

Remarque : Pour des facilités de présentation et de compréhension, certaines réponses prennent la forme de tirets. Cependant, dans le cadre du Bts, il convient de rédiger. De plus, pour certains éléments de définition, je vous renvoie au cours.

MISSION 1 : SOCLOUD1 :

1 Présenter le contrat : parties en présence, objet du contrat, durée (3 points).

- Les parties en présence :

- IBM, le prestataire de services (SOMETIA accepté car le sujet n'est pas clair).
- Le client utilisateurs des services.

- La durée du contrat :

Ce contrat est à durée indéterminée.

- L'objet du contrat :

Il s'agit d'un contrat de mise à disposition d'infrastructure et de service partagé public contre redevances appelés "services Smart Business on the IBM cloud (les "services").

2 Identifier les obligations des parties (3 points).

- Les obligations et droits d'IBM

- Permettre l'accès et l'utilisation des services partagés
- Obligation de moyen : exécution professionnelle avec du personnel compétent
- Droit de suspension en cas de défaillance du client ou d'urgence

- Les obligations et droits du Client

- Droit d'utiliser les services
- Veiller au respect du contrat par les utilisateurs
- Respecter les droits de propriété d'IBM (copie, accès etc.)
- Veiller à la légalité des contenus (licence, droits des tiers)
- Prise en charge de la maintenance des contenus et de la sécurisation des données personnelles
- Payer les redevances et les frais en application du contrat

3 Repérer la responsabilité du client et celle d'IBM puis argumenter sur l'équilibre du contrat (4 points).

- Responsabilité d'IBM

- non garantie de la confidentialité des informations internet via internet
- non garantie de la continuité du service, des erreurs et de correction des défauts
- clause limitative de responsabilité : limitation des dommages et intérêts à 25000 dollars, et ce même en cas de fausse déclaration d'IBM.
- clause exonératoire de responsabilité / certains dommages :
 - perte ou détérioration de contenu
 - perte de gains ou économies escomptés

- Responsabilité du client

- frais et sommes raisonnables encourus par IBM pour manquement du client à ses obligations de licences ou autorisation.
- suspension ou interruption du service par IBM en cas de non respect de ses obligations contractuelles par le client ou en cas de violation de droit de propriété d'un tiers par ce dernier

Sur l'équilibre du contrat :

Il s'agit manifestement d'un contrat d'adhésion dans lesquelles IBM limite grandement sa responsabilité, y compris en cas de fausse déclaration. A l'inverse, IBM peut résilier le contrat unilatéralement. Le contrat étant à durée indéterminée, il est à supposer qu'il en est de même pour le client.

Mais pour apprécier le déséquilibre réel du contrat, encore faudrait-il connaître les conditions de résiliation par le client, le montant des redevances et l'étendue exact des services auquel il a accès.

MISSION 2 : TECHNO V : 5 points

Les contrats d'externalisation entre entreprises soulèvent de nombreuses problématiques parmi lesquelles le risque de défaillance du prestataire. Dans le cas présent, la société TechnoV représentée par Monsieur Toulet, souhaite anticiper les conséquences juridiques des éventuelles défaillances de son sous-traitant, Atlantic Technology.

La question qui se pose est donc de savoir comment favoriser la parfaite exécution d'un contrat par dans le cadre d'un contrat d'hébergement.

Pour ce faire, et avant de répondre à la situation d'espèce, nous envisagerons les règles relatives à la clause la plus adaptée à cette situation : la clause pénale.

Le contrat est un acte juridique prévoyant des droits et des obligations qui a force obligatoire entre les parties. Il est ainsi la loi des parties et suppose une exécution de bonne foi c'est-à-dire loyale et coopérative. La multiplication des échanges entre entreprises conduit à standardiser les clauses des contrats mais laisse aux parties une marge de liberté contractuelle.

L'exécution des contrats entre professionnels s'échelonne dans le temps. Elle est soumise à des transformations du contexte économique et social. Des clauses particulières permettent d'anticiper les difficultés d'exécution et les évolutions. Il en est ainsi, par exemple, des clauses de dédit, de réserve de propriété ou, encore de la clause pénale.

Celle-ci est particulièrement utile afin d'anticiper l'éventuelle inexécution du contrat par une des parties. Elle stipule des pénalités, en pourcentage ou sous forme d'indemnités forfaitaires.

