

1

L'offre en ligne et le contrat électronique

SITUATION

Après avoir travaillé plusieurs années pour une entreprise d'animation américaine de la Silicon Valley, Alex Mirelli a regagné la France afin de créer sa propre affaire de production et de vente de jeux pour ordinateurs, consoles, smartphones, tablettes Android et iPad.

Ayant su fédérer quelques apporteurs de capitaux, Alex a créé son entreprise, Jeux-mirel.com, et embauché quelques techniciens et concepteurs.

Le siège social de la jeune société se trouve à Grenoble.

Alex a décidé, en parfaite cohérence avec le marché auquel il s'adresse, de commercialiser ses produits exclusivement sur Internet, son commerce portant aussi bien sur des produits livrés sous blister que sur des jeux à télécharger en ligne.



Il sait que ce mode de distribution est en plein essor et il n'a eu aucune difficulté à trouver les personnes compétentes pour la création de son site professionnel.



Vidéo 1.1 « Le commerce en ligne continue sa progression »

1. Selon vous, pourquoi Alex a-t-il choisi de privilégier la distribution de ses produits par Internet ?
2. De quels investissements est-il dispensé par rapport à un commerce traditionnel ?
3. Quels sont les clients de la société Jeux-mirel.com ?
4. Pourquoi peut-on parler d'une dématérialisation des contrats qu'il va conclure avec ses clients ?

Apprécier si l'offre commerciale électronique est conforme au droit

A La spécificité de l'offre en ligne et les dangers liés à Internet

DOCUMENT 1 L'offre en ligne au service de la vente à distance

L'entreprise Jeux-mirel.com a pour objectif de vendre ses produits exclusivement sur Internet. Alex Mirelli a le sentiment qu'il s'agit là du seul choix vraiment en phase avec son offre.

Le commerce électronique est une vente à distance. L'article 14 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 définit le commerce électronique comme « l'activité économique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services ».

La simplicité du Web et le fait que sa technologie soit accessible gratuitement et librement ont permis à l'outil d'être adopté par la société [...]. Il donne de nouvelles opportunités [...] pour communiquer, commercer, échanger ou même s'informer. Selon un rapport de l'UIT d'oc-

tobre 2012 (agence spécialisée de l'ONU sur les télécommunications), environ un tiers de la population mondiale serait désormais connectée à Internet [...]. La spécificité et l'attrait pour ce réseau résident dans son caractère mondial et instantané.

www.scprennes.hypotheses.org



1. En quoi l'offre en ligne vous semble-t-elle adaptée à la cible et aux produits de Jeux-mirel.com ?
2. Au plan géographique, qu'est-ce qui caractérise la portée de ce type d'offre ?
3. Est-ce un avantage ou une source de problème pour les clients potentiels ? Justifiez votre réponse.

DOCUMENT 2 Le caractère intrusif d'Internet

Alex Mirelli est entouré de spécialistes d'Internet et il est prêt à exploiter toutes les techniques qui permettent de se constituer un fichier clients et à user des formes adaptées de publicité. Cookies et spams lui semblent des « armes » à ne pas négliger !

1. LES COOKIES

Lorsqu'ils naviguent sur le Web ou utilisent des applications mobiles, les utilisateurs sont de plus en plus suivis par différents acteurs (éditeurs de service, régies publicitaires, réseaux sociaux, etc.) qui analysent leur navigation, leurs déplacements et leurs habitudes de consultation ou de consommation, afin notamment de leur proposer des publicités ciblées ou des services personnalisés. Ce traçage est réalisé par l'intermédiaire de différentes technologies, dont la plus répandue est aujourd'hui celle des cookies. [...] Le terme de cookies est à prendre au sens large et couvre l'ensemble des traceurs déposés et/ou lus, par exemple, lors de la consultation d'un site Internet, de la lecture d'un courrier électronique, de l'installation ou de l'utilisation d'un logiciel ou d'une application mobile.

www.cnil.fr

2. LES SPAMS

Qu'est-ce qu'un spam ? Le spamming ou spam est l'envoi massif, et parfois répété, de courriers électroniques non sollicités à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a jamais eu de contact et dont les adresses mails ont été captées de façon irrégulière. Près de 90 % de tous les courriers électroniques envoyés sont des spams [...]

Les spams font généralement la promotion de biens et/ou de services illicites ou difficiles à écouler sur les circuits de vente ordinaires : contrefaçon (diplômes, montres, médicaments, etc.), pornographie, jeux d'argent, conseils boursiers, renvois vers des sites Internet, faux logiciels antivirus, etc.

D'après <http://assistance.orange.fr>

4. Dans quelle mesure les cookies constituent-ils des outils de marquage indiscrets des internautes ?
5. En quoi les spams apparaissent-ils comme des intrusions inacceptables dans la correspondance en ligne ?

