

Vente en ligne : synthèse juridique

Le commerce en ligne est encadré par les dispositions spécifiques de la vente à distance, de la **Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (LCEN)** et des règles générales du droit de la consommation. L'ensemble de ces règles apporte à la « consommation par électronique » la protection la plus élevée. (LCEN loi du 21 juin 2004, articles L121-16 et suivants du code de la consommation). Par ailleurs, il est fréquent que l'utilisation de ces techniques entraîne la constitution de fichiers nominatifs nécessitant le respect des dispositions contrôlées par la CNIL.

Selon la LCEN, le commerce électronique est défini comme "l'activité économique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services". La loi ne fait aucune distinction en fonction de la nature professionnelle ou non de l'activité.

Les outils électroniques permettent de concentrer sur un site des fonctions habituellement réparties entre plusieurs acteurs indépendants. Ainsi, un site internet peut être à la fois : éditeur d'informations, vendeurs de produits ou simple hébergeur de données. Le responsable du site devra alors identifier la nature exacte du site (simple ou multiple) et assumer les obligations et responsabilités propre à chacune de ces activités.

En tant qu'hébergeur, vous avez une obligation légale sous peine de sanctions importantes, de diffuser une procédure de notification en ligne. Vous devez mettre un encart sur votre site internet permettant à des tiers de vous notifier l'existence de contenus illicites. Dès lors que l'on vous a notifié l'existence de contenus tiers illicites, vous êtes présumé avoir la connaissance effective du caractère illicite de ces contenus et vous êtes par conséquent obligé d'agir, soit en supprimant les propos, soit en supprimant l'accès aux pages concernées, après avoir apprécié le caractère légitime ou pas du contenu litigieux.

En fonction de la réglementation en vigueur et des caractéristiques des sites de vente en ligne il est impératif de respecter les points suivant.

1 – Rédiger une notice légale.

Sous peine d'un an d'emprisonnement et 75000 euros d'amende, la LCEN impose une notice légale pour tous les sites web, qu'ils soient gérés par le public ou le privé, que ce soit des sites de commerce électronique ou des sites purement informationnels.

Les mentions obligatoires de la notice légale.

(Article 14 de la LCEN et 121-18 du Code de la Consommation)

- le nom, les coordonnées et le statut de l'exploitant du site ;
- le nom du directeur de la publication du site ;
- le nom de l'hébergeur du site web. Celui-ci n'est pas du tout responsable du contenu du site mais la LCEN demande à ce que l'hébergeur puisse recevoir les notifications de tiers (visiteurs, clients etc) afin que puisse lui être notifiée l'existence d'éventuels contenus illicites. L'hébergeur doit donc être identifiable.

2- Déclarer vos fichiers.

Sous peine de 45.000 euros d'amende et jusqu'à 5 ans d'emprisonnement (par fichier non déclaré) chaque fichier ainsi que votre site internet doivent être déclarés (fichier prospects, clients etc...) auprès de la CNIL.

Quand des informations en ligne sont collectées, il faut afficher la mention CNIL en bas du formulaire indiquant notamment quels sont les droits des personnes fichées au titre de la loi Informatique et libertés : droit d'être informé du caractère obligatoire ou facultatif des réponses, des conséquences d'un défaut de réponse, des destinataires des informations, de leur droit de s'opposer que les informations en question soient cédés à des tiers.

3- Contrôler la prospection commerciale.

- **Le principe de l'opt-in.**

Un courrier électronique non sollicité ne peut pas être envoyé à un prospect ou à client sans avoir obtenu son consentement préalable.

Seule dérogation si le message de prospection concerne des produits ou services analogues à ceux qu'il a déjà commandé.

La CNIL prévoit une autre exception à la règle du consentement préalable quand la prospection s'effectue dans le cadre professionnel, à l'adresse électronique professionnelle de la personne et à condition que le message en question concerne directement son activité professionnelle.

Dans tous les cas, chaque message doit proposer au prospect la possibilité de se désabonner afin de ne plus recevoir les prochains messages.

Chaque message envoyé irrégulièrement est puni d'une amende pouvant atteindre 750 euros par message.

4- Respecter un processus de contractualisation.

Avant d'examiner les clauses devant obligatoirement figurées dans le contrat, le législateur impose de respecter des dispositions formelles et de suivre un certain processus pour contracter en ligne. Ces dispositions sont obligatoires quand le contrat s'adresse à des particulier (activité B2C dit contrat clic). Les contrats passés entre professionnels ne sont pas soumis à ce formalisme (B2B).

