

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

### **Chapitre IV –La preuve et le contrat de vente électronique –**

#### **Les contrats de prestation de services numériques**

<b>COMPETENCES</b>	<b>SAVOIRS ASSOCIES</b>
- 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

## **1. Identifier les conditions de la valeur probante des documents numériques**

### **Document 1 La reconnaissance juridique de l'écrit électronique**

Art. 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. »

Ainsi un courriel, un SMS peuvent servir de preuve en cas de litige. Mais à condition que l'émetteur puisse être identifié et qu'il y ait la garantie que le message a été conservé dans son intégralité et qu'il n'a pas été modifié.

Dans la pratique, rares sont les courriels ou SMS répondant à ces conditions. Ils peuvent être présentés comme « commencement de preuve » devant un tribunal. Ce sont les juges qui en évalueront l'authenticité.

### **Document 2 : Le courriel est-il un mode de preuve ?**

Un litige opposait un locataire à son bailleur sur le préavis de résiliation d'un bail d'habitation et sur l'établissement de l'état des lieux de sortie. Divers courriers électroniques avaient été échangés entre les parties en ce qui concernait la fin du contrat de bail. Se fondant sur ces e-mails, le locataire prétendait que la notification de son départ avait été reçue par le bailleur le 28 août 2006. Il en voulait pour preuve un courrier électronique datant du 13 octobre 2006 prétendument adressé par son bailleur qui reconnaissait la notification du préavis le 28 août. Le bailleur contestait l'authenticité des courriels électroniques produits à son encontre par le locataire. Or le mail simple est signé par son expéditeur mais cette signature n'est pas une signature électronique fiable au sens de la loi du 13 mars 2000. Il ne s'agit pas d'un procédé fiable d'authentification car n'importe qui peut signer avec le nom d'une autre personne, elle ne garantit pas l'intégrité du message car il est simple de modifier le contenu d'un email

Question 1 – Expliquez pourquoi le courriel n'a pas été retenu comme preuve dans ce litige.

### **Document 3 La signature électronique**

La signature électronique (dite aussi signature numérique) permet de garantir l'intégrité d'un document électronique et d'en authentifier l'auteur grâce à des techniques informatiques.

Elle permet d'identifier clairement qui est l'émetteur du message et garantit que le document n'a pas été modifié.



<https://www.youtube.com/watch?v=ji7rzqh-dU8>



*Yousign est un éditeur de logiciels qui propose des prestations de signature électronique.*

Concrètement, quand vous demandez à un signataire de signer un document, celui-ci recevra un e-mail qui l'amènera directement vers le document à signer.

Une fois ce document pris en compte par le signataire, celui-ci signe le document en confirmant tout d'abord son identité via un code SMS envoyé sur son numéro de téléphone. Une fois la procédure terminée, vous recevrez un e-mail vous avisant que le document a été

signé. Les documents signés seront alors disponibles dans votre espace client.

Lorsqu'un document est signé numériquement, un dossier de preuves est constitué. Ce dossier est en fait l'ensemble des informations qui ont mené au bon déroulement de la signature. Il peut contenir plusieurs types d'informations comme : le nom de la procédure, la date de création, la date d'envoi, des informations spécifiques au signataire (nom, prénom, adresse e-mail, adresse IP...), des informations sur l'authentification du signataire : mode d'authentification, heure de validation, etc. [...]

T. Choukroun, yousign.com

Question 2 : Préciser quelles sont les 2 fonctions d'une signature électronique

Question 3 : Expliquez le rôle du dossier de preuve

#### Document 5 : Validité d'une signature électronique

Un homme déniait avoir signé une demande d'adhésion sur internet à une assurance complémentaire. Or, la juridiction de proximité de Montpellier avait estimé que les documents fournis prouvaient qu'il avait souscrit électroniquement une telle assurance et l'a condamné à payer la somme due au titre de ce contrat. Le juge avait estimé que le contrat électronique avait été établi et conservé dans des conditions de nature à garantir son intégrité, que la signature avait été identifiée par un procédé fiable garantissant le lien de la signature électronique avec l'acte auquel elle s'attache.

Par un arrêt du 6 avril 2016, la Cour de cassation a considéré que tribunal d'instance de Montpellier avait effectivement vérifié que la signature électronique en litige avait été établie par un dispositif sécurisé de création de signature électronique. La Cour relève que la demande d'adhésion produite à l'audience portait « *mention de la délivrance de ce document par la plate-forme de contractualisation en ligne Contraleo, permettant une identification et une authentification précise des signataires* ».

Question 4 : Expliquez ce qui a permis au demandeur de faire valoir ses droits dans ce litige.

## 2. Qualifier et analyser les clauses d'un contrat de vente électronique avec les consommateurs

### A. Protéger le consommateur avant l'achat en ligne

#### Document 6 Des règles peu respectées

Moins cher que Voga ? Difficile. Fabriqué sous licence, un fauteuil « lounge » dessiné par Charles Eames coûte 4 500 €, au minimum. Voga.com le propose à 745 €. Près de 90 % de rabais, c'est intéressant. Le problème est que Voga.com ne dit pas tout. Si vous passez commande, vous serez débité immédiatement. Mieux vaut ne pas changer d'avis. La société Voga, qui est extrêmement difficile à joindre, garde 50 % du prix de la commande en cas de rétractation. Ce n'est évidemment pas conforme au droit de la consommation. [...] Le même texte dit aussi que le délai de livraison, quand rien n'est spécifié, ne peut pas dépasser 30 jours. Sur ce point, Voga fait très fort. Tant que le consommateur n'a pas payé, il est incité à croire

que les biens sont en stock, par les messages habituels : « Dépêchez-vous ! Plus que cinq produits disponibles ! » Une fois qu'il a été débité, il apprend que le délai de livraison sera de 14 semaines, 21 semaines, voire 30 semaines ! La livraison ne se fait pas chez le client, mais dans un entrepôt, en Irlande. Pour récupérer son fauteuil, il faut acquitter une autre livraison, à ses frais. Elle peut se monter à 200 € pour une table basse ou un tabouret, qui valent 150 €. Ce « détail » est précisé au détour des **conditions générales de vente** (CGV), rédigées en petits caractères et en anglais, ce qui est, là encore, totalement contraire à la réglementation. Les CGV doivent être en français.

www.quechoisir.org

Question 5 : Relevez les différents reproches faits au site Voga.com



Question 6 : Précisez quels peuvent être les autres risques lors d'un achat sur Internet

### Document 7 La collecte des données personnelles sur un site Internet

Nous utilisons des cookies pour assurer le bon fonctionnement et la sécurité de nos sites internet, et pour nous aider à vous offrir la meilleure expérience possible. En cliquant sur Accepter, vous consentez à l'utilisation de ces cookies à des fins publicitaires et analytiques. Vous pouvez modifier vos paramètres de cookies à tout moment. Pour plus d'informations, veuillez lire notre [Politique de cookies](#).

Accepter Avancé >

Dans le cadre de notre activité commerciale, nous sommes amenés à recueillir des données personnelles vous concernant (nom, prénom, numéro de téléphone, e-mail...). Ces données sont principalement utilisées pour le traitement de vos commandes ou de vos demandes (inscription à notre newsletter, demande d'information, gestion de compte utilisateur, rappel et suivi qualité produit, etc.), mais aussi pour mieux vous connaître (statistiques...) et personnaliser la communication et l'offre produit, pour mesurer votre satisfaction.

Question 7 : Précisez l'utilité de la collecte d données personnelles dans cet exemple

Question 8 : appelez quels sont les droits de l'internaute sur ses données personnelles

### Document 8 Les informations précontractuelles

Avant de passer commande sur Internet, un internaute doit pouvoir prendre connaissance d'un certain nombre d'informations :

- l'identité du vendeur ;
- la description des biens et services proposés à la vente en ligne ;
- les modalités et délais de paiement ;
- les règles en matière de livraison ;
- le processus de passation d'une commande en ligne ;
- le délai de livraison ;
- l'application ou non du droit de rétractation.

Le client doit pouvoir accéder facilement à ces informations qui sont regroupées dans les conditions générales de vente.

Question 9 : Expliquez pourquoi il est nécessaire que les entreprises fournissent ces informations aux internautes

## **B. Protéger le consommateur lors de la conclusion de la vente**

### Document 9 La règle du « double-clic »

Article 1127-2 du Code civil : Le contrat n'est valablement conclu que si :

#### 1<sup>er</sup> clic


Le destinataire de l'offre a eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs...

#### 2<sup>e</sup> clic

... avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation définitive.

L'auteur de l'offre doit accuser réception sans délai injustifié, par voie électronique, de la commande qui lui a été adressée.

**Votre panier**

	Quantité	Total	
 <b>SONY WF-1000XM3 NOIR</b> Écouteurs true wireless Sony WF-1000XM3 Noir <b>En stock</b> Prix unitaire : 169,00 € Écotaxe (incluse) : 0,03 €	1	169,00 €	X

**VOTRE COMMANDE (1 article)**

1 x Sony WF-1000XM3 Noir

**Sous-total :** 169,00 €  
 dont écotaxe : 0,03 €

**PASSER LA COMMANDE**

---

**CODE PROMOTIONNEL**

Saisissez votre code promo  **OK**

**Sous-total : 169,00 €**

[← Continuer mes achats](#) [Sauvegarder mon panier](#)

---






**COORDONNÉES** [Modifier](#) ✓

**LIVRAISON** [Modifier](#) ✓

**PAIEMENT** [Modifier](#) ✓

**Choisissez votre moyen de paiement :**

☒ **Paiement par Carte bancaire**

☐ CB VISA / MASTERCARD / E-CARTE BLEUE ☐ American Express ☐ Paypal

---

**VOTRE COMMANDE (1 article)**

1 x Sony WF-1000XM3 Noir

**Coordonnées :**

**Sous-total :** 169,00 €  
 dont écotaxe : 0,03 €

Frais de livraison : 0,00 €  
 (Expédition par transporteur)

**TOTAL TTC : 169,00 €**

**CONFIRMER ET PAYER**

Question 10 : Montrez que la procédure du double-clic est respectée dans cette procédure de commande.

Question 11 : Expliquez l'intérêt de cette procédure pour l'acheteur.

### C. Le droit de rétractation

Document 11 : Peut-on retourner un produit acheté sur internet ?

Le droit de rétractation concerne les achats effectués auprès de commerçants professionnels. La loi Hamon fixe le délais de rétractation à 14 jours (article L. 221-18 du code de la consommation). Ce délais est prolongé de 12 mois quand le consommateur n'a pas été informé de son droit à rétractation.

Le délais de 14 jours court à compter de la signature du contrat pour une prestation de service ou à compter de la livraison du bien pour la vente de produit.

Certains produits ou services ont exclus du droit de rétractation (article L. 121-20-2 du code de la consommation) : voyages, billets de spectacle, meubles ou vêtements sur mesure, biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement...).



**Document 12** Extrait des conditions générales de ventes (CGV)  
de l'entreprise Les fils du son

**Article 7 : Droit de rétractation**

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de vos produits pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à le justifier ni à payer de pénalité.

En cas d'exercice du droit de rétractation, renvoyez l'article neuf dans son emballage d'origine, intact, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations ainsi que la facture de livraison.

Seuls le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restant à votre charge.

Question 12 : En quoi consiste le délai de rétractation.

Question 13 : Justifiez ce droit accordé au client sur Internet.

Question 14 : Montrer que l'article 7 des CGV de l'entreprise Les fils du son, respecte ce droit du client

### **3. Qualifier et analyser les clauses d'un contrat de service numérique entre professionnels**

**Document 13** Contrat de réalisation d'un site Internet pour la société Tyri

**Article 1 : Objet du contrat**

Le client Tyri SAS commande au concepteur DigiWeb la réalisation d'un site Internet accessible sous le nom de domaine tyri-sas.fr [...]

**Article 3 : Prestation du concepteur**

**3.1 Conception du site Internet**

Le concepteur réalisera la conception et la réalisation du service Internet selon les conditions définies dans le devis n° 153 AV.

[...]

**Article 5 : Responsabilité du client**

Le client mettra à la disposition du concepteur, dans un délai suffisant pour le respect du planning, les contenus et informations nécessaires à la réalisation du site.

Il collaborera avec le prestataire en vue d'assurer la bonne exécution du contrat, notamment en y allouant les moyens et le personnel nécessaires, en répondant rapidement aux questions du prestataire.

