4 Septembre 2014

[myren.dantras@sfr.fr](mailto:myren.dantras@sfr.fr)

##### Thème pour le BTS: La responsabilité de l'administrateur système et réseau:

##### Définir les personnes: de qui parle-t-on?

##### Terme de responsabilités: cette personne va engager ses responsabilités: quels types? Devoirs, droits? Règlementation de cette profession

##### D'un point de vue juridique: civile, pénale, contractuelle, délictuelle.

Le contrat de vente en ligne

Le contrat électronique obéît à des règles qui lui sont propres mais comme c'est avant tout un contrat, il obéît également à des règles communes à tous les contrats.

# I - La formation du contrat de vente en ligne

Le contrat de vente en ligne se forme comme tout contrat par la rencontre d'une offre et d'une acceptation. Avant d'accepter, l'acquéreur doit avoir été correctement informé.

## A - L'information précontractuelle

Cette information est réalisée grâce aux informations fournies par le site et aux conditions générales de ventes.

### 1 - Les informations exigées pour les sites marchands

La loi (LCEN: loi pour la confiance en économie numérique, de 2004) exige que l'éditeur professionnel du site web mette à la disposition du public:

* Son nom ou sa dénomination s'il s'agit d'une personne morale
* Son adresse ou siège social
* Le nom du directeur de la publication
* Identification de l'hébergeur

Remarque: cette règle s'applique seulement pour l'éditeur professionnel.

#### Exercice:

Raison sociale: comme la dénomination sociale: le nom de l'entreprise.

Selon la loi LCEN, le commerçant en ligne est tenu de communiquer un certain nombre d'informations au dentinaire de la fourniture de bien et de service:

* Nom et prénom si personne physique. Raison sociale si personne morale.
* Adresse ou siège sociale. Adresse électronique et coordonnées téléphoniques.
* Numéro d'inscription au RCS ou au RM (registre des métiers) + capital social (argent investi au départ/apport).
* Numéro d'identification si assujettissement à la TVA.
* Nom et adresse de l'autorité ayant délivrée l'autorisation d'exercée l'activité.
* Si profession réglementée, référence aux règles professionnelles applicables, aux titres professionnels + Désignation de l'état membre dans lequel le titre a été octroyé.

Sanctions: un an d'emprisonnement + 75 000 euros d'amende. En pratique, la loi ne précise pas comment respecter cette obligation d'informations, donc les commerçants ont pris l'habitude de rédiger des rubriques "mentions légales", "informations légales", "qui sommes-nous?".

### 2 - Les conditions générales de vente

Elles définissent les droits et obligations des parties, donc ici, vendeur et acquéreur. Le commerçant peut librement rédiger ses conditions générales de vente à condition toutefois de respecter les droits du consommateur tels que prévues par le droit de la consommation. L'information précontractuelle du consommateur a fait l'objet d'une réforme par la loi du 17 mars 2014 dite Loi Hamon, qui est applicable au contrat conclut après le 13 juin 2014. La loi impose aux professionnels de fournir les informations suivantes:

* Les informations générales qui pèsent sur tout professionnel qui conclut un contrat avec un consommateur. Par exemple, les caractéristiques essentielles du bien ou du service proposé.
* Les informations relatives à l'identification du professionnel, à l'existence éventuelle de code de bonne conduite aux modes de règlement des litiges.
* Chaque fois que le délai de rétractation existe, le consommateur doit en être informé. Si ce droit n'existe pas, il doit également en être informé. Le consommateur doit savoir qui supporte les frais de renvoie en cas de rétractation.

La loi ajoute que le professionnel doit rappeler avant qu'il ne passe sa commande:

* Les informations relatives au prix.
* A la durée du contrat.
* A la durée minimale des obligations du consommateur en vertu du contrat.
* La passation de la commande oblige au paiement du prix (mentions qui doit être indiquée à peine de nullité) les moyens de paiement accepté et les éventuelles restrictions de livraison.

Toutes ces informations doivent être communiquées au consommateur de manière lisible et compréhensible.

Ces informations doivent être confirmées au consommateur qui doit les recevoir sur support durable dans un délai raisonnable et au plus tard au moment de la livraison du bien ou de l'exécution du service.

Le contrat doit être accompagné d'un formulaire type de rétractation (dont les modalités seront fixées par un décret en conseil d'état).

Sanctions: le non respect de l'obligation d'informations est la prorogation du délai de rétractation. Si aucune indication n'a été donné sur les frais de renvoie de la marchandise, le consommateur est dispensé de ses frais.