La clause pénale s'applique du seul fait de l'inexécution sans qu'il y ait nécessité de prouver le préjudice du créancier. De fait, aucune faute du cocontractant n'est à prouver pour pouvoir invoquer la clause pénale, il suffit de constater l'inexécution des obligations de l'autre partie.

Le montant ne doit pas être excessif ou dérisoire au risque de se voir réviser par le juge. Le montant doit être proportionnel au préjudice que causerait le débiteur en ne respectant pas ses obligations contractuelles. Ainsi, l'objet du contrat, des obligations prévues, conditionnera le montant des indemnités.

Le juge peut les réduire si elles sont excessives et le Code civil prévoit, en outre, que toute stipulation contraire est réputée non écrite.

Ainsi, cette clause dissuadera son débiteur de ne pas exécuter le contrat, ou de mal l'exécuter.

En conséquence, en l'espèce, Monsieur Toulet devrait envisager cette clause pénale dans le contrat signé avec son prestataire. Cependant, cette clause doit être écrite dans le contrat. Aussi, la clause doit être issue d'un accord entre les parties. Il faut dès lors prendre garde à ce que l'obligation sujette à la sanction de la clause pénale soit bien mentionnée dans celle-ci.

MISSION 3 : BIOCOOP face à un environnement en pleine évolution

3.1 Identifier les principaux agents économiques en relation avec l'entreprise BIOCOOP et leurs rôles respectifs. (3 points)

Un agent économique (présentez l'ensemble des acteurs de manière théorique) est une personne physique ou morale ou un ensemble de personnes qui prennent des décisions économiques.

Les ménages peuvent se définir à travers leur fonction économique principale qui est de consommer, c'est-à-dire de détruire les biens et services produits par les entreprises. Ici, ce sont les clients de BIOCOOP. Les ménages fournissent aussi leur force de travail à BIOCOOP. Ce sont leurs salariés.

Dans le cadre de la coopérative, ils sont également apporteurs de capitaux.

Les entreprises non financières : ici, on trouve principalement les fournisseurs de BIOCOOP, c'est-à-dire les producteurs bio, et les magasins distributeurs. Outre qu'ils fournissent les biens destinés à la revente, ils apportent également des capitaux dans le cadre de la structure coopérative.

Les banques ont un rôle à part dans l'Économie car elles ont à l'origine de la création de monnaie et permettent le financement de l'Économie. Elles participent au financement de BIOCOOP à hauteur de 50 pourcents de ses fonds propres.

L'Etat n'est bien sûr pas absent, en tant que régulateur du marché, fournisseur d'infrastructures et dans le cadre de l'impôt.

Ainsi, sur ce marché, l'offre est nombreuse et la concurrence intense et acharnée. L'on peut donc parler d'atonicité de l'offre. L'on trouve des grandes et moyennes surfaces qui représentent 45 pourcents des ventes avec pour premier distributeur les magasins Carrefour même s'ils sont en recul, puis les distributeurs spécialisés qui représentent 37 pourcents et dont les statuts sont très divers (sociétés, coopératives etc.)

avec pour principaux représentants Biocoop en tête avec 950 millions d'euros de chiffres d'affaires suivi par La Vie Clair avec 220 millions, Biomonde, Naturalia, Les Comptoirs de la Bio et Bioc'bon puis assez loin derrière , L'eau Vive, Nature0, Satoriz et Les Nouveaux Robinsons. Naturalia. Vient ensuite la vente directe puis les artisans commerçants (326 millions d'euros) puis la restauration collective.

La demande est principalement constituée par les consommateurs qui sont donc des ménages. L'on peut donc également parler d'atomicité de la demande. En outre, le consentement du consommateur est dans ce marché de niche tout à fait « exceptionnel ». La demande est essentiellement constituée par l'achat de produits pour une consommation à domicile (6,736 milliards d'euros en 2016) mais l'achat de produits en restauration hors domicile s'élève à 411 millions d'euros.

3.2 Expliquez de manière générale le rôle des banques dans le système économique. (2 points)

Cf. le cours.

MISSION 4 : BIOCOOP et la satisfaction de ses clients

4.1. Analyser les conditions de la validité du contrat entre le magasin BIOCOOP « SARL BIO MINIMES » et son client. (5 points)

Une personne morale de droit privé à but non lucratif, en l'espèce la société BIOCOOP, propose ses produits à la vente par voie électronique selon ses conditions générales de vente. Le contrat est conclu directement en ligne par le consommateur.

La question qui se pose est alors de savoir quelles conditions doivent être respectées pour qu'un contrat soit valide.

Afin d'analyser les conditions de validité du contrat conclu entre BIOCOOP BIO MINIMES et ses clients., il faut d'abord rappeler les conditions prévues par la loi.

Un contrat est un accord de volontés en vue de créer, transférer ou éteindre des droits.

Il y a trois conditions de validité des conventions : la capacité juridique des contractants, leurs consentements libres et éclairés, c'est-à-dire sans erreur sur un élément essentiel du contrat et déterminante, sans dol et sans violence, un contenu licite et certain (**Il faut définir précisément chacune de ces conditions, cf. le cours.** Si l'une d'entre elles n'est pas remplie, la sanction est la nullité du contrat.

En outre, l'obligation d'information du professionnel est renforcée vis à vis du consommateur.

En l'espèce, BIOCOOP est une SA coopérative ayant pour objet de soutenir une agriculture biologique pour développer une consommation bio de qualité. La SARL BIO MINIMES est un magasin appartenant au réseau BIOCOOP. Ainsi, les contrats envisagés entrent bien dans l'objet social de la société et rien n'indique ce qu'il en est des clients.

Le contenu est bien licite et certain car les produits sont bien dans le commerce et sont licites puisqu'ils sont conformes à la réglementation applicable sur le territoire français. Les photographies, textes et illustrations ne sont cependant pas contractuelles. Les dispositions de l'article 3 sur la possibilité de modification des

caractéristiques de l'offre restent donc limitées et ne peuvent concerner que des caractéristiques accessoires. BioToulouse s'engage d'ailleurs à livrer une commande analogue.

En outre, le prix est déterminé et clairement mentionné, taxe comprise et le consentement paraît sans erreurs, sans dol et sans violence.

Le consentement est bien donné avant toute conclusion du contrat et les termes de ce consentement sont clairs. Le consentement est donné par un « clic » sur le bouton « valider votre commande » qui vaut signature électronique en vertu des conditions générales de vente qui ont été portées à la connaissance du client avant sa signature.

Aucune violence n'apparaît et BioToulouse s'engage à livrer une commande analogue ce qui semble exclure le dol.

En conclusion le contrat est bien valide en l'espèce.

4.2. En utilisant la méthode vue en cours, identifiez le problème auquel est confronté BIOCOOP. (5 points)

Une cliente s'est plainte de cailloux retrouvés à plusieurs reprises dans les lentilles et du refus du magasin BIOCOOP de prendre en compte sa réclamation. Elle a également retrouvé des graines de tournesol pourries mais sa réclamation est restée lettre morte.

La question qui se pose est donc de savoir de quelles voies de recours dispose le client en cas d'inexécution du contrat par un vendeur professionnel.

Afin d'y répondre nous analyserons les diverses possibilités puis nous les envisagerons dans le cas présent.

Un contrat est un acte juridique prévoyant des droits et des obligations. Celles-ci peuvent être de deux ordres : des obligations de moyens, imposant au débiteur de tout mettre en œuvre pour atteindre un résultat, et des obligations de résultats imposant au débiteur de réussir à atteindre le résultat.

Si les obligations étaient inexécutées, le créancier pourrait mettre en œuvre plusieurs procédures (**à expliquer comme on l'a vu en cours**).

La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement (inexécution partielle ou retard), peut :

- refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation ;
- poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ;
- obtenir une réduction du prix ;
- provoquer la résolution du contrat ;
- demander réparation (dommages et intérêts) pour les conséquences de l'inexécution.

Ainsi, en l'espèce, la cliente devrait avant tout poursuivre pour obtenir une indemnisation de son préjudice. Il semble inutile de rechercher la résolution judiciaire du contrat car la vente a été réalisée.

Ainsi, elle mettra en œuvre la responsabilité contractuelle du magasin BIOCOOP (en démontrant le fait générateur (le non-respect de l'obligation de conformité des produits), un dommage (le contrat de vente a été mal exécuté), et le lien de causalité qui est clairement présent. La réparation s'effectuera par équivalent sous la forme de dommages et intérêts. Ce faisant, elle remettra en cause la qualité des produits et le service après-vente qui n'a pas su répondre à l'attente du client. Ce problème est d'autant délicat à résoudre que les magasins sont relativement autonomes.