

Chapitre 5 : la preuve, le contrat électronique, et les contrats de prestation de services.



1. La preuve électronique.

1) Les conditions de la validité de l'écrit électronique.

La dématérialisation des échanges a nécessité une adaptation du droit.

Depuis 2000, l'écrit sur support électronique a la même valeur que l'écrit sur support papier à condition :

- La personne dont il provient soit **identifiée**.
- Qu'il soit **conservé** dans des conditions qui garantissent l'intégrité.

2) La signature électronique.

La signature électronique engage le signataire de la même façon que la signature papier.

Dans tous les cas, il faut que trois éléments soient réunis :

- Le document
- Le signataire
- L'outil de signature

Certains professionnels, veulent s'assurer de l'authentification de la signature électronique. Ils peuvent le faire par l'intermédiaire d'un certificat électronique auprès d'un prestataire, il bénéficie ainsi d'une signature électronique fiable.

3) La lettre recommandée électronique.

Cette LRE a la même valeur qu'une lettre recommandée papier. Il y a juste une particularité, si le destinataire et un non-professionnel, il doit accepter au préalable de recevoir une LRE.

4) L'archivage électronique.

Pour être valable juridiquement, l'archivage électronique doit garantir :

- L'intégrité des documents
- La disponibilité
- Et leur « re-lisibilité »

Le recours à un prestataire spécialisé et le meilleur moyen pour une entreprise de s'assurer que son archivage électronique est conforme à la loi

2. Les contrats de vente électronique avec les consommateurs.

C'est un type de contrat particulier, car l'échange de consentement se fait à distance. En effet, l'achat sur Internet comporte des risques notamment sur la protection des données.

1) La protection préalable du contrat.

Les données à caractère personnel des consommateurs ont une valeur marchande considérable, c'est pourquoi les cybervendeurs doivent :

- **Inform**er le cyberacheteur de l'utilisation de traceur (**cookies**)
- Obtenir du cyberacheteur son consentement expresse (**opt in**) pour l'inscription à une newsletter et **permettre leur désabonnement**.
- Respecter les règles en matière de collecte des données personnelles (**CF Chapitre 3**)

2) L'information du cyberacheteur.

Tout contrat de vente électronique exige l'accord du cyberacheteur aux conditions générales de vente du professionnel.

En France, on admet que le click du cyberacheteur valide les CGV et donc marque son acceptation.

Le professionnel qui propose un contrat de vente électronique doit :

- **Communiquer** certaines informations notamment, c'est coordonné.

- **Rappeler** au cyberacheteur avant qu'il ne passe commande les caractéristiques **essentiels** du ou des produits.
- **Indiquer** clairement les moyens de paiement qu'il accepte
- **Inform**er le cyberacheteur en amont de la conclusion du contrat de la date ou du délai de livraison.

3) La conclusion d'un contrat de vente électronique.

Le contrat n'est valablement conclu que si le cyberacheteur a eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande, le prix et de corriger d'éventuelles erreurs avant d'exprimer son acceptation définitive.

Cette procédure du « double clic » est destinée à protéger le cyberacheteur d'éventuel erreur et de s'assurer qu'il s'engage en parfaite connaissance de cause.

Une fois la commande validée par le cyberacheteur le cybervendeur doit en accuser de réception sans délai (une page qui apparaît à l'écran de confirmation) et l'envoi d'un mail.

Le contrat électronique doit être archivé par le professionnel pendant 10 ans s'il porte sur une somme supérieure à 120 €.

4) Le droit de rétractation du cyberacheteur.

- Avec un achat en ligne, il est possible que le produit ne corresponde pas aux attentes du client
- Les achats en ligne sont donc associés à une possibilité de rétractation.
- Le droit de rétraction permet au cyberacheteur de revenir sur sa décision d'achat sans avoir à justifier et de renvoyer le produit afin d'en obtenir le remboursement.
- Le cyberacheteur doit exercer son droit de rétractation dans les 14 jours à compter de la date de réception de la commande.

- Le cyberacheteur supporte les couts de renvois du produit sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou qu'il a au-mis d'informer le consommateur que ces couts sont à sa charge.

3. Les clauses d'un contrat de prestation de services numériques entre professionnels :

Le développement du numérique rend indispensable le recours par les entreprises aux services de prestataires informatiques pour les besoins de leur activité.

Les contrats de prestation de services numériques (hébergement de données, développement de logiciels ou de site Internet, maintenance matérielle ou logicielle...) Sont soumis aux conditions géneal. de validité des contrats, mais leur nature impose la rédaction de clauses spécifiques.

Les obligations du prestataire :

Le prestataire s'engage à :

- Un devoir de **conseil et assistance** pour guider les choix du client
- Un devoir de **renseignement** : avoir pris un maximum d'informations de la part du client
- Un devoir de **mise en garde** sur des contraintes particulières et limites à prendre en compte
- Un devoir de **confidentialité** engageant le prestataire à s'interdire de divulguer toute information, document donnée relevant du système informatique du client, dont il peut avoir connaissance a l'occasion du contrat
- L'obligation de **délivrer l'objet de la prestation** dans les délais convenus
- Un devoir de **réversibilité des données** qui doit offrir au client la possibilité de récupérer en fin de contrat l'ensemble de ses données confiées au prestataire, qu'il s'agisse de fichiers, logiciel, applications, base de données, ou bien de transférer celui-ci auprès d'un nouveau prestataire.

Les obligations du client :

- Il a un devoir de **collaboration avec le prestataire** car il doit lui fournir les informations et la documentation nécessaire
- Il s'engage à **payer le prix convenu au prestataire** informatique en contrepartie de ses services.
- Il a une **obligation de réception** après avoir vérifié que la « livraison » est conforme