B La protection du cocontractant

DOCUMENT 3 La réglementation de l'usage des cookies

L'influence du droit européen

La directive 2009/136/CE pose le principe selon lequel le stockage d'informations sur l'équipement d'un utilisateur ou l'accès à des informations déjà stockées ne devaient être mis en œuvre qu'avec le consentement préalable de l'utilisateur [...].

Le droit français

L'ordonnance n° 2011-1012 a transposé la directive européenne, et dispose que « tout abonné ou utilisateur d'un

service de communications électroniques doit être informé de manière claire et complète [...] ».

Avant de déposer ou lire un cookie, les éditeurs de sites ou d'applications doivent :

- informer les internautes de la finalité des cookies ;
- obtenir leur consentement ;
- fournir aux internautes un moyen de les refuser.

La validité de ce consentement est de 13 mois maximum.

www.cnil.fr

6. À quelle condition l'entreprise d'Alex peut-elle utiliser les cookies ?

7. Quelles informations collectées sur les consommateurs les cookies peuvent-ils révéler ?

DOCUMENT 4 « Opt-in » et « opt-out » : deux règles distinctes

Alex Mirelli pense proposer – par l'envoi de spams – certains de ses jeux à des particuliers et d'autres à des intermédiaires professionnels. Il testerait ainsi plusieurs réseaux de distribution en ligne.

POUR LES PARTICULIERS : L'OPT-IN

Principe : pas de message commercial sans accord préalable du destinataire.

La publicité par courrier électronique est possible à condition que la personne ait donné son accord pour être démarchée au moment de la collecte de son adresse électronique.

Exceptions : si la personne prospectée est déjà cliente de l'entreprise et si la prospection concerne des biens ou services analogues à ceux déjà fournis par l'entreprise ; si la prospection n'est pas de nature commerciale.

POUR LES PROFESSIONNELS : L'OPT-OUT

Principe : information préalable et droit d'opposition.

La personne doit, au moment de la collecte de son adresse de messagerie, être informée que son adresse électronique sera utilisée à des fins de prospection, être en mesure de s'opposer à cette utilisation de manière simple et gratuite.

L'objet de la sollicitation doit être en rapport avec la profession de la personne démarchée.

D'après www.cnil.fr

8. Quelle est la finalité de la réglementation dite « de l'opt-in » ? En quoi est-ce une gêne pour Alex ?

9. Faites la distinction entre l'opt-in et l'opt-out.

DOCUMENT 5 Le respect de l'ordre public

Jeux-mirel.com développe une gamme de jeux vidéo de guerre au contenu franchement violent. Alex pense envoyer une publicité sur cette nouvelle offre de jeux à l'ensemble de son fichier clients.

RÈGLE GÉNÉRALE – L'ordre public désigne l'ensemble des règles d'intérêt général régissant la vie en société. Il est donc interdit de faire du commerce de choses illicites ou immorales, la vente de certains produits est réglementée (médicaments, armes...), certaines publicités sont interdites (sur le tabac...), les mineurs sont protégés (ils ne peuvent acheter ni alcool ni tabac, par exemple).

UNE RÈGLE SPÉCIFIQUE – Les pictogrammes PEGI (« Pan European Game Information ») apparaissent sur le devant et au dos des emballages de jeux vidéo et indiquent l'une des classes d'âge suivantes : 3, 7, 12, 16 ou 18.



10. Alex peut-il adresser sa publicité à tous ses clients, qui comptent de nombreux mineurs ? Pourquoi ? Comment doit-il s'y prendre ?

DOCUMENT 6**L'obligation de loyauté et de transparence**

Alex Mirelli recense les mentions que la loi lui impose de faire figurer dans son offre commerciale. Il a le sentiment que ses concurrents établis en boutique sont sujets à moins de contraintes.

L'offre commerciale doit répondre aux obligations d'information précontractuelles précisées par la **loi du 17 mars 2014**, qui impose, par le nouvel **article L. 121-18 du Code de la consommation**, que l'offre « conclue hors établissement » soit aussi complète que tout autre type d'offre de contrat. Elle doit donc préciser, notamment, les caractéristiques essentielles du bien ou du service, son prix, le nom et les coordonnées des vendeurs, les frais de livraison, les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution, l'existence d'un droit de rétractation, la durée de validité de l'offre.

11. Selon la loi, à quelle sorte d'offre l'offre en ligne se rattache-t-elle ?
12. Relevez les mentions assurant la loyauté et la transparence de cette offre.

RAISONNER SUR UN CAS**Apprécier si une offre publicitaire en ligne est conforme au respect de la vie privée**

La revue *Le Point* a adressé le message promotionnel électronique ci-dessous à de nombreuses personnes ayant consulté son site.

13. Relevez les mentions obligatoires de ce message d'offre promotionnelle.
14. Quels sont les risques pour la vie privée en cas de réponse à une offre en ligne ?
15. En quoi la vie privée du prospect est-elle protégée par les règles juridiques imposant ces mentions dans toute offre publicitaire adressée par courriel ?

