Image not found or type unknown

Régime juridique du contrat conclu par voie électronique entre un professionnel et un consommateur

publié le **05/06/2014**, vu **26687 fois**, Auteur : Maître Joan DRAY

Le commerce électronique est une technique nouvelle qui constitue aujourd'hui la forme la plus répandue de la vente à distance. C'est en raison de la spécificité des techniques utilisées et en considération de la protection du consommateur que les organes de l'Union Européenne et le législateur national sont intervenus afin d'encadrer ces contrats conclus par Internet, en élaborant des règles particulières.

Le commerce électronique est une technique nouvelle qui constitue aujourd'hui la forme la plus répandue de la vente à distance.

C'est en raison de la spécificité des techniques utilisées et en considération de la protection du consommateur que les organes de l'Union Européenne et le législateur national sont intervenus afin d'encadrer ces contrats conclus par Internet, en élaborant des règles particulières.

? Quelles sources régissent la relation des cocontractants ?

La loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (loi N°2004-575) et l'ordonnance du 16 juin 2005 (N°2005-674) ont défini le régime du contrat conclu entre un professionnel et un consommateur par voie électronique. Ces textes ont inséré de nouveaux articles dans le Code civil : les articles 1369-1 à 1369-11. Ils régissent l'activité de commerce électronique et complètent les mesures déjà existantes pour la protection des clients.

En outre, le commerce électronique est régi par les pratiques et les usages professionnels, par des contrats-types, etc ... En ce sens, les normes privées ont vocation à combler les vides laissés par le législateur.

Cependant, l'exigence de protection du consommateur incite à surveiller ces pratiques professionnelles parfois inéquitables. Ainsi, il existe une Commission des clauses abusives en France qui veille à cette protection de l'équilibre contractuel. Cette Commission a également publié une recommandation relative aux contrats relevant du commerce électronique (recommandation N°07-02, BOCCRF 24 décembre 2007).

Le contrat conclu par voie électronique obéit au régime plus général des contrats conclus à distance, mais certains points ont été précisés et renforcés. Il convient donc d'évoquer les règles particulières qui régissent un tel contrat.

I/ Une obligation d'information renforcée

L'obligation d'information incombant au professionnel existe de manière générale pour tout contrat conclu à distance. Le contrat à distance est un contrat conclu entre un professionnel et un

consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée des cocontractants et par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (définition du contrat à distance selon la directive européenne n° 2011/83/UE du 25 octobre 2011).

Le contrat conclu par voie électronique est une sous-catégorie du contrat et distance et l'obligation d'information pesant sur le professionnel s'y trouve renforcée.

L'article 19 de la loi du 21 juin 2004 impose au professionnel de fournir au client un certain nombre de renseignements :

- son identification (nom et prénom pour une personne physique, raison sociale pour une personne morale), adresse de l'établissement, adresse électronique, coordonnées téléphoniques permettant effectivement d'entrer en contrat avec lui (L. n° 2008-3 du 3 janvier 2008, art. 29, III),

- son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, son capital social et l'adresse du siège social, si elle est assujettie à ces formalités ;

- son éventuel numéro individuel d'identification en cas d'assujettissement au paiement de la TVA ;

- si son activité est soumise à autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée ;

- s'il est membre d'une profession réglementée, la référence aux règles professionnelles applicables, son titre professionnel, l'État membre dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit. Des dérogations sont possibles (article 1369-6 du Code civil).

Par ailleurs, aux termes de l'article 1369-4 du Code civil, le professionnel doit mettre à disposition du consommateur les conditions contractuelles applicables "d'une manière qui permette leur conservation et leur reproduction". Ainsi, les conditions contractuelles doivent pouvoir être disponibles à tout moment et doivent pouvoir être conservées par le consommateur (dans un but informatif mais également probatoire).

Par un arrêt du 5 juillet 2012, la Cour de Justice de l'Union Européenne a jugé que ne répondait pas à cette exigence d'accessibilité la pratique commerciale selon laquelle les informations sont rendues accessibles seulement par un hyperlien sur le site internet de l'entreprise concernée (CJUE, 5 juill. 2012, affaire C-49/11, Content Services Ltd c/ Bundesarbeitskammer).

II/ La formation du contrat

La conclusion d'un contrat par voie électronique est singulière puisque les cocontractants ne se rencontrent pas physiquement, ils n'échangent que par des supports électroniques, des intermédiaires virtuels.

Par application d'un principe de droit commun, la formation du contrat conclu par voie électronique se caractérise par la rencontre d'une offre et d'une acceptation.

Mais les articles 1369-4 et 1369-5 du Code civil fixent des conditions particulières auxquelles doivent répondre la formulation de l'offre et de l'acceptation.

Tout d'abord, l'offre doit énoncer :

- les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique ;

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

- 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 par l'auteur de l'offre 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, le cas échéant, se soumettre.

Ensuite, le prix doit être indiqué de manière claire et non ambiguë et il faut mentionner si les taxes et frais de toute nature sont inclus.

L'acceptation ne peut être donnée que si l'acceptant a eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande.

L'auteur de l'offre doit accuser réception de la commande, sans délai injustifié et par voie électronique.

III/ La soumission au régime du contrat de consommation

Les contrats conclus par voie électronique, nous l'avons dit, sont une sous-catégorie des contrats conclus à distance. Ils sont donc soumis aux textes régissants les contrats de consommation, en particulier à l'article L. 132-1 du Code de la consommation qui traite des clauses abusives.

L'article L. 132-1 du Code de la consommation dispose que :

"Dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat (...).
Ces dispositions sont applicables quels que soient la forme ou le support du contrat. Il en est ainsi notamment des bons de commande, factures, bons de garantie, bordereaux ou bons de livraison, billets ou tickets, contenant des stipulations négociées librement ou non ou des références à des conditions générales préétablies (...)".

A titre d'exemple, de nombreuses clauses figurant dans les conditions générales de vente du site CDiscount.com ont été déclarées abusives par le tribunal de grande instance de Bordeaux le 11 mars 2008, en particulier celles concernant les délais de livraison, les délais et les modalités du droit de rétractation, les garanties et la responsabilité du vendeur. Est également jugée illicite la pratique du site consistant à ajouter automatiquement à la commande des éléments annexes (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, UFC Que choisir c/ CDiscount).

De même, par un arrêt du 8 novembre 2007, la première chambre civile de la Cour de cassation a déclarer la législation relative aux clauses abusives applicables aux fournisseurs d'accès à Internet (Cour de cassation, 1ère civile, 8 novembre 2007, N°05-20.637).

? Les obligations du professionnel

Le professionnel est tenu de la bonne exécution du contrat, et ce que l'exécution ne dépende que de lui ou implique d'autres prestataires. Il doit appliquer l'article L. 121-20-3 du Code de la consommation qui traite des conditions de livraisons de la fourniture d'une prestation, notamment

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

concernant le délai de livraison qui doit être indiqué avant le contrat.

Le professionnel engage sa responsabilité s'il n'exécute pas ou exécute mal le contrat conclu par voie électronique. Il ne pourra s'exonérer qu'en démontrant un cas de force majeure, le fait d'un tiers ou le fait du consommateur (article 15 de la loi du 21 juin 2004).

Je me tiens à votre disposition pour tous renseignements et contentieux.

Vous pouvez me poser vos questions sur conseiller juridique.net : http://www.conseil-juridique.net/joan-dray/avocat-1647.htm

Joan DRAY
Avocat à la Cour
joanadray@gmail.com
76/78 rue Saint-Lazare
75009 PARIS
TEL:09.54.92.33.53
FAX: 01.76.50.19.67

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés