



INSTITUT
NATIONAL DE LA
CONSOMMATION

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

LES AGENCES MATRIMONIALES : COMMENT ÉVITER LES DÉCONVENUES ?

Date de publication : 20/01/2022 - Commerce/services

Vulnérable, le client d'une agence matrimoniale signe souvent un engagement dès le premier entretien. Or, les services proposés ne correspondent pas toujours à son attente légitime, notamment en ce qui concerne la fréquence des rencontres, le choix des candidats présentés, les méthodes d'organisation et de sélection. Et il n'est pas évident ensuite de résilier le contrat signé et d'obtenir la restitution des sommes déjà versées.

Cette fiche de l'Institut national de la consommation vous donne quelques conseils pour éviter les déconvenues.



- 1 - Quelle est la différence entre une agence matrimoniale et un site de rencontres ?
- 2 - Un contrat doit-il vous être remis par l'agence matrimoniale ?
- 3 - Est-il possible de se rétracter ?
- 4 - Quelle est la durée du contrat de courtage matrimonial ?
- 5 - Quelles sont les obligations de l'agence matrimoniale ?
- 6 - Que faire en cas de pratiques commerciales trompeuses commises par une agence matrimoniale ?
- 7 - Quels sont les recours en cas de litige ?

1 - Quelle est la différence entre une agence matrimoniale et un site de rencontres ?

Le contrat de courtage matrimonial est défini comme "*toute offre de rencontres en vue de la réalisation d'un mariage ou d'une union stable proposée par un professionnel*" (article L. 224-90 du code de la consommation).

La finalité d'une agence matrimoniale est donc **de mettre en relation des personnes, en vue de la réalisation d'un mariage ou d'une union stable**, alors que le site de rencontres vise à rassembler des personnes ayant des intérêts, des goûts ou des activités semblables.

L'agence matrimoniale doit donc connaître la personnalité, les attentes et les besoins des deux personnes pour optimiser leur chance de réussite et que la rencontre se concrétise en une union.

Image not found

https://www.conso.net/sites/default/files/picto_attention_144.png Les articles L. 224-90 à L. 224-95 du code de la consommation réglementent l'activité des agences matrimoniales. Ils s'appliquent aux seules agences matrimoniales. Les sites ou les clubs de rencontres ne sont pas concernés.

2 - Un contrat doit-il vous être remis par l'agence matrimoniale ?

Oui. Cette prestation de services est encadrée par une convention nommée "contrat de courtage matrimonial".

Le contrat doit être écrit

*"L'offre de rencontres en vue de la réalisation d'un mariage ou d'une union stable, proposée par un professionnel, fait l'objet d'un **contrat écrit, rédigé en caractères lisibles**, dont un exemplaire est remis au cocontractant du professionnel au moment de sa conclusion"* (article L. 224-90 du code de la consommation).

Un contrat clair est indispensable pour que le consentement soit réel : il vous permettra de réfléchir, de comparer les agences matrimoniales, de faire jouer la concurrence et de faire votre choix.

Au moment du rendez-vous, n'hésitez pas à poser des questions précises qui permettront de cerner votre demande.

 Avant de vous engager, comparez plusieurs agences matrimoniales (tarifs, prestations...) et demandez un exemplaire du contrat proposé.

En effet, *"les professionnels vendeurs ou prestataires de services doivent remettre à toute personne intéressée qui en fait la demande un exemplaire des conventions qu'ils proposent habituellement"* (article L. 114-1 du code de la consommation).

Vous pourrez ainsi relire le contrat et choisir l'agence qui vous convient le mieux. Veillez à ce que les propositions qui vous ont été faites oralement soient bien inscrites sur le contrat.

Vérifiez que l'entreprise est enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés et qu'elle a une certaine ancienneté pour disposer d'un nombre suffisant de candidats.

Quelles sont les mentions obligatoires ?

Le contrat doit mentionner, à peine de nullité (articles L. 224-90 et L. 242-32 du code de la consommation) :

- le nom du professionnel,
- son adresse ou celle de son siège social,
- la nature des prestations fournies,
- le montant et les modalités de paiement du prix.

Est annexée au contrat : *"l'indication des qualités de la personne recherchée par le cocontractant du professionnel"*.

L'annexe du contrat doit donc comporter les caractéristiques de la personne que vous recherchez : tranche d'âge, région de résidence, situation familiale et professionnelle. Mais également d'autres critères pour vous essentiels, par exemple ses centres d'intérêts.