En cas de litige, il appartient aux professionnels de faire la preuve qu'il a bien porté à la connaissance du consommateur les informations légales et réglementaires. Les juges considèrent que la seule présence de conditions générales de vente est insuffisante. Autrement dit, le site doit prévoir dans le processus de commande, une case à cocher par laquelle le consommateur reconnaît avoir lu et accepter les conditions générales de vente.

## B - La rencontre de l'offre et de l'acceptation

###### La capacité juridique: l'aptitude à contracter un contrat.

###### La cause: la raison pour laquelle on signe un contrat

La conclusion du contrat en ligne relève essentiellement du droit commun des contrats. Il obéît donc aux quatre conditions classiques de formation:

* La capacité
* Le consentement
* Un objet certain
* Une cause licite

### 1 - La capacité

Le contrôle de la capacité du contractant peut poser problème sur internet car aucun texte spécifique ne règle la question. En pratique, les sites web effectuent le contrôle de la capacité contractuelle:

* Par le biais de moyens de paiement
* Par la demande de pièces justificatives supplémentaires
* Par un contact direct avec le client
* En insérant dans les conditions générales de vente une clause par laquelle le client s'engage à avoir l'âge requis pour passer la commande.

### 2 - La rencontre des volontés

Un contrat est conclu quand il y a accord de volonté, c'est-à-dire rencontre d'une offre et d'une acceptation.

#### A - L'offre

L'offre exposé par le site doit être claire, compréhensible, et se distinguer nettement d'une simple publicité.

L'offre doit impérativement énoncé:

* Les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique.
* Les moyens techniques permettant à l'utilisateur avant la conclusion du contrat d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger.
* Les langues proposées pour la conclusion du contrat
* En cas d'archivage du contrat, les modalités de cet archivage et les conditions d'accès au contrat archivé
* Les moyens de consulter par voie électronique les règles professionnelles et commerciales auxquelles l'auteur de l'offre entend se soumettre

Le site web marchand reste engagé par l'offre "tant qu'elle est accessible par voie électronique de son fait". Si l'offre a été donnée pour une durée déterminée, elle perd toute sa valeur si l'acceptation est donnée lorsque l'offre est expirée alors même qu'elle resterait en ligne.

#### B - L'acceptation

Voir Document 3: Article 1369-5 C.civ

La loi règlemente la forme d'une acceptation d'une offre sous forme électronique et consacre le principe "du double clic". Cela consiste pour l'acceptant:

* A exprimer son consentement par un clic (placement du produit dans le panier)
* A confirmer son acceptation par un nouveau clic intervenant après la vérification du contenu de la commande (détail de la commande + prix total)

Ce système fondé sur la réitération de l'acceptation permet de limiter les risques d'erreur.

La loi impose l'émission d'un accusé de réception par l'auteur de l'offre. Cette émission doit être faîte "sans délai injustifié et par voie électronique".

Ces règles ne sont pas applicables dans deux cas:

* Lorsque le contrat est conclu exclusivement par échange de courrier électronique
* Lorsque la convention est passée entre professionnels.

# II - L'exécution du contrat

Le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation et peut faire constater que certaines clauses du contrat sont abusives. Le cybervendeur doit accepter un certain nombre d'obligations.

## A- La protection du consommateur

### 1 - Le droit de rétractation

C'est le droit de l'une des parties au contrat de revenir de manière discrétionnaire (sans avoir à se justifier) sur le consentement qu'elle a donné lors de la conclusion du contrat. La rétractation entraine l'anéantissement du contrat.

La loi HAMON a modifié les règles existantes. Jusqu'en mai 2014, le délai légal était de 7 jours. Il passe à 14 jours pour les ventes à distance. Pour les contrats relatifs à la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, il n'y a pas de délai de rétractation si l'exécution a commencé avec l'accord préalable du consommateur pendant le délai de rétractation et qu'il a renoncé expressément à ce droit.

Le premier jour, celui du point de départ du délai, n'est pas compté. En revanche, le dernier jour du délai est compté. Si celui-ci tombe un dimanche ou un jour férié, le délai est prorogé jusqu'au lendemain. La loi fixe selon les cas, plusieurs de départ du délai:

* Pour les contrats de vente et les contrats de prestation de service comportant la livraison d'un bien, le point de départ est le jour où le consommateur prend physiquement possession du bien.
* Si la commande porte sur des biens multiples livrés de manière séparée, le point de départ du délai est le jour de la livraison du dernier bien.
* Si le contrat porte sur la livraison régulière de bien pendant une période déterminée, le point de départ du délai est le jour de livraison du premier bien.

