Droit de retractation - Plateforme de formation en ligne

Par QuentinoEl

Bonjour à tous et a toutes,
Première fois ici ! Quentin enchanté !

Je viens vers vous en sachant pertinemment qu'il y a très peu d'espoirs qu'une solution existe.
Est-ce possible de mettre fin au paiement de cette formation ?

Un petit peu de contexte :
Je vous écris aujourd'hui, car ma conjointe s'est inscrite à une plateforme de formation en ligne il y a 2 jours.
Elle a payé avec sa carte bleue sur le site de la dite formation. Cela suite à un entretien téléphonique avec une personne cherchant à lui vendre la formation.
Un paiement en 4 fois d'un montant total de 3000 euros.

Voulant mettre fin à ce contrat. Je viens aujourd'hui, sollicité votre aide :
- Tout d'abord, pas de contrat délivré ni signé.
Juste un paiement, exactement de la même nature que lorsque nous faisons une commande en ligne.

- Ensuite :
Les CGV de ce site annoncent la chose suivante :

"4.3. Pour toute commande, JR SOCIAL se réserve le droit, conformément au droit français, de refuser ou d'annuler toute commande en cas :

De litige existant avec le Client ;
De non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le Client ;"

Mais surtout :

"
ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION
Dans la mesure où le contenu des Produits est un contenu vidéo, il est considéré comme directement consommé au moment du premier accès. Ainsi, le droit de rétractation ne s'applique pas conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

Ainsi, avant d'accéder pour la première fois à son l'Espace Personnel, le Client donne son accord pour accéder au contenu et renonce expressément à son droit de rétractation.

Une confirmation de la renonciation au droit de rétractation lui est adressée par JR Social.

Ainsi, à l'issue de ces étapes, le Client ne peut plus exercer son droit de rétractation.

En tout état de cause, les Clients professionnels ne bénéficient pas du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.
"

Existe-t-il des recours pour permettre la résiliation du contrat ou autre ?

Merci de votre attention.

Cordialement.

Par janus2

Bonjour,
L'article L221-28 du code de la consommation permet effectivement à un fournisseur de supprimer le droit de rétractation en fournissant son service avant la fin du délai de rétractation, mais seulement après avoir recueilli l'accord exprès de son client.
Or, une simple mention dans les CGV n'est pas suffisante pour affirmer que le client a donné son accord, au minimum faudrait-il qu'il ait signé ces CGV avec mention "bon pour accord".

Par QuentinoEl

Bonjour Janus2,

Merci pour ta réponse !

D'accord si je comprend bien, si elle n'a rien signé, c'est encore possible de se rétracter ?

Donc la marche à suivre actuellement simplement de faire valoir ce droit ?

Cordialement.