

## **Des abonnements en ligne frauduleux : un phénomène qui pose vraiment problème sur les sites Internet allemands**

Depuis plusieurs années, la souscription d'abonnements en ligne qui s'avèrent frauduleux préoccupe particulièrement les consommateurs et internautes allemands. Les consommateurs d'autres pays sont parfois aussi victimes de ces sites.

Les consommateurs s'enregistrent souvent sur des sites Internet afin de profiter de certains services, comme par exemple planifier un itinéraire routier ou envoyer gratuitement un texto. Comme certains services de ce type sont effectivement fournis gratuitement sur Internet, les consommateurs souscrivent fréquemment des abonnements sans regarder attentivement si des informations sur le coût de ces services figurent sur le site. Ils sont induits en erreur par des mots comme « gratuit » ou « sans frais » qui sont trompeurs, car ils ne concernent en fin de compte qu'un nombre de services restreint. Tirant profit de la situation, l'indication de prix reste floue et les consommateurs doivent s'engager pour une période de 12 ou 24 mois.

Malgré l'existence de ce problème depuis fort longtemps, l'intérêt des médias qui ont traité le sujet de nombreuses fois, ou encore les décisions de justice gagnées (par la Fédération Allemande des Organisations des Consommateurs « Verbraucherzentrale Bundesverband », la « Wettbewerbszentrale » et d'autres organisations), les consommateurs sont encore souvent confrontés à ce problème et tombent encore trop souvent dans le piège.

### **La question qui se pose : les revendications sont-elles légitimes ?**

Certains sites Internet escroquent clairement le consommateur en cachant les indications de prix (légalement, il s'agit pourtant d'une obligation). Pour trouver les prix de ces services, il faut souvent faire défiler les pages pour regarder les annotations figurant en petits caractères tout en bas du site, chercher au milieu d'un texte très long ou encore lire intégralement les conditions générales de vente.

Les pièges varient à chaque site (notamment selon la mise en page du site). Il faut alors se poser les questions suivantes :

### **Est-ce que le contrat est vraiment valable ?**

Un contrat est seulement valable si un accord est conclu : l'offre doit être acceptée par les deux parties. Or, si vous pensiez utiliser un service gratuit, vous n'avez pas accepté l'offre payante. Si le prix n'est pas clairement indiqué dans le cas de souscription en ligne, la plupart des juges tendent à dire qu'aucun accord n'a été conclu. En conséquence, le contrat est nul et la réclamation justifiée.

### **Si le contrat est tout de même considéré comme valable, est-il quand-même possible de se rétracter conformément aux règles de la vente à distance ?**

Le 4 août, un nouveau paragraphe du code civil allemand est entré en vigueur en Allemagne. Avant, recourir au droit de se rétracter n'était souvent plus possible une fois que la prestation avait été utilisée. Maintenant, c'est uniquement possible si le consommateur a expressément donné son consentement et s'il a été informé auparavant des conséquences. Si vous avez encore des questions n'hésitez pas à appeler le point de contact pour le commerce électronique allemand ([www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de)).

**Si le contrat est considéré comme valable, est-il possible de contester le contrat ? Ou encore le contrat est-il également valable s'il a été conclu par des mineurs ? La responsabilité des parents est-elle engagée ?**

En général, si une personne mineure a conclu un tel contrat, la souscription d'un abonnement à long terme sera très probablement considéré comme nulle pour cette raison. Pour plus de précisions, chaque cas étant particulier, merci d'appeler le point de contact pour le commerce électronique allemand ([www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de)).

**Comme vous pouvez le voir, il est très souvent considéré qu'il n'y a pas de contrat ou au moins que la validité du contrat peut être annulée. En général, la revendication du professionnel peut être contestée.**

Pourtant, les professionnels chargent des agences de recouvrement et des avocats douteux de réclamer des indemnités, et n'hésitent pas à menacer de poursuites pénales les consommateurs qui ne les règleraient pas. C'est pourquoi il est indispensable d'informer les consommateurs sur la manière de faire face à ces intimidations, en se basant sur le droit pénal et civil. Par peur de se voir condamné, beaucoup de consommateurs finissent par payer. Pourtant, dans la plupart des cas, la menace est totalement infondée.

N'hésitez pas à appeler le point de contact pour le commerce électronique allemand ([www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de)) en cas de doute.

**Un autre problème lié à ce sujet : se servir de l'adresse IP comme preuve de conclusion d'un contrat ?**

Des consommateurs affirment qu'ils n'ont jamais visité le site Internet et que par conséquent ils n'ont pas pu s'enregistrer eux mêmes. Pour prouver le contraire, les professionnels mettent en avant qu'ils ne peuvent avoir accès aux données personnelles sans un enregistrement du consommateur et en plus, que l'adresse IP a été sauvegardée. Cependant, l'adresse IP n'a pas de valeur juridique devant un tribunal en Allemagne. Cela montre seulement que quelqu'un a visité un site Internet particulier à un moment précis, mais cela n'est pas une preuve de conclusion d'un contrat.

Les professionnels peuvent trouver les données personnelles de la personne concernée ailleurs, par exemple, sur un site Internet que la personne a vraiment visité et sur lequel elle s'est enregistrée pour un service gratuit ou autre chose.

Novembre 2009