

### EXERCICE 1

Lisez le document suivant.

#### **1. Les parties « signataires » du contrat**

Comme tout contrat de commerce, le contrat de commerce électronique suppose que les deux parties soient clairement identifiées : nom et prénom s'il s'agit d'une personne physique, raison sociale s'il s'agit d'une personne morale, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale pour le vendeur et l'acheteur. Pour le vendeur, doit éventuellement apparaître le numéro d'inscription au RCS ou au répertoire des métiers, de manière obligatoire le numéro d'identification en cas d'assujettissement à la TVA, le nom et l'autorité ayant délivré l'autorisation d'exercer lorsque l'activité l'exige, la licence dans l'hypothèse d'une profession réglementée, l'adresse du siège social, l'adresse de correspondance, l'adresse de réclamation.

#### **2. L'objet du contrat**

Le contrat doit mentionner les caractéristiques du bien vendu/acheté : composants, dimensions, poids, quantité, couleur, etc. Préciser aussi : la zone de couverture de l'offre, la zone géographique de livraison, la durée de l'offre, les modes de livraison, les garanties et service après-vente.

#### **3. Les conditions contractuelles**

- Il doit être précisé à quel droit national ou international se réfèrent les termes du contrat.
- Le vendeur doit énumérer les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique, comment identifier, après la saisie des données, les éventuelles erreurs et la manière de les corriger, les langues proposées pour la conclusion du contrat. Il doit être fait mention du prix unitaire HT, des taxes, des frais annexes (frais de livraison par exemple), du montant global HT et TTC.
- Le consommateur doit respecter les instructions données sur le site sur lequel la commande est effectuée, confirmer la commande qui récapitule l'ensemble des éléments.
- Le contrat doit prévoir comment procéder en cas de réclamation ou de non-conformité : où s'adresser, quelles sont les informations à donner concernant la commande, le produit, le motif du retour de l'article non-conforme, les modalités de compensation choisies par le consommateur.
- Le contrat doit mentionner le délai de rétractation (7 jours sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, sauf, le cas échéant, les frais de retour du produit).
- Le contrat stipule les conditions de réclamation et l'adresse où celle-ci doit être envoyée.
- Le contrat formule les options qui sont à la disposition du consommateur en cas de défaut de conformité (remplacement, réparation, restitution du prix).
- Le contrat doit envisager l'éventualité de litiges et les procédures pour les régler (clause de médiation du CMAP, clause de renvoi au droit commun (signaler alors la juridiction compétente)).

- Le contrat doit offrir au consommateur la possibilité de préciser s'il donne son consentement ou s'il s'oppose expressément à la communication de ses données nominatives d'une part, à leur utilisation au titre du fichier de clientèle du commerçant, l'informer de son droit, à tout moment, à l'accès à ses données, à l'opposition, à la rectification.

#### **4. Comment procéder ?**

Il faut :

- que le consommateur puisse vérifier, avant son acceptation de l'offre, le détail de la commande, le prix TTC et corriger d'éventuelles erreurs ;
- que le consommateur reçoive un accusé de réception de la commande par voie électronique ;
- que le consommateur réitère l'acceptation du contrat par le procédé du double clic (formalités préalables, enregistrement de la commande (avec accusé de réception), confirmation de la commande et conclusion définitive du contrat ;
- que le consommateur soit clairement informé des différents modes de règlement du prix ;
- que le vendeur atteste de la déclaration de collecte d'informations à la CNIL qui fournit des formulaires à cet effet (<http://www.cnil.fr>) ;
- que soient précisés les modes de livraison possibles/proposés (par le réseau ou sous forme de vente à distance) ainsi que les conditions et les délais de livraison (30 jours au maximum) ;
- que le consommateur soit informé des conditions de garantie légale de conformité et des avantages éventuellement offerts par la garantie commerciale facultative ;
- que soient précisées les modalités de reconduction pour les contrats de prestation de service.

