

Thème 4 : L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise

Chapitre IV – Les contrats de vente et de prestation de services numériques- Les contrats de prestation de services numériques

COMPETENCES	SAVOIRS ASSOCIES
- Qualifier et analyser les clauses de contrats relatives à une vente ou à une prestation de service numérique	- La preuve électronique - Le contrat de vente électronique - Le contrat de prestations de service numérique

Le développement de la digitalisation des documents et des échanges a nécessité l'adaptation du droit à de nouvelles pratiques commerciales. Cette adaptation a eu lieu tant dans le domaine de la preuve, que dans le domaine des contrats numériques.

I -Identifier les conditions de la valeur probante des documents numériques

Selon l'article 1366 du code civil, « l'écrit électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité ».

La signature électronique a la même valeur juridique et légale qu'une signature manuscrite.

Le règlement européen eIDAS, entré en vigueur en juillet 2016, s'applique à la totalité des États membres de l'UE et constitue un cadre juridique pour la recevabilité des identités et signatures électroniques.

Il définit trois niveaux de sécurité : standard, avancé et qualifié. Les niveaux « avancé » et « qualifié » font intervenir un tiers de confiance (un prestataire de la solution de signature électronique comme Docusign, Yousign, Signaturit...) et sont recommandés aux entreprises puisque cela les dispense d'une procédure d'expertise en cas de litige.

La signature électronique est un procédé permettant de garantir l'authenticité de l'expéditeur et de vérifier l'intégrité du message reçu.

Un document électronique ne permettant pas de garantir l'identité de l'émetteur, comme un courriel, vaudra comme « commencement de preuve ». Le juge est libre d'en apprécier la valeur probante.

II – Qualifier et analyser les clauses d'un contrat de vente électronique avec les consommateurs

Tout e-commerçant doit respecter certaines obligations envers les consommateurs.

A – Protéger le consommateur avant l'achat en ligne

Le consommateur doit être informé des **contions générales de vente (CGV)** sur :

- L'utilisation de traceurs (cookies); Cependant, les cookies strictement nécessaires à la fourniture d'un service expressément demandé par l'utilisateur sont dispensés de ce consentement.
- Obtenir de l'internaute son consentement express (*opt-in*) à l'inscription à la newsletter,
- indiquer la finalité de cette newsletter et permettre le désabonnement ;
- respecter les règles relatives à la collecte des données personnelles (données nécessaires ; consultation, modification, suppression du compte possibles) ;
- L'identité et les coordonnées du professionnel ;
- les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou services ;
- le prix ;
- les délais de livraison, les moyens de paiement..
- les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation s'il existe.

B – Protéger le consommateur lors de la conclusion de la vente

Les articles 1369-4 et 1369-5 du Code civil fixent des conditions particulières auxquelles doit répondre la formulation de l'offre et de l'acceptation sur Internet.

Une vente sur internet doit respecter la **procédure du « double – clic »** : Cette procédure du « double-clic » est destinée à protéger le e-consommateur des erreurs de manipulation et de s'assurer qu'il s'engage en parfaite connaissance de cause. Elle est spécifiée dans l'article 1127-2 du Code civil ;

- le consommateur remplit son panier et doit pouvoir éventuellement le corriger ou le modifier avant de le valider (1° clic) ;
- le consommateur confirme sa commande par un 2° clic.

Le consommateur doit être informé que le fait de commander l'oblige à payer.

Après avoir reçu la commande, le vendeur envoie un accusé de réception au client.

Selon l'article L. 213-1 du Code de la consommation, le contrat électronique doit être archivé par le professionnel lorsqu'il porte sur une somme égale ou supérieure à 120 €. Le délai de conservation est de 10 ans. En cas d'archivage du contrat, les modalités de l'archivage par l'auteur et les conditions d'accès au contrat archivé sont précisées.

C – Le droit de rétractation

Ce droit est prévu par l'article L. 121-18 du code de la consommation.

Le droit de rétractation permet à l'acheteur de revenir sur sa décision d'achat dans un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat pour une prestation de service ou à compter de la livraison du bien pour une vente de produit.

L'article L. 221-23 du Code de la consommation précise que le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge.

Certains produits ne permettent pas de bénéficier de ce droit de rétractation, notamment les produits personnalisables et les biens numériques téléchargés dès que la commande est validée (e-books, musique...).

III – Qualifier et analyser les clauses d’un contrat de prestation de service numérique entre professionnels

Les contrats de prestation de services numériques (hébergement de données, développement de logiciels ou de sites internet, maintenance matérielle ou logicielle,...) nécessitent la pleine collaboration du client dans la définition de ses besoins et doivent comporter des clauses spécifiques.

Pour cela, il est fortement conseillé d’établir **un cahier des charges** qui formalise, dans le détail, les objectifs et les spécificités du projet.

Ce cahier des charges précise également les étapes de la prestation, le calendrier de réalisation des travaux, la date limite de délivrance.

Certaines clauses doivent être rédigées avec soin :

– **La clause de confidentialité** impose aux parties de ne pas divulguer d’informations et de documents auxquels elles ont eu accès au cours des négociations précontractuelles et lors de l’exécution du contrat de prestation. Si une des parties au contrat ne respecte pas cette clause, il est possible d’engager sa responsabilité civile.

– **La clause de réversibilité** peut être mise en œuvre au terme du contrat ou en cas de résiliation anticipée de celui-ci.

Si une entreprise souhaite changer de prestataire ou récupérer pour elle-même les données confiées au prestataire, le prestataire doit apporter à l’entreprise l’assistance nécessaire pour faciliter la reprise ou le transfert des données confiées.

Ces données sont nécessaires à la gestion de l’activité de l’entreprise et ne plus y avoir accès causerait un dommage important à l’entreprise.

– **Dans un contrat d’hébergement de données ou d’élaboration d’un site Internet**, figurent des clauses relatives au **contenu des données et aux droits d’auteur**. Le client s’engage notamment à bénéficier des droits d’auteur sur les différents éléments du site (textes, photos, vidéos, base de données...).

Ces clauses protègent le prestataire en excluant sa responsabilité en cas de contenu illégal, par exemple.