sont automatiquement renouvelés à la fin de la période initiale, comme c'est par exemple le cas d'un contrat d'assurance ou de fourniture d'énergie. Si l'on ne souhaite pas que l'abonnement soit renouvelé automatiquement, il faut se renseigner sur comment et quand faire la demande de résiliation, et respecter les conditions à la lettre (il faut par exemple faire la demande par courrier recommandé, au plus tard 14 jours avant la fin de la période initiale).

Règles juridiques spéciales pour le renouvellement automatique

Les lois de certains pays limitent ou prévoient des règles particulières pour le renouvellement automatique.

Ainsi, en **Belgique**, une clause de reconduction tacite doit figurer en gras dans un cadre distinct du texte, au recto de la première page. Elle doit mentionner la date ultime à laquelle le consommateur peut s'opposer à la reconduction tacite du contrat et comment il doit s'y opposer. Après la reconduction, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment, sans indemnité, avec un préavis déterminé dans le contrat, mais de maximum deux mois.

En **France**, le professionnel doit vous informer par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date de renouvellement, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat. Cette information doit être délivrée dans des termes clairs et compréhensibles et doit notamment mentionner la date limite de résiliation dans un cadre apparent. A défaut, vous pourrez résilier votre abonnement à tout moment à compter de la date de renouvellement et obtenir le remboursement de la partie non utilisée des services.

Au **Luxembourg** et en **Allemagne**, la loi ne prévoit pas de règle spécifique pour le renouvellement automatique, qui est donc en principe permis.

Renoncer à son inscription ?

Il est utile de savoir que pour tout contrat conclu en ligne, vous avez le droit de changer d'avis dans un délai de 14 jours. Ce délai de rétractation s'applique donc également pour une inscription à un site de rencontre en ligne. Mais on ne peut en principe se rétracter complètement que si on n'a jamais utilisé les services ! Si on a déjà commencé à utiliser les services, on ne recevra qu'un remboursement équivalent à la portion des services non utilisés. Il faut savoir que l'on commence déjà à « utiliser les services » dès qu'on lit un email reçu par exemple.

Attention aux escrocs (faux profils, etc.)

Ne vous laissez pas abuser par des personnes qui se font passer pour d'autres. En effet, il circule malheureusement beaucoup de faux profils sur les sites de rencontre. Lorsqu'on donne suite à des invitations à discuter avec de telles personnes, on risque de se laisser emporter par des demandes d'aide financière. Or il sera très difficile de rendre le site de rencontre responsable pour récupérer les sommes perdues.

Centre Européen des Consommateurs GIE
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu



Co-funded by
the European Union

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le CEC Luxembourg est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne.