

L'OFFRE COMMERCIALE ÉLECTRONIQUE

L'offre en ligne connaît un essor sans précédent. Le développement des fonctionnalités de l'internet a, en effet, permis au commerce électronique de se frayer une grande place sur le marché et de donner un nouveau tournant aux procédures de l'offre et de la demande.

Le e-commerce est encadré par la loi 2004-575 du 21 juin 2004, qui le définit comme tel : "l'activité électronique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services".

L'offre commerciale électronique et ses risques

L'offre à distance présente inévitablement des risques. Ce mode de consommation, en dépit de tous ses avantages, implique l'absence physique du produit et du vendeur, ainsi que le paiement en ligne, qui est bien souvent anticipé. Les risques pour l'acheteur peuvent être liés, entre autres, à :

- l'atteinte à la vie privée : utilisation de données personnelles (cookies, systèmes de traçage, spams, etc.) ;
- un produit non-conforme aux attentes.

Protection du cyberclient

- **Lutte contre les techniques intrusives** : le consentement du consommateur, en cas de collecte et de stockage de ses données personnelles, est obligatoire ;
- **Le respect de l'ordre public** : il est interdit de proposer des biens ou des services à caractère illicite ;
- **L'obligation de loyauté** : le vendeur est tenu de fournir un descriptif détaillé de son produit, qui contient les caractéristiques techniques, conformes à la réalité. La loyauté concerne également l'usage des données personnelles ;
- **L'obligation de transparence** : le vendeur doit aussi fournir des informations liées à l'entreprise (ses coordonnées), mais aussi sur les particularités du contrat, les modes de livraison, etc.

Le contrat électronique

La spécificité de l'offre en ligne

L'offre en ligne doit préciser les étapes à suivre pour conclure le contrat, les moyens d'identifier les éventuelles erreurs de saisie et de les corriger, et doit fournir à l'acheteur le moyen de consulter les règles professionnelles et commerciales concernant le vendeur. La langue française doit figurer parmi les langues proposées.

Les modalités de l'acceptation du contrat en ligne

Avant de valider la transaction, l'acheteur doit pouvoir identifier clairement les détails de sa commande et le prix total à payer. Il doit également être en mesure de corriger d'éventuelles erreurs avant de valider sa commande. En la validant (par un double clic), il doit recevoir de la part du vendeur, rapidement, un accusé de réception.

Les effets du contrat électronique

Pour le client

- **Le paiement en ligne** : les sites de e-commerce doivent indiquer les moyens de paiement acceptés, au début du processus de la commande. Au cas d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire, c'est le vendeur qui prend en charge les coûts, si le détenteur de la carte dépose une plainte, auprès de sa banque, dans un délai de 70 jours ;
- **Le droit de rétraction** : le client dispose d'un délai de 14 jours, à compter de la date d'acceptation, pour exercer son droit de rétraction. Si le vendeur n'informe pas l'acheteur de ce droit, ce délai se prolonge à 12 mois.

Pour le vendeur

- **Un contrat matériel** : au moment de la livraison, le professionnel doit fournir une confirmation du contrat, sur un support durable ;
- **La livraison** : le respect du délai de livraison annoncé est primordial et ne doit pas dépasser les 30 jours. En cas de retard, le professionnel s'engage à rembourser son client ;
- **La responsabilité du vendeur en ligne** : le vendeur est responsable de l'exécution de la livraison, même s'il sous-traite ce service.