Le délai est porté à 12 mois au cas où le professionnel n'a pas informé le consommateur de l'existence du droit de rétractation.

L'exercice du droit de rétractation se fait au moyen d'un formulaire (un modèle type de formulaire sera établit par un décret). Toutefois, l'utilisation du formulaire n'est pas obligatoire. Le consommateur peut exprimer sa volonté de se rétracter par l'envoie d'une lettre recommandée avec accusée de réception. La rétractation peut aussi se faire en ligne sur proposition du professionnel (accusé de réception sur support durable devant être adressé par le vendeur). Le droit de rétractation est discrétionnaire (aucune justification à fournir + aucune pénalité).

Le professionnel a une obligation de remboursement des sommes reçues du consommateur dans un délai de 14 jours suivant le jour où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. A noter que le délai a été raccourci puisqu'avant la loi Hamon, il était de trente jours.

Si le professionnel ne rembourse pas dans le délai, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal.

### 2 - Les clauses abusives

Dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, ce sont des clauses ayant pour effet de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur. Une liste des clauses abusives a été dressée. Certaines clauses étant considérées comme noires, d'autres comme grises.

* Les clauses **noires** sont jugées abusives de **manière irréfragable** c'est-à-dire sans que le professionnel soit autorisé à démontrer le contraire. Le juge n'a donc aucun pouvoir d'appréciation. Par exemple, clause par laquelle le professionnel se réserve le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relative à sa durée ou au prix du bien à livrer.
* Les clauses **grises** sont jugées abusives de **manière simple**, c'est-à-dire que le professionnel peut démontrer qu'en réalité la clause n'est pas abusive. Par exemple clause par laquelle le professionnel s'octroie le droit de résilier unilatéralement le contrat sans respecter un préavis d'une durée raisonnable.
* Dans tous les autres cas, ce sera au consommateur de prouver le caractère abusif de la clause.

Seul le juge peut qualifier une clause d'abusive. Le consommateur est obligé de faire une procédure.

L'action en justice intentée par le consommateur permet de faire sanctionner la clause litigeuse (on dit qu'elle est *réputée non écrite* sans pour autant perdre le bénéfice du reste du contrat). La clause n'est toutefois par éliminer des autres contrats conclus par le même professionnel. Pour que cela soit possible, il faut qu'une association de consommateurs agréée agisse et réclame la suppression de la clause litigeuse dans tous les contrats du professionnel.

## B - Les obligations du cybervendeur

Le commerçant est astreint à de nombreuses obligations:

* Informer sur le produit ou le service
* Respecter la législation sur les prix
* Respecter le délai et les modalités de livraison
* Informer sur la possibilité de ne pas reconduire le contrat
* Se soumettre aux différentes garanties

### 1) L'obligation d'informer sur le produit ou le service

Le professionnel, vendeur de bien ou de service, doit avant la conclusion du contrat mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service. Cette information doit portée sur les caractéristiques d'ordre quantitatif (le poids, la dimension) et qualitatif (composition, origine, mode de fabrication, conditions d'utilisation). Il est conseillé d'insérer une clause dans les conditions générales de vente indiquant que les images utilisées sur le site n'ont pas de valeurs contractuelles afin de prévenir des réclamations du client.

### 2) L'obligation de respecter la législation sur les prix

Le prix de la vente doit toujours être déterminée ou au moins déterminable. Si le prix est inconnu au moment de la commande, le professionnel devra indiquer la base de calcul du prix afin que le consommateur puisse être en mesure de calculer le prix à payer (par exemple marchandises payés au mètre, au kilo, etc. ...).

### 3) Le respect de délai et les modalités de livraison

Le fournisseur doit indiquer avant la conclusion du contrat la **date limite** à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service.

A défaut d'indication d'une date limite, le professionnel est censé devoir livrer le bien ou exécuter la prestation immédiatement. En cas de non respect de la date limite indiquée, le consommateur pourra obtenir la résolution de la vente.

En pratique, si le délai de livraison est dépassé de plus de sept jours, le consommateur peut dénoncer la commande par lettre recommandée dans les soixante jours à compter de la date indiquée pour la livraison.

La clause des conditions générales de vente stipulant que les délais indiqués sont purement indicatifs est considérée comme abusive.

Le professionnel doit également informer le client des modalités de livraison (zone de livraison desservie, livraison limitée à la France ou non, livraison à domicile ou hors domicile, ...).