**Document 14 : L'obligation d'information et de conseil**

Les obligations d'information et de conseil du prestataire informatique l'amènent à devoir s'informer sur les besoins exacts du client, à lui donner tout renseignement qui pourrait lui être utile concernant le matériel ou la prestation de service, à lui proposer une solution adéquate à ses problèmes et à le mettre en garde contre toutes les éventuelles limitations de la solution proposée. Cette obligation d'information et de conseil s'applique pendant la période précontractuelle des pourparlers et pendant la période d'exécution du contrat proprement dite.

Question 15 : Précisez l'objet du contrat passé entre DigiWeb et Tyri SAS

Question 16 : Expliquez l'obligation du client mentionnée dans l'article 5

Question 17 : Précisez quelle en est la contrepartie pour le prestataire de services numériques

**Document 15** Extrait du cahier des charges établi entre DigiWeb et Tyri SAS

Suite aux besoins exprimés par Tyri SAS, nous nous proposons de créer et réaliser un site Internet sur les principes suivants :

1. Un site Web dynamique
  - Une page d'accueil fluide et simple.
  - Un design moderne avec un code couleur sobre.
  - En haut de page, un bandeau défilant présentant des produits de l'entreprise.
  - Une navigation aisée grâce à des catégories clairement identifiées.
  - Ces catégories seront visibles sur toutes les pages. L'affichage des sous-catégories se fera en passant la souris sur le nom de la catégorie. [...]

Question 18 : Expliquez le rôle du cahier des charges lors de la négociation de ce type de contrat

**Document 16** La protection des droits intellectuels de l'entreprise Tyri SAS

**Article 10 : Droits intellectuels**

L'ensemble des informations apportées par le client quels qu'en soient le format (fichiers images, sons, vidéo, etc.) ou la nature reste la propriété du client.

Le client garantit qu'il dispose de tous les droits et/ou autorisations nécessaires sur tous les éléments que le client a chargé le concepteur d'intégrer dans le site ou d'utiliser pour sa conception. [...]

Question 19 : Quels sont les droits du client concernés par cette clause ?

Question 20 : Précisez les risques liés à l'absence d'une telle clause pour les parties au contrat

**Document 17** Une concurrence déloyale

La société Digitre avait fait appel à la société Néo Avenue pour le développement de son site Internet. Digitre a accusé Néo Avenue de concurrence déloyale pour avoir créé un site concurrent en utilisant des informations que Digitre avait fournies lors des discussions sur la conception du site. Elle reprochait à la société Néo Avenue de ne pas avoir respecté son obligation de confidentialité.

Elle n'indique cependant pas quelles seraient les informations confidentielles en question qui auraient été dévoilées et utilisées fautivement par la société Néo Avenue.

**Document 18** Extrait du contrat entre DigiWeb et Tyri SAS

**Article 11 : Clause de confidentialité**

Chacune des parties au présent contrat s'engage en son nom comme en celui de ses collaborateurs à considérer comme confidentiels, pendant la durée du présent contrat et après son expiration, les documents, bases de données, logiciels, savoir-faire en provenance de l'autre partie auxquels elles auraient pu avoir accès à l'occasion de l'exécution du présent contrat, et à ne pas les utiliser en dehors des besoins du présent accord et à ne pas les divulguer à des tiers.

Question 21 : Expliquez le litige entre la société Digitre et la société Néo Avenue

Question 22 : Montrez l'intérêt de la clause de confidentialité pour les 2 parties au contrat

**Document 19** Clause de réversibilité du contrat entre DigiWeb et Tyri SAS

**Article 12 :** En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le concepteur s'engage à restituer, dans un délai de 2 mois à la date de réception de la demande du client, l'ensemble des données lui appartenant, sous un format lisible.

**Document 20** Comment récupérer ses données ?

La réversibilité est, dans les contrats informatiques, la faculté pour le client de récupérer ses données lors de la cessation du contrat, notamment dans le cadre d'une migration chez un autre prestataire. La question de la réversibilité donne lieu à un important contentieux informatique car, sans ses données, l'utilisateur se trouve parfois dans l'impossibilité de poursuivre son activité, sauf à faire ressaisir l'ensemble de ses données manuellement, ce qui, à l'heure du « big data », devient de plus en plus difficilement imaginable.

[www.dictionnaire-juridique.com](http://www.dictionnaire-juridique.com)

Question 23 : Expliquez l'obligation du prestataire énoncée dans l'article 12

Question 24 : Expliquez l'importance de cette clause pour le client