**D'après <http://www.inforeg.ccip.fr>**

**Avertissement : Le document ci-dessus a été téléchargé sur le site Inforeg-CCIP en avril 2008 et correspond à la législation en vigueur et à l'état du document à cette date. Inforeg procède régulièrement à la mise à jour de sa documentation en ligne. Si vous souhaitez avoir connaissance des informations les plus récentes, reportez-vous au site <http://www.inforeg.ccip.fr>**

### **EXERCICE 2**

**Que signifient les sigles suivants ? Si nécessaire, faites des recherches sur internet.**

- |        |         |
|--------|---------|
| a. HT  | d. RCS  |
| b. TTC | e. CNIL |
| c. TVA | f. CMAP |

### **EXERCICE 3**

**Retrouvez dans le document l'équivalent des mots et expressions suivants.**

- a. être mentionné : .....
- b. se mettre d'accord sur les termes d'une transaction : .....
- c. utiliser comme référence : .....
- d. renforcer un engagement : .....
- e. avoir pour condition de base : .....
- f. revenir sur sa décision : .....
- g. dire qu'on est d'accord : .....
- h. les modalités de remise du produit à l'acheteur : .....
- i. les conditions dans lesquelles un contrat peut être renouvelé : .....

#### EXERCICE 4

Retrouvez dans le document l'équivalent des expressions suivantes.

- a. Les informations concernant les contractants doivent être mentionnées sans équivoque.  
.....
- b. L'administration qui a accordé le droit de pratiquer une activité.  
.....
- c. Le périmètre géographique où un produit peut être vendu.  
.....
- d. Le fait de rentrer des informations dans l'ordinateur.  
.....
- e. Que faire pour contester la manière dont une transaction commerciale a été faite.  
.....
- f. Ne pas être tenu de donner des raisons.  
.....
- g. L'ensemble des procédures que l'acheteur peut utiliser.  
.....
- h. La possibilité de conflits et les moyens de les résoudre.  
.....

#### EXERCICE 5

Répondez aux questions et justifiez votre réponse.

- a. Est-ce que l'offre du vendeur est valable sur l'ensemble du territoire d'un État ?  
.....
- b. Le contrat peut-il être rédigé dans n'importe quelle langue ?  
.....
- c. Est-ce que le montant global doit être exprimé en HT ou en TTC ?  
.....
- d. La clause de réclamation est-elle obligatoire ?  
.....
- e. Existe-t-il une ou plusieurs procédures envisageables en cas de litige ?  
.....
- f. Le vendeur peut-il communiquer les données nominatives de l'acheteur sans son consentement ?  
.....
- g. Est-ce que, avant de valider la commande, le consommateur a communication d'un récapitulatif de la commande ?  
.....
- h. Un contrat de prestation de services peut-il être reconduit pas voie électronique ?  
.....

#### EXERCICE 6

Donnez la définition des expressions suivantes.

- a. une personne physique : .....
- b. une raison sociale : .....

- .....
- c. une personne morale : .....
- .....
- d. des pénalités : .....
- .....
- e. le droit commun : .....
- .....
- f. un accusé de réception : .....
- .....
- g. la garantie commerciale facultative : .....
- .....

### EXERCICE 7

Faites la liste des verbes qui permettent d'introduire un élément d'information ou une clause :

a. être mentionné	e. ....	i. ....
b. ....	f. ....	j. ....
c. ....	g. ....	k. ....
d. ....	h. ....	l. ....

### EXERCICE 8

Utilisez les informations pour faire deux exposés :

- a. les obligations du vendeur.
- b. les droits de l'acheteur.

### EXERCICE 9

Mettez-vous en groupes. Chacun d'eux doit rédiger un contrat de vente par voie électronique. Pour ce faire, utilisez le canevas suivant et les informations données dans le document ci-dessus et observez des conditions de vente en ligne.

Les groupes échangent leur production et vérifient si le contrat respecte les dispositions fournies ci-dessus.

Contrat type :

Article 1 : Objet

Article 2 : Identification du vendeur de bien ou du prestataire de service

Article 3 : Caractères essentiels des biens ou des services offerts

Article 4 : Conditions contractuelles du vendeur ou du prestataire

Article 5 : Mention détaillée du prix ou du service offert

Article 6 : Conclusion du contrat en ligne

Article 7 : Paiement

Article 8 : Délai de rétractation

Article 9 : Livraison du bien ou de la prestation de service

Article 10 : Garantie légale de conformité

Article 11 : Garantie commerciale facultative

Article 12 : Reconduction des contrats pour les prestations de services

Article 13 : Données nominatives

Article 14 : Loi applicable à l'activité du vendeur ou prestataire établi en France