- **Contrat avec des particuliers.**

Pour tout service destiné uniquement à un public de particuliers, la LCEN impose (article 1369-1 du Code Civil et article 25-2 de la LCEN), sous peine de validité de ce contrat, d'indiquer les mentions obligatoires suivantes :

- Le chemin du contrat : expliquer comment l'internaute va pouvoir conclure ce contrat de service en ligne, quelles sont les étapes à suivre ;
- Les moyens de correction : indiquer les moyens techniques permettant de corriger les éventuelles erreurs commises dans la saisie de ses informations, avant d'accepter de manière définitive le contrat de commerce électronique ;
- Langue de conclusion du contrat ;
- L'Archivage : informer des modalités techniques de l'archivage de ce contrat et des possibilités d'accéder au contrat archivé ;
- Les règles professionnelles ; informer des règles professionnelles auxquelles, le cas échéant, se soumet l'exploitant du site ;
- Procédure de vérification : proposer avant l'acceptation définitive une procédure de vérification de la commande ;
- Technique d'acceptation en ligne : l'acceptation en ligne impose la technique du double clic positif ;
- Accusé de réception électronique : à prévoir une fois l'acceptation réalisée (article 1369-2 du Code Civil et article 121-19 du Code de la Consommation).

- **Contrat entre professionnels (activité B2B).**

La LCEN précise qu'entre professionnels il est possible de déroger à toutes les conditions évoquées pour le B2C. Toutefois, en cas de dérogation il faudra prévoir dans les conditions générales de service B2B une clause précisant pourquoi on y déroge (« parce qu'on est entre professionnels ») et à quelles dispositions on entend déroger.

5 – Les clauses particulières du contrat.

Il faut faire figurer dans son offre les caractéristiques des produits ou services proposé, notamment :

- les prix des produits TTC ;
- les conditions générales de vente,
- les frais de livraison et les modalités de paiement et de livraison (article 121-18 du Code de la Consommation),
- informer, au plus tard au moment de la livraison du produit ou du service, des modalités du service après-vente, des garanties commerciales et des conditions de résiliation du contrat (pour les contrats d'une durée indéterminée ou supérieure à un an,
- la durée de validité de l'offre (art. L. 111-1 à L. 111-3 et L. 121-18 et L. 121-19 du Code de la consommation),
- les délais de rétractation, délai de sept jours francs à compter de la livraison du produit pour se rétracter et retourner la marchandise, et ce sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour (art. L. 121-20 du Code de la consommation).

Le cyber-vendeur s'engage à :

- exécuter la prestation dans un délai maximal de trente jours à compter du lendemain de la réception de la commande, sauf accord contraire entre les parties (art. L. 121-20-3 du Code de la consommation),
- fournir des conditions de paiement en ligne sécurisées (relais bancaire, protocole SSL, cryptage des données, ...).

La loi adoptée le 20 décembre 2007 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (loi Chatel), applicable au 1er juin 2008, prévoit de nouvelles obligations pour le vendeur :

- Indiquer une date limite de livraison, y compris pour les produits inférieurs à 500 euros ;
- préciser les coordonnées téléphonique effectives et d'assistance non surtaxée (article 28 de la Loi du 3 janvier 2008) ;
- fournir une meilleure information relative au droit de rétractation ;
- rembourser par tout moyen de paiement (exclu désormais les avoirs) au consommateur "totalité des sommes versées", ce qui inclut les frais d'envoi initial du produit mais pas les frais de retour du bien, qui restent à la charge du consommateur en vertu de l'article L. 121-20 ;
- possibilité de réaliser des promotions à volonté, mais les réductions consenties doivent être limitée dans le temps : afficher les dates de début et de fin ;
- La réduction de prix doit s'effectuer par rapport au prix initial (celui pratiqué lors des 30 jours précédents) et le site doit mentionner l'ancien prix de référence barré et le nouveau prix ;
- Les publicités doivent préciser la période pendant laquelle la promotion est réalisée, les produits concernés, ainsi que le montant des réductions ;

- Le site doit enfin être capable de fournir aux clients l'intégralité des produits remisés durant toute la durée de la promotion et ce y compris si celui-ci n'est plus en stock.

6- Assurer une responsabilité de plein droit.

La LCEN fait peser sur le vendeur par électronique une responsabilité de plein droit sur tout les produits et services offerts. Par conséquent, quel que soit le problème, c'est le vendeur qui devra prendre en charge tous les dommages et intérêts en cas de préjudice subi par l'acheteur. Pour pouvoir se décharger de cette responsabilité il faut prouver que la prestation n'a pas été correctement exécutée en raison d'un cas de force majeure, à cause du client ou encore du fait d'un tiers.