DOCUMENT 7**Une offre publicitaire par courriel conforme aux exigences du droit**

Offre réservée à Monsieur Martini – patrick.martini@orange.fr

Bonjour Monsieur Martini, j'ai souhaité vous proposer une offre d'abonnement exclusive pour vous permettre d'accéder à l'intégralité des contenus du *Point* sur tous vos écrans (ordinateur, mobile et tablette), en vous faisant profiter de conditions réellement avantageuses :

<p>Abonnement 100% numérique</p> <p>Le Point sur le Web + mobiles + tablettes</p>  <p>à partir de</p> <p>1€ (le 1^{er} mois)</p> <p>Je m'abonne</p>	<p>Abonnement intégral</p> <p>Le Point sur papier + Web + mobiles + tablettes</p>  <p>à partir de</p> <p>8€90</p> <p>Je m'abonne</p>
--	---

Si vous ne souhaitez plus recevoir d'e-mails commerciaux de la part du site LePoint.fr, vous pouvez vous [désinscrire](#).

Information sur les cookies fournie par Le Point

Nous sommes susceptibles d'adapter les offres et publicités qui vous sont destinées à des informations relatives à la navigation de votre terminal sur notre site ou au sein de sites ou de services édités par des tiers et sur lesquels nous émettons des cookies.

Dans la mesure où vous nous avez fourni des données personnelles vous concernant, notamment vos coordonnées électroniques, lors de votre inscription, de votre abonnement ou de votre accès à notre site, nous sommes sus-

ceptibles [...] de vous adresser des prospections électroniques ou d'afficher sur votre terminal [...] des publicités personnalisées qui vous sont spécifiquement destinées et susceptibles de vous intéresser personnellement.

Vous pourrez, à tout moment, nous demander de ne plus recevoir de publicités ou de prospections [...] en nous contactant directement et gratuitement, ou au moyen du lien de désinscription inclus dans toute prospection que nous serions susceptibles de vous adresser par courrier électronique.

Apprécier la validité des conditions de formation d'un contrat électronique

DOCUMENT 8

La rencontre de l'offre et de l'acceptation en ligne

Comme pour tout contrat, la formation de la vente d'un bien (ou d'une prestation de services) en ligne est subordonnée aux conditions générales du droit civil, dont la première est l'existence du consentement des parties, constitué par la rencontre de l'offre et de l'acceptation. Cependant, le Code civil, actualisé par l'ordonnance du 16 juin 2005, précise quelques règles propres à la conclusion du contrat électronique.

Code civil – Article 1369-4

Quiconque propose, à titre professionnel, par voie électronique, la fourniture de biens ou la prestation de services, met à disposition les conditions contractuelles applicables d'une manière qui permette leur conservation et leur reproduction. Sans préjudice des conditions de validité mentionnées dans l'offre, son auteur reste engagé par elle tant qu'elle est accessible par voie électronique de son fait. L'offre énonce en outre :

- 1° Les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique ;
- 2° 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 ;
- 3° Les langues proposées pour la conclusion du contrat ;
- 4° En cas d'archivage du contrat, les modalités de cet archivage par l'auteur de l'offre et les conditions d'accès au contrat archivé ;
- 5° Les moyens de consulter par voie électronique les règles professionnelles et commerciales auxquelles l'auteur de l'offre entend, le cas échéant, se soumettre.



La finalité de ce texte est de s'assurer que toute commande en ligne ne résulte pas d'une acceptation donnée à la hâte et sans que sa portée ait été correctement évaluée. La facilité de l'achat (un simple « clic » pourrait suffire), la dématérialisation de l'opération (en cas d'achat d'un bien, celui-ci n'est pas physiquement à portée) pourraient générer un consentement ni véritablement éclairé ni réfléchi.

16. Quel type d'erreur un client de Jeux-mirel.com peut-il facilement commettre en acceptant l'offre ?
17. Quel est, selon vous, le moyen technique le plus simple qui pourrait révéler à ce client qu'il a commis une erreur en passant sa commande ?
18. Quelles dispositions légales permettent de s'assurer que tout client accepte de façon réfléchi ?

DOCUMENT 9

L'objet de l'acceptation : les CGV

Alex Mirelli estime qu'il n'a rien à cacher à ses clients et veille à ce que son offre soit aussi complète que possible.

La loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) du 21 juin 2004 a pour objectif [...] de renforcer la confiance des internautes afin que les contrats conclus par Internet soient aussi fiables que les contrats conclus selon les méthodes traditionnelles. Elle exige ainsi une obligation de mise à disposition des conditions contractuelles [...].

Toute personne qui exerce une activité de commerce électronique « est tenue d'assurer à ceux à qui est destinée la fourniture de biens ou la prestation de services un accès facile, direct et permanent utilisant un standard ouvert aux informations [...] obligatoires : informations sur l'identification de la personne et information sur les prix ».

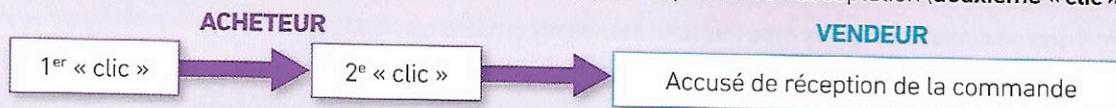
INC Hebdo, n° 1323, 12/12/2004.

19. En quoi l'information sur la personne à l'origine de l'offre est-elle essentielle pour la qualité du consentement de l'acheteur en ligne ?
20. Que permet l'information sur les prix pour le client potentiel ?

DOCUMENT 10 Les modalités de l'acceptation

L'offre électronique de la société Jeux-mirel.com est élaborée dans le respect des règles spécifiques à l'acceptation en ligne. Dès lors qu'une commande est enregistrée, rien ne se fait avant l'envoi d'un accusé de réception au client.

La loi encadre le processus de conclusion du contrat électronique. Celui-ci doit s'effectuer en plusieurs étapes. Dans un premier temps, le destinataire de l'offre [...] doit avoir eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total ainsi que de corriger d'éventuelles erreurs, après une première approbation (**premier « clic »**). Puis, il doit confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation (**deuxième « clic »**).



L'auteur de l'offre doit ensuite accuser réception de la commande, sans délai injustifié, par voie électronique. Cela peut être un simple accusé de réception automatique. Cette obligation a été prévue pour remédier aux litiges liés aux « doubles commandes » émises par les consommateurs qui, n'étant pas certains que leur commande avait bien été prise en compte, s'engageaient alors dans une nouvelle transaction.

INC Hebdo, n° 1323, le 12/12/2004.

21. Justifiez la règle légale du deuxième « clic » pour valider l'acceptation.
22. En quoi l'accusé de réception assure-t-il que l'achat a été réellement voulu par le client ?

RAISONNER SUR UN CAS

Apprécier le respect des modalités de l'acceptation d'un contrat électronique

La société Jeux-mirel.com respecte les obligations légales concernant le double « clic ». On peut observer le message fourni au client en ligne après qu'il a passé sa commande.

23. Situez cette capture d'écran dans les phases de l'acceptation en ligne. Justifiez.
24. Détaillez l'intérêt de chaque partie de ce document.

DOCUMENT 11 L'écran d'alerte

Vérifiez les informations ci-dessous avant de valider votre commande sur Jeux-mirel.com et de payer

Informations de facturation	Adresse de livraison	Mode de paiement
GOUPIL Romain Villa La Patère Avenue Bellevue NICE, 06100 - France	GOUPIL Romain 12 bd Gambetta NICE, 06000 - France	ROMAIN GOUPIL VISA : xxxxxxxxxxxx5041 romain.goupil@orange.fr

Détails de la commande

Description du produit	Système d'exploitation	Livraison	Qté	Prix
Jeu « PILOTE D'ENFER – version 2015 »	Windows 8 / 7 / XP / XP Pro / Vista	Téléchargement en ligne	1	120,00 € 0,00 €
			TOTAL HT	120,00 €
			TVA (20 %)	24,00 €
			TOTAL TTC	144,00 €

VALIDER LA COMMANDE



Expliciter les effets d'un contrat électronique et son exécution

A Les effets du contrat pour l'acheteur

DOCUMENT 12 La possibilité de rétractation

Délai de rétractation

Il arrive que les clients de Jeux-mirel.com changent d'avis. Alex sait bien qu'il ne peut que respecter le droit de rétractation accordé par la loi à tout acheteur en ligne, du moins quand le contrat porte sur un jeu retourné dans son emballage d'origine non descendé (C. cons., art. L. 121.21-8 et 9). Dans la vente électronique, le droit de rétractation est reconnu au client-consommateur, qui l'exerce « sans avoir à motiver sa décision ». La loi du 17 mars 2014 a amélioré ce droit, tant dans son délai d'application que dans ses modalités.

Durée du délai de rétractation	Modalités de la rétractation effectuée par l'acheteur
<p>PRINCIPE : délai de rétractation de 14 jours</p> <ul style="list-style-type: none"> - À compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services (+ contrats d'eau, de gaz ou d'électricité, de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel) - À compter de la réception du bien pour les contrats de vente de bien ou de prestation de service impliquant la livraison d'un bien - À compter de la réception du dernier bien ou lot lors de la livraison séparée de plusieurs biens ou d'une commande composée de lots/pièces à livraison échelonnée - À compter de la réception du premier bien lors de la livraison régulière de biens sur une période définie <p>CAS PARTICULIER</p> <p>Prolongation du délai de 12 mois lorsque l'information précontractuelle du consommateur sur son droit de rétractation n'a pas été respectée par le professionnel. Si ce dernier informe le consommateur pendant la prolongation, le délai de rétractation expire après un délai de 14 jours à compter de la réception des informations.</p>	<p>Renvoi du formulaire type de rétractation</p> <p>Ou</p> <p>Envoi d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter</p> <p>Ou</p> <p>Formulaire en ligne : le professionnel peut permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site Internet, le formulaire. Dans ce cas, il accuse réception de la rétractation du consommateur sur un support durable.</p> <p>REMARQUE : il n'y a pas d'exigence de forme pour l'envoi du formulaire ou de la déclaration de rétractation, mais en cas de litige, c'est au consommateur d'apporter la preuve de sa rétractation. Il convient donc d'utiliser un mode d'envoi permettant cette preuve (courrier recommandé avec accusé de réception ou courrier électronique).</p>

DGCCRF, www.economie.gouv.fr, le 11/07/2014

25. Parmi les modalités de rétractation, quelle est celle qui vous semble la plus sûre ? Pourquoi ?
26. Pourquoi les clients de Jeux-mirel.com ne peuvent-ils pas exercer leur droit de rétractation sur les jeux dont l'emballage a été descendé ?
27. En quoi la prolongation jusqu'à 12 mois du délai de rétractation est-elle surtout préventive ?

DOCUMENT 13 Les effets de la rétractation

La mise en œuvre de son droit de rétractation a pour conséquence d'obliger le consommateur à renvoyer ou restituer les biens au professionnel sans retard, et au plus tard sous 14 jours à compter de l'exercice de son droit, sauf si le professionnel propose de les récupérer lui-même.

En principe, le consommateur supporte les coûts directs de renvoi des biens et le professionnel doit l'en informer. S'il ne respecte pas cette obligation d'information, les coûts lui reviennent.

DGCCRF, www.economie.gouv.fr, le 11/07/2014

28. Comment la loi incite-t-elle Jeux-mirel.com à informer complètement le consommateur potentiel ?
29. En quoi peut-on dire que le droit de rétractation ne pose pas de difficultés au client ?
30. Toutefois, quelles obligations incombent au client de Jeux-mirel.com qui se rétracterait sur l'achat d'un jeu qui lui aurait été livré une semaine auparavant ?

DOCUMENT 14 Le paiement en ligne

Jeux-mirel.com a retenu exclusivement le paiement en ligne à la commande. Tant qu'il n'est pas effectué, la vente n'est pas conclue.

Une situation délicate se présente : Romain Goupil réclame le remboursement de la somme de 144 € qui a été débitée de son compte en banque. Il affirme n'avoir jamais commandé de jeu et donne pour preuve que son adresse à Nice n'est pas l'adresse de livraison indiquée sur la facture (document 11).

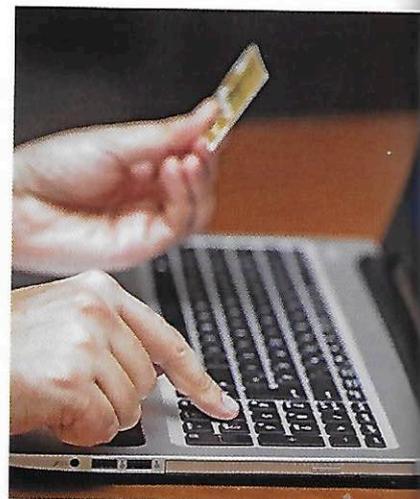
Code de la consommation – Article L. 121-19-3, créé par la loi du 17 mars 2014 (extrait)

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel [...].

En cas de contestation ou d'utilisation frauduleuse, le commerçant doit assumer les coûts de la vente et le client n'est pas responsable si le paiement a été fait à distance sans utilisation physique de la CB [carte bleue] (utilisation du numéro de la CB). Le titulaire de la carte doit avoir déposé une réclamation dans les

70 jours à partir de la date de l'opération contestée (délai porté à 120 jours maximum par le contrat). Les sommes sont créditées sur le compte du détenteur de la CB ou restituées, sans frais, 1 mois au plus tard à partir de la réception de la contestation.

<http://vosdroits.service-public.fr>



31. Quelles formalités Romain Goupil doit-il effectuer pour être remboursé ?

32. Qui assumera le coût de l'utilisation frauduleuse de sa carte ? Comment peut-on justifier cette règle ?

RAISONNER SUR UN CAS

Expliciter les suites d'un litige sur un contrat électronique

Romain Goupil ne se contente pas de réclamer : il menace de saisir la justice si la société Jeux-mirel.com ne le rembourse pas très vite.

33. Quel tribunal Romain Goupil saisirait-il probablement s'il faisait un procès à Jeux-mirel.com ?

34. Dans quels cas le choix offert au client en matière de compétence territoriale du tribunal est-il particulièrement avantageux ?

35. Comment ces règles de procédure favorables au client internaute se justifient-elles ?

DOCUMENT 15

La compétence territoriale en cas de recours judiciaire

En France

L'internaute qui a subi un dommage important peut engager contre le professionnel une action civile en responsabilité, par exemple en cas de non-livraison d'un matériel coûteux dont le prix avait été intégralement payé. La question se pose du tribunal territorialement compétent car le commerce en ligne peut mettre l'acheteur en relation avec un vendeur se trouvant loin de chez lui.

