Le contrat numérique

Les risques de la cyberconsommation 3

Les règles spécifiques 4

L'nformation précontractuelle 4

Contenu 4

Délai de livraison 4

Délai de rétractation 5

La validation de la commande 5

Procédure du « *double clic* » 5

Accusé de réception 6

La collecte et traitement des données à caractère personnel 6

Les droits des personnes 7

Les obligations des responsables du traitement 9

Les Conditions Générales de Vente 10

Les Conditions Générales d'Utilisation 10

Devant le développement des NTIC et l'essor du commerce électronique, **le législateur a encadré le contrat électronique**.

Le développement du numérique entraîne la conclusion de **très nombreux contrats de vente par voie électronique avec les consommateurs**.

En effet, le contrat électronique obéit au **droit commun des obligations**, mais aussi à des **règles spécifiques** liées à l'environnement numérique.

*Le droit a évolué et a confirmé sous certaines conditions **la valeur juridique d'un document ou d'une signature électronique**.*

Le document électronique

*« L'écrit électronique a la **même force probante que l'écrit sur support papier**, à condition qu'il permette d'**identifier** avec certitude la personne dont il émane, et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à **garantir l'intégrité de l'acte**[1] ».*

La signature électronique

Introduite **en 2000 dans le droit français**, c'est un **mécanisme permettant de garantir l'intégrité d'un document électronique et d'en authentifier l'auteur**,

- *analogie avec la signature manuscrite d'un document papier*

Elle est souvent déjà utilisée sans que le signataire y pense.

Ex.: saisie d'un code reçu par SMS pour valider un paiement

- La transmission de ce code active un certificat numérique unique qui vaut signature électronique

[1] Art. 1366 Code civil

Le Code civil lui reconnaît **la même valeur que la signature manuscrite: le signataire appose son accord valablement** sur un document électronique **sous réserve de *« l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache ».***

- *Elle engage le consentement du signataire de la même façon*

Electronique ou manuscrite, il y a réunion de 3 éléments :

- ✓ **le document,**
- ✓ **le signataire**
- ✓ **l'outil de signature**, grâce à un certificat numérique porté sur différents supports *(carte à puce)* identifiant le signataire et « fixant » le document pour en garantir l'intégrité

Les règles spécifiques issues du droit communautaire/national protègent le cyberconsommateur des **RISQUES** inhérents à l'immatérialité de l'activité.

- ***Les règles sont différentes qu'on soit en BtoB ou BtoC***

Les risques de la cyberconsommation

- ✓ Pas de frontières: **quelle est la loi applicable?**
- ✓ **Atteintes à la liberté et à la vie privée**: « harcèlement » commercial à son domicile, intrusion
- ✓ **Un consentement donné à partir d'images et de descriptions** et non pas d'un objet réellement vu
- ✓ **L'absence de négociations** et d'échanges contradictoires
- ✓ **L'absence de conseils** personnalisés
- ✓ **Un paiement dématérialisé**
- ✓ Un **délai de livraison** parfois incertain
- ✓ La **difficulté à identifier avec certitude l'offreur**, éloigné et parfois installé à l'étranger
- ✓ **La difficulté de recours en cas de livraison non conforme**…

Les règles spécifiques

Des clauses figurent obligatoirement dans ces contrats:

- ✓ **Information précontractuelle**
- ✓ **Validation de la commande**
- ✓ **Collecte des données personnelles…**

L'nformation précontractuelle

Avant la conclusion du contrat, le cybervendeur doit fournir de nombreuses informations pour **permettre aux clients de s'engager en toute connaissance de cause**.

Elles doivent être communiquées

- ✓ **en langue française**
- ✓ **de manière claire et compréhensible**
- ✓ **par tout moyen adapté** permettant un accès facile, direct et permanent

Devant le développement des NTIC et l'essor du commerce électronique, **le législateur a encadré le contrat électronique**.

Contenu

- ✓ Caractéristiques essentielles des biens/services
- ✓ Prix
- ✓ Identité du professionnel,
- ✓ Modalités de paiement, livraison ou exécution
- ✓ Garanties légales et commerciales
- ✓ Service après-vente
- ✓ Durée du contrat
- ✓ Droit de rétractation

Délai de livraison

Le cyberconsommateur doit être informé en amont de la date ou délai de livraison avant la conclusion du contrat à distance.

- ➢ *À défaut, le vendeur devra effectuer la livraison du bien **au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat***

Délai de rétractation

L'information précontractuelle doit comporter l'information selon laquelle **le client bénéficie d'un droit de rétractation, les conditions et les modalités d'exercice de ce droit** *(durée du délai de rétractation, point de départ...),* et le **formulaire type** de rétractation.

<u>Le droit de rétractation</u>

Il permet au **consommateur d'annuler le contrat conclu à distance dans un délai de 14 jours[2].**

Sauf exception *: bien nettement personnalisé, vente de biens périssables, prestation de service d'hébergement, voyage acheté en ligne…*

À défaut, le délai de rétractation est **prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial**.

*Ces mentions se trouvent sous un onglet du type « **mentions légales** », « **nous contacter** » ou dans les conditions générales de vente (**CGV**) ou de services (**CGS**) situées en bas de page du site marchand.*

En cas de litige, c'est au vendeur de prouver qu'il a respecté son obligation d'information précontractuelle.

La validation de la commande

*« Le contrat conclu par voie électronique n'est **valablement conclu** que si **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 **avant de confirme**r celle-ci pour exprimer son acceptation définitive[3] ».*

Procédure du « *double clic* »

1. un premier « *clic* » pour vérifier la commande
2. un second « *clic* » pour l'accepter

➢ Garantie

[2] A compter de la réception du bien, ou de la date de la conclusion du contrat de service
[3] Art. 1127-2 Code civil

Si le Code civil prévoit une **possibilité de déroger à cette règle lorsque la vente est conclue en *BtoB***, elle est **impérative lorsque la vente est conclue en *BtoC***.

Le professionnel doit veiller à ce que la **fonction utilisée pour valider la commande comporte la mention : « *commande avec obligation de paiement* »** ou une formule équivalente.

Il doit aussi **s'assurer du consentement exprès du client pour toute option payante** s'ajoutant au prix principal

- ***Interdiction des cases pré-cochées***

Accusé de réception

Une fois la **commande terminée**, le vendeur doit en **accuser réception**, **sans délai injustifié**, par voie électronique *(courriel ou page imprimable sur le site)*.

La collecte et traitement des données à caractère personnel

Le **RGPD** modifie les pratiques du marketing en imposant de **nouvelles obligations aux entreprises**, notamment au regard du **consentement.**

Le responsable de traitement doit informer les personnes du traitement de leurs données ainsi que des droits dont elles disposent.

L'information peut se faire à travers un **site Internet renvoyant à une politique de protection des données personnelles et/ou des clauses contractuelles**.

Pour le commerce en B to B, la collecte du consentement n'est pas obligatoire

- Sous conditions de **finalité professionnelle**
- *les cases pré-cochées sont autorisées seulement dans ce cas*[4]

[4] « Opt-out »

Le RGPD prévoit qu'il faut aussi obtenir l'accord des professionnels:

- *une adresse email professionnelle est considérée comme une donnée personnelle!!!*

RGPD

Le Règlement Général de la Protection des Données[5] applicable depuis le 25 Mai 2018.

De nombreuses formalités auprès de la CNIL disparaissent, mais les responsables des traitements ont plus de responsabilités

- Ils doivent **assurer une protection optimale des données** à chaque instant **et prouver**, par la tenue de documents, **leur conformité**.
- ***Délégué à la protection des données obligatoire***

SERGIC : 400 000€ pour atteinte à la sécurité des données et non-respect des durées de conservation

- *La CNIL a condamné le 6 Juin 2019 l'administrateur de biens pour le défaut de sécurité du site qui permettait d'avoir accès aux documents personnels téléchargés par les locataires*

Les droits des personnes

Les personnes physiques qui figurent dans un fichier de données à caractère personnel ont:

- ✓ **Le droit d'accès**
- ✓ **Le droit d'opposition**
- ✓ **Le droit de rectification**
- ✓ **Le droit à l'oubli…**

Un consentement fondamental

Il doit être **donné par un acte positif clair**: **pratique de l'opt-in**

- les **cases pré-cochées (« *opt-out* »)** ne sont pas considérées comme un acte positif clair

[5] Issu d'un règlement européen de 2016

Prospection commerciale
2 options doivent être proposées, dans le cas où les **données sont partagées avec des partenaires** :