N'hésitez pas à apporter des précisions. Mais attention, l'absence de cette annexe n'entraîne pas pour autant la nullité du contrat. A vous de vérifier qu'elle y figure bien !

Sera puni des peines d'amende prévues pour les contraventions de la 5ème classe, soit 1500 euros d'amende (articles R. 242-16 et R. 242-17 du code de la consommation) le professionnel qui :

- omet de faire figurer dans l'annexe du contrat l'indication des qualités de la personne recherchée,
- ne remet pas à son cocontractant, au moment de la conclusion du contrat, un exemplaire du contrat, avec son annexe.

3 - Est-il possible de se rétracter ?

Un délai de rétractation après la signature du contrat

La plupart du temps, le consommateur contacte une agence matrimoniale à la suite d'une publicité et s'engage non pas en fonction du contrat proposé par l'agence mais par l'espoir suscité par cette publicité.


Le législateur a donc pris en compte la vulnérabilité éventuelle de cette clientèle et les conditions très particulières qui l'amènent à contracter. De plus, étant donné le caractère très personnel de la prestation, le particulier hésite souvent à poser des questions lors de la signature du contrat.

La loi lui accorde donc un délai de rétractation de 7 jours pendant lequel " *le cocontractant du professionnel peut revenir sur son engagement sans être tenu au paiement d'une indemnité* " ([article L. 224-91 du code de la consommation](#)).

Ce délai court à compter de la signature du contrat. Toutefois, le jour de la signature n'entre pas dans la computation de ce délai. **Faites attention donc à la date indiquée sur le contrat et ne signez pas un contrat antidaté.**

Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant ([article L.224-92 du code de la consommation](#)).

 La loi ne prévoit pas l'obligation pour l'agence matrimoniale d'informer par écrit le client sur la possibilité de se rétracter dans les 7 jours suivants la signature du contrat.

 Au jour de la signature du contrat et les 7 jours suivants, **vous ne devez verser aucune somme d'argent**, que se soit en paiement ou en dépôt, la loi l'interdit.

L'agence qui exigerait avant l'expiration de ce délai un paiement ou un dépôt sous quelque forme que ce soit serait passible de sanctions pénales, soit une peine d'amende de 1 500 euros ([article R. 242-18 du code de la consommation](#)).

Comment se rétracter ?

La rétractation est effective dès lors que le consommateur a dans un délai de 7 jours manifesté de manière non équivoque sa volonté de se rétracter notamment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou par la remise au professionnel contre récépissé d'un écrit contenant sa renonciation.

Si au cours de cette période, vous décidez de renoncer à votre engagement, **matérialisez-le par une lettre recommandée avec accusé de réception**. Ce document prouvera la date à laquelle votre démarche a été accomplie et celle de la réception de votre lettre par l'agence.

Pas besoin de motiver votre renonciation, la référence à l'[article L. 224-91 du code de la consommation](#) suffit.

> Vous pouvez vous aider de la lettre type de l'INC "[Vous souhaitez rompre dans les sept jours suivant sa signature le contrat que vous avez souscrit avec une agence matrimoniale](#)".

4 - Quelle est la durée du contrat de courtage matrimonial ?

Un contrat à durée déterminée d'un an

Les contrats des agences matrimoniales " *sont établis pour une durée déterminée, qui ne peut être supérieure à un an ; ils ne peuvent être renouvelés par tacite reconduction* " ([article L. 224-90 du code de la consommation](#)). Cela est interdit.

Rencontrer la personne avec laquelle vous partagerez votre vie peut demander un certain temps.

Si vous désirez prolonger le contrat d'origine, vous devez manifester expressément votre volonté en signant un avenant ou un nouveau contrat.

La résiliation du contrat

Le client et l'agence peuvent résilier le contrat pour **motif légitime** (article L. 224-90 du code de la consommation).

La loi ne définit pas la notion de motif légitime. Il s'agit de permettre au consommateur de résilier pour grave maladie, accident, changement de résidence mais aussi non présentation par l'agence de personnes correspondant aux caractéristiques souhaitées ou encore le fait de s'être marié en cours de contrat.

La résiliation doit être demandée **par lettre recommandée avec accusé de réception** accompagnée de la justification du motif légitime invoqué.

> Vous pouvez vous aider de la lettre type de l'INC " L'agence matrimoniale chargée de vous trouver l'âme soeur ne vous a présenté personne, vous résiliez le contrat".