Tribunal compétent

Si c'est le consommateur qui agit, il a le choix

Tribunal du domicile du commerçant

Tribunal de son domicile

Si c'est le professionnel qui agit

Tribunal du domicile du consommateur

En Europe

La convention de Rome du 19 juin 1980 (art. 5) précise qu'à défaut de choix entre les parties, la loi habituelle de l'acheteur s'applique si la conclusion du contrat a été précédée dans ce pays d'une offre de biens ou de services, ou encore si le consommateur a accompli les actes nécessaires à la conclusion du contrat.

Tribunal compétent

L'internaute peut choisir entre les tribunaux du pays où est situé le vendeur ou les tribunaux français. Cette dernière solution est souvent plus facile à mettre en œuvre.

D'après www.fevad.com

B Les effets du contrat pour le vendeur

DOCUMENT 16 La fourniture d'un support contractuel matérialisé

Alex Mirelli sait parfaitement que la plupart de ses ventes seront à destination des clients-consommateurs. Aussi est-il très soucieux des innovations juridiques intéressant les rapports entre professionnels et particuliers.

Code de la consommation – Article L. 121-19-2, créé par la loi du 17 mars 2014 (extraits)

Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations [...], sauf si le professionnel les lui a déjà fournies, sur un support durable, avant la conclusion du contrat. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation [...].

- 36. Quel est l'intérêt pour le consommateur d'avoir un support matériel de son contrat ?
- 37. En quoi la fourniture du formulaire de rétractation facilite-t-elle l'exercice éventuel de ce droit ?

DOCUMENT 17 La responsabilité du vendeur en ligne

Un client de Jeux-mirel.com se plaint d'avoir reçu un colis endommagé et de ne pas pouvoir utiliser le jeu sur sa console. Alex est sûr que le colis a été remis en bon état au transporteur.

Reprenant l'article 15 de la loi sur la confiance dans l'économie numérique, l'**article L. 121-19-4 du Code de la consommation** (créé par la loi du 17 mars 2014) énonce : « Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu

ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. »

- 38. Quel est l'intérêt pour le client de Jeux-mirel.com de la règle posée par l'article cité ci-dessus ?
- 39. Donnez un exemple de circonstances qui pourraient exonérer Alex de sa responsabilité.

RAISONNER SUR UN CAS Rédiger et qualifier une clause d'un contrat électronique

Alex Mirelli sait parfaitement que ses clients – hormis ceux qui peuvent télécharger leur achat – sont impatients de recevoir le jeu qu'ils ont commandé. Par ailleurs, il est au courant des obligations légales qui pèsent sur lui dans ce domaine.

- 40. Comment l'information de l'acheteur en ligne apparaît-elle, ici encore, comme un moyen de le protéger ?
- 41. Rédigez la clause des contrats de Jeux-mirel.com destinée à éclairer les clients potentiels sur les règles appliquées à la livraison des jeux achetés en ligne.

DOCUMENT 18 La livraison

Date de livraison

La livraison doit intervenir au plus tard **30 jours** après la commande en ligne.

Le fournisseur de biens ou services à distance, autres que des services financiers, doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou exécuter la prestation. Sans mention au contrat, le bien doit être livré ou la prestation exécutée dès la conclusion du contrat. En cas de retard de livraison ou de la prestation, le fournisseur doit en informer le client, qui peut demander à être remboursé dans les 30 jours suivant le paiement.

Le remboursement se fait alors en totalité, y compris des frais de réexpédition, si le colis arrive après la rétractation. Le client n'est pas obligé d'accepter une certaine modalité de remboursement (avoir sur un prochain achat, par exemple).

<http://vosdroits.service-public.fr>



1 Une offre bancaire en ligne

COMPÉTENCE :

→ Apprécier si l'offre commerciale est conforme au droit



Vidéo 1.2 « Comment souscrire une carte bancaire en ligne »

Prenez appui sur vos connaissances et sur la vidéo proposée pour répondre aux questions suivantes.

1. Quelle est la finalité de cette vidéo ? Par qui et pour qui est-elle mise en ligne ?
2. Quels mentions et commentaires de cette vidéo révèlent le respect du droit à l'information du client potentiel en ligne ?
3. Quelles étapes du contrat à distance sont mises en valeur dans la procédure expliquée à ce client potentiel ?