- ✓ « *Si vous souhaitez recevoir nos offres commerciales, merci de cocher cette case* »
- ✓ « *Si vous voulez recevoir des offres commerciales de nos partenaires, merci de cocher cette case* »

Le double *opt-in*
Conseillé car permet d'obtenir une **double confirmation d'inscription** : *Une personne qui indique sur un site qu'elle veut recevoir une newsletter, reçoit un email avec un lien sur lequel elle devra cliquer pour confirmer son souhait. Sans ce clic, l'abonnement n'est pas validé.*

- ➢ Cela permet d'avoir **la preuve du consentement** des nouveaux abonnés à une newsletter

Transparence	Les personnes concernées doivent être **informées à leur demande et de façon complète du traitement** qui sera fait de leurs données à caractère personnel.
Droit d'accès	Toute personne justifiant de son identité a **le droit d'interroger** les services chargés de mettre en œuvre les traitements.
Consentement	Il doit être **donné par un acte positif clair** par lequel la personne concernée manifeste de façon libre, spécifique, éclairée et univoque son accord au traitement des données. Le consentement **peut être retiré à tout moment** par les personnes le demandant.
Droit à la portabilité	Tout individu peut **récupérer**, sous une forme réutilisable, les données qu'il a fournies et les transférer ensuite à un tiers (*ex. : réseau social*), ce qui leur permet de changer de fournisseur d'adresse électronique sans perdre leur précédente adresse de courriel.
Droit à la rectification, à l'effacement (à l'oubli)	Les personnes peuvent **rectifier leurs données et s'opposer à leur utilisation**. Elles ont aussi droit à leur **effacement et au déréférencement**, qui est le droit de demander à un moteur de recherche de supprimer certains résultats associés à leurs noms et prénoms.
Droit d'opposition	Toute personne a **le droit de s'opposer**, pour des raisons légitimes, à ce que des informations nominatives la concernant fassent l'objet d'un traitement.
Limitation de la conservation des données	Elles ne doivent **être conservées que pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités** du traitement correspondant.

La CNIL: sanction de 50 millions d'€ contre GOOGLE[6]

GOOGLE dit s'appuyer sur le consentement des utilisateurs pour traiter leurs données à des fins de marketing ciblé.
La CNIL estime que ***le consentement n'est pas valablement recueilli car*** *il n'est pas éclairé, spécifique et univoque*

Si la personne est ***déjà cliente*** *de l'entreprise,* ***le consentement n'est pas nécessaire****, à la condition cependant que l'offre commerciale concerne des* ***services ou produits analogues*** *à ceux déjà fournis.*

Le client doit pouvoir retirer son consentement à tout moment,

- insérer un **lien de désabonnement** dans un mail

Le lien de désabonnement
Le lien de désinscription doit **amener l'internaute à une page lui permettant de se désinscrire sans avoir besoin de se connecter** à son compte, saisir un identifiant ou un mot de passe.

Les personnes peuvent saisir la CNIL si elles rencontrent des difficultés dans l'exercice de ces droits.

Les obligations des responsables du traitement

- ✓ **Enregistrement auprès de la Cnil**
- ✓ **Assurer la sécurité et la confidentialité** des données
- ✓ **Information** des personnes
- ✓ **Finalité des traitements**
- ✓ **Conservation des informations**

Le non-respect de ces obligations peut engager **la responsabilité civile et pénale du responsable du traitement ou de son employeur.**

[6] 21 janvier 2019

ACTIVE ASSURANCES : 180 000 € atteinte à la sécurité des données[7]
Les documents et données des clients étaient également accessibles en modifiant les numéros figurant à la fin des adresses URL.
Ces documents comportaient des copies de permis de conduire, de cartes grises, des RIB, informations sur retrait de permis ou délit de fuite…

Les Conditions Générales de Vente

Elles peuvent accompagner le contrat commercial pour **encadrer de bout en bout la relation juridique entre les parties.**

Les Conditions Générales de Ventes ne sont pas obligatoires entre professionnels.

Les Conditions Générales d'Utilisation

Elles **expliquent les modalités de fonctionnement et d'utilisation d'un site Internet ou d'une application** destinée à vendre un produit ou un service.

***Les CGU**, contrairement aux CGV, **s'appliquent aussi en l'absence d'une relation commerciale**.*

[7] 25 juillet 2019