En cas de défaut d'exécution du contrat résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et éventuellement remboursé ou plus tard dans les trente jours du paiement. Si l'indisponibilité possible du bien ou du service a été prévu préalablement à la conclusion du contrat, le fournisseur peut fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalent.

Le professionnel est responsable de **plein droit** à l'égard du consommateur et de la bonne exécution des obligations résultants du contrat, les obligations soient à exécuter par le professionnel lui-même ou par des prestataires. Responsabilité de plein droit signifie que le professionnel est automatiquement responsable. L'idée est que le client ne connaisse que le marchand en ligne et n'est pas à engager cumulativement la responsabilité du fabricant du revendeur et du transporteur. Par exemple, en cas de retard dans la livraison dû à une faute du transporteur, le cybercommerçant est tout de même responsable. Bien évidemment, après avoir dédommager la victime, le commerçant pourra se retourner contre son sous-traitant. Par ailleurs, pour se défendre, le professionnel peut invoquer:

* La faute de la victime (l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat lui est imputable)
* Le fait du tiers si celui-ci a été imprévisible et insurmontable pour le professionnel
* Le cas de force majeure

### 4) L'obligation d'informer sur la reconduction du contrat

Le professionnel, prestataire de service, doit informer le consommateur de la possibilité de ne pas reconduire le contrat si celui-ci comporte une clause de reconduction tacite.

Si le consommateur ne reçoit pas cette information, il peut mettre un terme au contrat à tout moment et gratuitement.

### 5) Les obligations de garanties

L'acheteur non professionnel, peut bénéficier de la part du vendeur professionnel de trois garanties différentes:

* La garantie légale de conformité
* La garantie légale de vices cachés
* La garantie contractuelle (appelée aussi garantie commerciale ou conventionnelle)

#### A- La garantie légale de conformité

Cette obligation de garantie a été instaurée par un texte de 2005 et s'applique seulement aux transactions effectuées après cette date. Un bien n'est pas conforme lorsque:

* Il ne rend pas le service attendu
* Il ne correspond pas aux descriptions faîtes par le commerçant
* Il ne possède pas les qualités vantées publiquement
* Il ne correspond pas à certaines caractéristiques recherchées par l'acheteur, connues et acceptées par le vendeur

L'action doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien. Le consommateur doit démontrer que le défaut de conformité existé au moment de la délivrance. Par faveur pour le consommateur, la loi de 2005 avait prévue que si le défaut apparaissait dans les six mois, il était présumé existé au moment de la livraison. La loi Hamon est encore plus favorable aux consommateurs puisque ce délai a été porté à 24 mois.

Le consommateur a le choix entre la réparation ou le remplacement du bien. S'ils sont impossibles, il peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou bien conserver le bien et obtenir restitution d'une partie du prix.

#### B - La garantie des vices cachés

Le vice:

* Doit être antérieur à la vente
* Doit être caché (distinguer le vice caché et le vice apparent)
* Doit rendre le bien impropre à l'usage auquel on le destinait ou en diminuer tellement l'usage que l'acheteur ne l'aurait pas acheté ou alors à un prix moindre

Il n'est pas nécessaire que le vendeur ait connu le vice. S'il le connaissait et l'avait dissimulé, il s'expose en plus des autres sanctions au paiement de dommages et intérêts.

L'action doit être intentée par le consommateur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. L'objectif est d'obtenir la résolution du contrat (la restitution du bien + la restitution de la somme versée) ou une diminution du prix (remboursement partiel du prix, l'acquéreur préférant conserver le bien).

#### C - La garantie conventionnelle

Il s'agit d'une garantie supplémentaire proposée gratuitement ou non par les vendeurs. Lorsqu'une garantie contractuelle est accordée, elle ne peut jamais exclure la garantie légale. Elle se complète

### 6) L'archivage du contrat électronique

L'archivage correspond à la nécessité de conserver les actes juridiques créateurs de droits jusqu'à l'expiration du délai de prescription. Dans les contrats conclus B2C, lorsqu'ils portent sur une somme supérieure à 120€, le contractant professionnel doit conserver l'écrit qui le constate pendant dix ans (à compter de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien ou de l'exécution de la prestation de service).

Pendant ce délai, le professionnel est tenu de donner accès au contrat au consommateur qui le réclame.

La condition des clauses abusives a considéré qu'est abusive la clause par laquelle le professionnel impose au consommateur la charge de la conservation et de la reproduction des conditions contractuelles. De manière surprenante, aucune sanction n'a été prévu en cas de non respect de l'obligation d'archivage par le professionnel.