LA BANQUE À DISTANCE AU CRÉDIT MUTUEL, C'EST



FACILE



SECURISE



ECONOM

2 Le droit de rétractation du consommateur en ligne

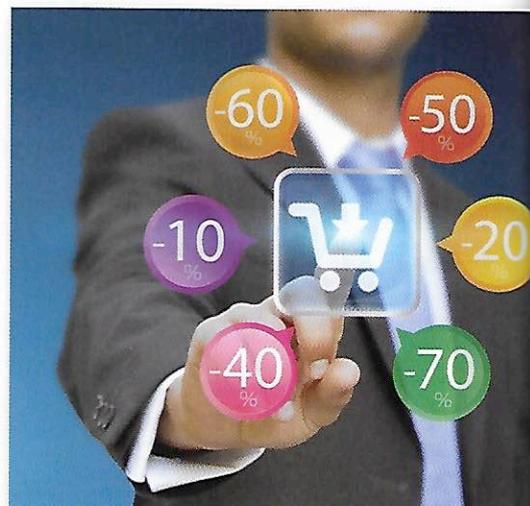
COMPÉTENCES :

→ Apprécier la validité d'un contrat électronique
→ Rédiger une clause d'un contrat électronique

L'entreprise Formen.fr a pour activité la vente de vêtements, de chaussures et d'accessoires pour hommes. Elle propose également un service de restauration à domicile, selon son slogan : « Pour les célibataires et hommes pressés ».

À l'aide de vos connaissances et des documents ci-dessous, répondez aux questions suivantes.

1. Quelle est la justification du droit de rétractation dans les contrats conclus à distance ?
2. Pourquoi tous les contrats conclus par l'entreprise Formen.fr ne sont-ils pas concernés par le décret du 17 septembre 2014 ?
3. Rédigez un modèle de bordereau de rétractation tel qu'il pourrait être incorporé aux contrats de Formen.fr.



DOCUMENT 1

Le décret n° 2014-1061 du 17 septembre 2014, complétant la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, renforce les obligations d'information précontractuelle sur le droit de rétractation pour les contrats de consommation conclus à distance : conditions, délai et modalités d'exercice, formulaire type de rétractation, coût de renvoi du bien autrement que par voie postale.

En cas de manquement, l'amende est de 3 000 € maximum pour une personne physique ou 15 000 € maximum pour une personne morale.

DOCUMENT 2

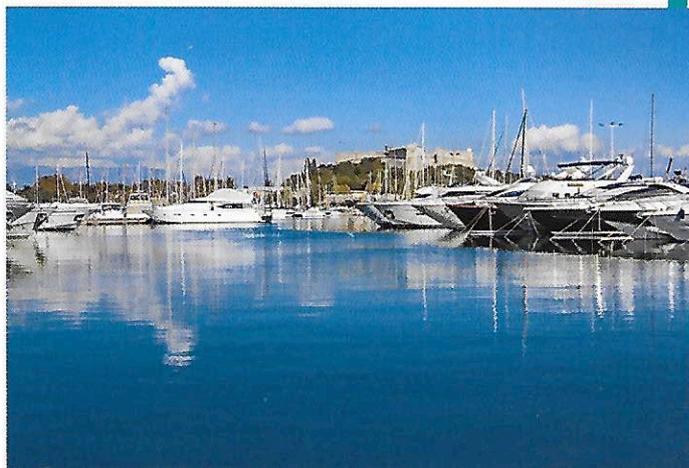
Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend des fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Chris Gardner est le capitaine d'un bateau basé au port d'Antibes. Dans une semaine, il doit emmener des clients en mer mais le démarreur du bateau ne fonctionne plus. Il a contacté les commerçants spécialisés de la ville et du département mais leur stock est épuisé. Il décide donc de commander le démarreur sur Internet.

Chris est intéressé par l'offre commerciale du site Pieces-marine.fr, membre de la FEVAD (fédération du e-commerce et de la vente à distance), qui distribue toutes les pièces nécessaires aux voiliers.

Vous traiterez ces deux dossiers à partir des annexes et de vos connaissances.



DOSSIER 1

Sur le site Pieces-marine.fr, sont indiquées les coordonnées de la société, les caractéristiques des pièces proposées ainsi que les modalités de paiement et de livraison. Rien n'est précisé en cas de perte ou de dommages au cours du transport des marchandises vers le client.

1. Indiquez si l'offre commerciale vous semble conforme au droit. Justifiez votre réponse.
2. Dans une note structurée à l'attention de Chris Gardner, indiquez les spécificités de la responsabilité du vendeur en ligne en cas de problèmes dans l'acheminement des biens au client.

DOSSIER 2

Chris Gardner a passé commande il y a huit jours mais n'a toujours rien reçu, alors que l'offre en ligne annonçait une livraison sous cinq jours. Il relit le contrat qu'il a conclu avec Pieces-marine.fr, notamment la clause concernant les conditions générales de vente (CGV) qu'il a acceptées en les lisant trop rapidement.

3. L'article 4 des CGV est-il légal ? Justifiez votre réponse.
4. Quelle sanction particulière s'applique aux contrats en ligne n'offrant pas de droit de rétractation ?
5. Quels sont les recours de Chris Gardner alors qu'il a accepté les CGV ? Justifiez.