Article 15 : Règlement des litiges

### Aidez-vous du répertoire terminologique ci-dessous.

un représentant légal	arrêter/convenir	conformément à
une obligation	s'engager à	compte tenu de
un devoir	prendre en charge	en référence à
une disposition	être à la charge de	étant donné
une clause	disposer de	d'un commun accord
une restriction	formaliser	afférent à
un caractère obligatoire	déterminer	sous peine de
un caractère facultatif	respecter	en vertu de
une obligation de discrétion	se voir dans l'obligation de	en référence à
une obligation de confidentialité	être tenu de	par rapport à
le respect	fixer	par avance
le non-respect	bénéficier de	préalablement
un délai (maximum) (légal)	s'interdire de	expressément

### EXERCICE 10

#### Renseignez les usagers.

**Vous êtes chargé(e) de la permanence téléphonique d'un bureau de conseil juridique. Des vendeurs et des consommateurs téléphonent pour poser des questions concernant le commerce électronique.**

- Pensez à respecter les rituels du téléphone.
- Il peut aussi arriver qu'une question en amène une autre.
- Il peut arriver que vous soyez dans l'impossibilité de renseigner la personne. Dans ce cas, vous lui proposez de la rappeler.

### EXERCICE 11

#### Qu'en pensez-vous ?

**Vous êtes un expert juridique et vous participez à une émission d'information des consommateurs. Vous répondez aux questions posées en Webcam par les téléspectateurs.**

1. Comment puis-je être sûr(e) que ma commande a été validée ?
2. Mon paiement en ligne est-il sécurisé ?
3. Dans quel délai puis-je me rétracter ?
4. Que se passe-t-il en cas de livraison d'un bien non conforme ?
5. Mes données personnelles sont-elles protégées ?

Document de référence : Contrat type de commerce électronique, site de la CCIP

## **CORRIGÉ DES EXERCICES**

### **EXERCICE 2**

a. hors taxe – b. toutes taxes comprises – c. taxe à la valeur ajoutée – d. registre du commerce et des sociétés – e. Commission nationale informatique et libertés – f. Centre de médiation et d'arbitrage de Paris.

### **EXERCICE 3**

a. apparaître – b. conclure un contrat – c. se référer – d. confirmer – e. supposer – f. se rétracter – g. donner son consentement – h. les conditions de livraison – i. les modalités de reconduction d'un contrat.

### **EXERCICE 4**

a. que les deux parties soient clairement identifiées – b. l'autorité ayant délivré l'autorisation d'exercer – c. la zone de couverture de l'offre – d. la saisie des données – e. comment procéder en cas de réclamation – f. sans avoir à justifier de motifs – g. les options qui sont à la disposition du consommateur – h. l'éventualité de litiges et les procédures pour les régler.

### **EXERCICE 5**

a. Non. Le contrat doit mentionner la zone géographique sur laquelle l'offre est valable. – b. Non. Le contrat doit indiquer les langues dans lesquelles le contrat peut être rédigé. – c. Le montant à payer doit être exprimé HT et TTC. – d. Oui. Toutes les informations la concernant doivent apparaître dans le contrat. – e. Il y en a deux : l'arbitrage du CMAP ou le recours au droit commun – f. Non. Le contrat doit préciser si l'acheteur l'y autorise ou pas. – g. Oui. Il est obligatoire et précède nécessairement la validation définitive de la commande. – h. Oui. Les conditions et la procédure doivent apparaître dans le contrat.

### **EXERCICE 6**

a. Une personne juridique constituée par un être humain pour lequel sont définis les droits et obligations. – b. Dénomination d'une société civile comprenant le nom des associés (au moins le nom de l'un d'entre eux). – c. Une personne juridique formée d'un groupement de personnes ou de biens. A ce titre, elle résulte d'un acte juridique (création d'une société par exemple). – d. Une compensation financière versée au consommateur en cas de non-respect du délai de livraison. – e. Le droit qui concerne l'ensemble d'un groupe d'intérêt sauf si celui-ci bénéficie de dispositions spécifiques clairement énoncées. – f. Un document qui prouve qu'un envoi a été réceptionné par le destinataire. – f. Une garantie supplémentaire par rapport aux garanties légales.

### **EXERCICE 7**

a. être mentionné – b. mentionner – c. énumérer – d. préciser – e. stipuler – f. formuler – g. respecter – h. envisager – i. formuler – j. réitérer – k. offrir la possibilité de – l. vérifier (D'autres verbes sont possibles.)