En cas de résiliation du contrat pour motif légitime, le prix initialement convenu est réduit à proportion respectivement de la durée du contrat courue et de celle qui reste à courir.

Toute clause contraire à la restitution au prorata des sommes versées d'avance serait nulle de plein droit. L'agence est tenue de vous rembourser une partie des sommes versées, dans un délai de deux mois suivant la réception de votre lettre recommandée (article R. 224- 2 du code de la consommation).

5 - Quelles sont les obligations de l'agence matrimoniale ?

L'agence matrimoniale s'engage à faciliter la rencontre de deux candidats au mariage ou à une union stable. **Toutefois, elle n'est tenue qu'à une obligation de moyen, et non de résultat.** Elle est également tenue à une obligation de conseil et de renseignement, et doit s'informer sur la situation matrimoniale de ses clients. Elle doit présenter au client un certain nombre de candidats correspondant au profil demandé.

Ainsi commet une faute l'agence matrimoniale ayant présenté à une cliente un partenaire en instance de divorce, sans l'avoir informée de cette situation alors qu'elle s'était engagée à ne présenter que des personnes libres de tout lien matrimonial (C.cass. 4 novembre 2011, pourvoi n°10-20.114).

Sanctions

L'inexécution par l'agence de ses obligations est généralement sanctionnée par la résolution du contrat, l'engagement de la responsabilité contractuelle de l'agence et le versement de dommages et intérêts au client. L'agence pourra également être condamnée à rembourser au client les sommes versées à titre d'honoraires.

6 - Que faire en cas de pratiques commerciales trompeuses commises par l'agence matrimoniale ?

L'agence matrimoniale est soumise aux dispositions légales concernant les pratiques commerciales trompeuses (article L. 121-2 du code de la consommation).

Pratique commerciale trompeuse ou de nature à induire en erreur

A titre d'exemple, l'annonce proposant l'accès à une agence matrimoniale à partir d'un certain prix, sans préciser ni l'existence ni le montant de la redevance perçue pour l'utilisation du service, auquel le contrat proposé donnait en réalité accès, a été jugée comme étant une pratique commerciale (publicité) de nature à induire en erreur le consommateur (Cass.crim. 13 janvier 2016, pourvoi n°14-84.072).

Présentation de faux candidats

Certaines agences matrimoniales peuvent être tentées de vous présenter de faux candidats au mariage (article 242-33 du code de la consommation).

En cas de doute, demandez à voir l'engagement écrit du candidat que l'agence vous présente.

"Toute annonce personnalisée diffusée par l'intermédiaire d'un professionnel pour proposer des rencontres en vue de la réalisation d'un mariage ou d'une union stable doit comporter son nom, son adresse, ou celle de son siège social, ainsi que son numéro de téléphone. Lorsque plusieurs annonces sont diffusées par le même professionnel, son adresse peut figurer qu'une seule fois, à condition d'être parfaitement apparente (article L. 224-93 du code de la consommation).

Chaque annonce précise le sexe, l'âge, la situation familiale, le secteur d'activité professionnelle et la région de résidence de la personne concernée ainsi que les qualités de la personne recherchée par elle.

Le professionnel doit pouvoir justifier de l'existence d'un accord de la personne présentée par l'annonce sur le contenu et la diffusion de celle-ci".

Des sanctions pénales sont prévues en cas de diffusion d'annonces personnalisées non conformes à la loi (articles 313-1 à 313-3 du code pénal).

Sera puni des peines prévues par les articles L. 313-1 à L. 313-3 du Code pénal, le professionnel qui, sous prétexte d'une présentation de candidats au mariage ou à une union stable, aura mis en présence ou fait communiquer des personnes dont l'une est rémunérée par elle, ou se trouve placée, directement ou indirectement, sous son autorité, ou n'a pas effectué de demande en vue du mariage ou d'une union stable. Sera puni des mêmes peines le professionnel qui promet d'organiser des rencontres en vue de la réalisation d'un mariage ou d'une union stable avec une personne fictive.

L'intérêt de poursuivre l'agence matrimoniale en se fondant sur le code pénal est que l'escroquerie apparaît aux yeux du public comme un délit socialement plus répréhensible que la pratique commerciale trompeuse et la fraude. Elle est d'ailleurs plus sévèrement punie (5 ans d'emprisonnement et 375 000 euros d'amende pour l'escroquerie, 2 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende pour la pratique commerciale trompeuse).