ANNEXE 1

Charte qualité de la vente à distance de la FEVAD

Lorsqu'un consommateur achète un produit sur Internet, il doit disposer avant la validation de sa commande de tous les éléments nécessaires à sa décision finale. À cet effet, l'offre de vente aux consommateurs doit :

1. Porter sur un produit disponible ou susceptible de l'être dans les délais annoncés ;
2. Faire clairement apparaître un descriptif du produit vendu dans toutes ses caractéristiques essentielles (type de produit, poids, couleur...);
3. Donner un aperçu clair du prix qu'il aura à payer (le prix du produit vendu au consommateur doit être présenté toutes taxes comprises).



www.fevad.com

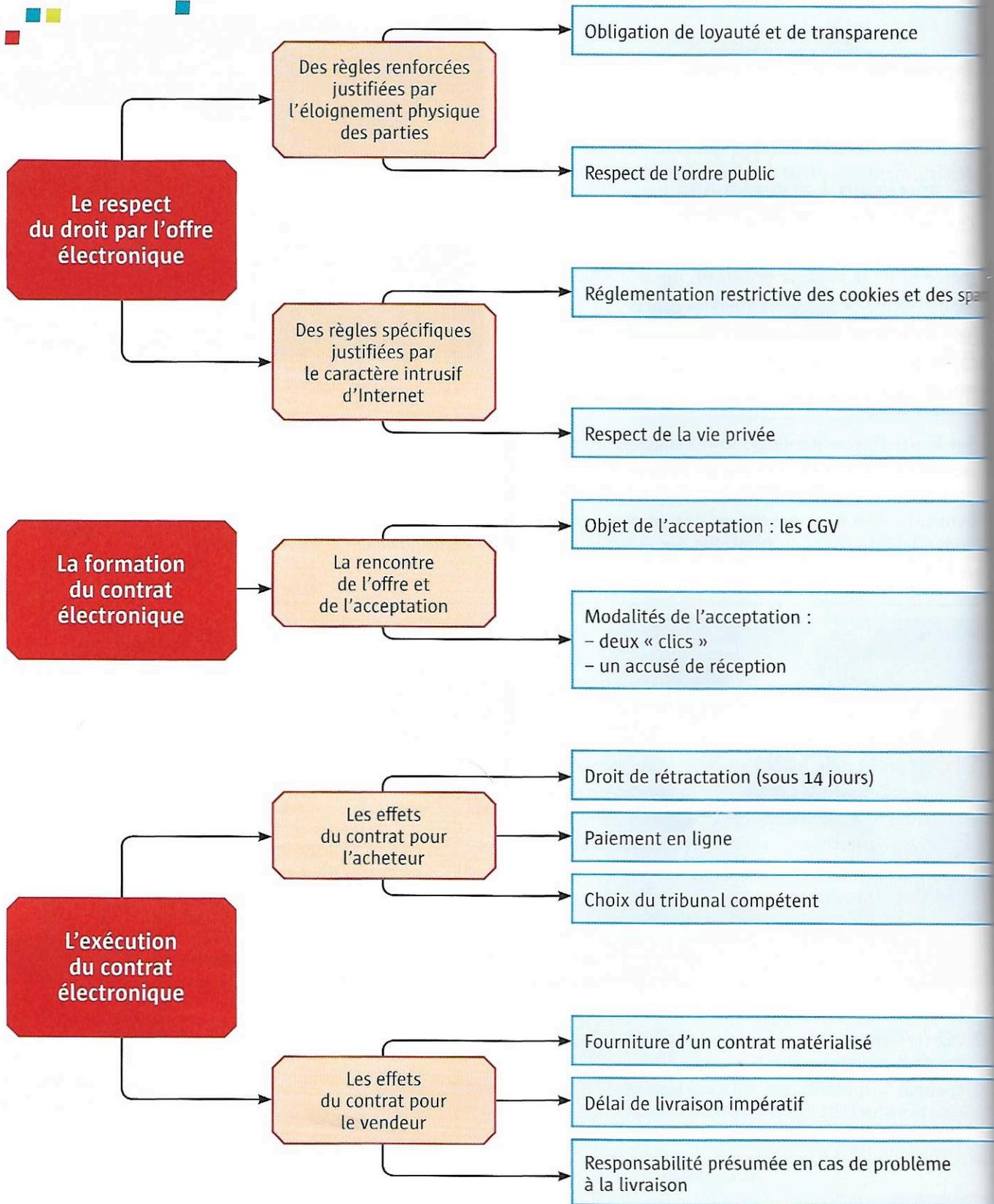
ANNEXE 2

La loi impose comme règle de base la responsabilité de plein droit des vendeurs en ligne. Cependant, elle prévoit trois cas d'exonération : le fait de l'acheteur, la force majeure et le fait imprévisible ou irrésistible d'un tiers.

ANNEXE 3

CGV (extrait)

Article 4 – Livraison – En pleine saison, du mois d'avril au mois d'octobre inclus, le délai de livraison des produits ne peut être garanti. Toute commande est ferme et définitive ; le client renonce à son droit de rétractation.



MOTS-CLÉS

- conditions générales de vente (CGV)
- cookies
- double « clic »
- droit de rétractation
- spams