Paiement échelonné

L'agence matrimoniale peut vous proposer un paiement échelonné sur une durée de trois mois. Or il faut en moyenne plusieurs mois pour qu'une sélection se fasse. Vous avez tout intérêt à demander à bénéficier d'un contrat de crédit affecté. Vous pourrez ainsi bénéficier des dispositions protectrices relatives au crédit à la consommation.

Pour en savoir plus, consultez la fiche pratique de l'INC "Crédit à la consommation : le crédit affecté".

Nos conseils pratiques, si vous êtes intéressé par une annonce :

- avant de prendre rendez-vous, faites-vous envoyer une documentation concernant les services proposés (tarifs, méthodes de sélection, situation géographique...),
- contactez plusieurs agences matrimoniales pour comparer leurs tarifs, leurs méthodes et leurs prestations,
- prenez le temps de lire le contrat avant de le signer. Faites-vous préciser par écrit les promesses orales qui vous ont été faites !

7 - Quels sont les recours en cas de litige ?

- **Associations de consommateurs**

Pour vous aider dans vos démarches, vous pouvez solliciter l'aide d'une association de consommateurs agréée.

- **Les modes de résolution amiable des litiges : médiation, conciliation...**

Si l'agence matrimoniale ne répond pas à votre courrier ou que sa réponse vous semble toujours insatisfaisante, vous pouvez recourir à la procédure de médiation de la consommation, ce qui doit être indiqué dans le contrat (article L. 211-3 du code de la consommation).

L'agence matrimoniale doit vous communiquer les coordonnées du médiateur de la consommation dont elle relève (article L. 616-1 du code de la consommation), "en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site Internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site Internet du ou de ces médiateurs" (article R. 616-1 du code de la consommation).

Cette information doit aussi vous être fournie "dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services" (article L. 616-1 du code de la consommation). Ainsi, il doit vous communiquer ces coordonnées dans le courrier de refus de prise en compte de votre réclamation.

Cela peut être le médiateur Franchise si l'agence matrimoniale est franchisée ou bien un autre médiateur référencé par la CECMC, comme le médiateur des professionnels de courtage matrimonial.

Vous pouvez également saisir le **conciliateur de justice**. Cette démarche est gratuite. Pour en savoir plus, consultez la fiche "Conciliateur de justice" sur le site service-public.fr.

La liste officielle des médiateurs de la consommation est publiée sur le site Internet de la CECMC, organisme officiel en charge "d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences de qualité".

- **Alertez l'administration**

Si vous estimez être victime d'une pratique commerciale déloyale, d'une tromperie, ou d'une escroquerie, vous pouvez alerter les agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), soit, selon votre département, les agents de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP) (liste des [DD(ETS)PP]) dont l'adresse vous sera communiquée par votre préfecture.

La plateforme SignalConso vous permet de signaler en ligne à la DGCCRF, tout manquement à la réglementation.

- **Agir en justice contre le professionnel**

Avant de saisir le tribunal, vous devez tenter au préalable de régler le conflit par un mode de résolution amiable des litiges. Vous pouvez choisir de recourir notamment à la conciliation, à la médiation? (article 750-1 du code de procédure civile).

Si vos démarches amiables ont échoué, **vous pouvez alors saisir un tribunal**. Vous devez vous adresser au **tribunal judiciaire**.

Renseignez-vous auprès du service d'accueil du tribunal judiciaire. Vous pouvez aussi consulter l'annuaire du ministère de la Justice pour trouver les coordonnées du tribunal judiciaire ou de la chambre de proximité.

En votre qualité de consommateur personne physique, vous pouvez saisir le **tribunal du lieu de signature du contrat** (votre domicile) (article R. 631-3 du code de la consommation).

Le tribunal du lieu du siège social de l'entreprise est également compétent.

Le tribunal judiciaire peut être saisi par **requête** (pour les demandes en paiement d'une somme inférieure ou égale à 5 000 €). Vous pouvez utiliser le [formulaire en ligne](#) et l'adresser au greffe.

> Pour en savoir plus sur les procédures, vous pouvez vous rendre auprès de [point-justice](#) (anciens Points d'accès au droit et Maisons de justice et du droit), qui vous renseignera gratuitement sur les procédures. Un annuaire de ces lieux et de nombreux autres renseignements figurent sur [le site du ministère de la Justice](#), rubriques "Vos droits et démarches" ou "Justice de proximité".

Corinne Lamoussière-Pouvreau
Juriste à l'Institut national de la consommation

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/les-agences-matrimoniales-comment-eviter-les-deconvenues>