

Le «e-contrat» à l'heure des NTIC

La technologie prend de plus en plus de place dans notre économie et une des grandes raisons de ce changement est le développement exponentiel du commerce électronique, aussi appelé commerce en ligne. Des relations contractuelles vont se créer d'une manière qu'il est permis de qualifier de «virtuelle». Quelques conseils.

Sans entrer dans le détail d'une matière qui, bien que neuve, devient de plus en plus complexe, l'exportateur devra avoir à l'esprit, lorsque qu'il «contracte» sur la toile, les «fondamentaux» suivants :

1. L'offre est soumise à des conditions lorsqu'elle est destinée à des consommateurs privés

Le vendeur a l'obligation de délivrer une série d'informations préalables en application du principe de transparence : informations sur lui-même, sur les caractéristiques des produits ou services proposés à la vente, sur le prix de ces produits ou services, sur le processus à suivre pour passer commande. L'accès à ces informations doit demeurer «facile, direct et permanent» pour l'acheteur.

2. Le vendeur est tenu d'envoyer un récapitulatif de commande au consommateur avant la conclusion du contrat

Le consommateur doit être en mesure de donner un consentement complet et éclairé à l'offre qui lui est faite. En ce sens, la directive sur le commerce électronique prévoit expressément que le fournisseur de produits agissant sur Internet est tenu de communiquer les clauses contractuelles et conditions générales de vente «*d'une manière qui permette au destinataire de les conserver ou de les reproduire*».

3. La détermination du moment auquel le «e-contrat» est conclu

La détermination de la conclusion du contrat sur Internet est un élément important que le projet de directive sur le commerce électronique n'a pas réglé. En Belgique, on appliquera la théorie dite de «la réception» : le contrat est réputé conclu au moment où l'acceptation de l'offre par le destinataire parvient au fournisseur de produits. Dans le cadre du commerce électronique, cela signifiera que le contrat sera conclu dès que l'acceptation sera parvenue au vendeur (par exemple, dans la «boîte de réception» du vendeur).

4. La confirmation au consommateur privé des dispositions consenties

Dès la conclusion du contrat, le vendeur est tenu de confirmer par écrit ou «*sur un autre support durable*» les informations obligatoires de l'offre ainsi que les informations sur le service après-vente et sur les garanties commerciales existantes.

En outre, excepté pour les services et produits consommés instantanément dès leur livraison, le consommateur dispose d'un droit de rétractation de sept jours ouvrables (clause de repentir). Ce délai commence à courir, pour les produits, le lendemain du jour de leur réception par le destinataire et, pour les services, le lendemain de la conclusion du contrat. A peine de nullité du contrat de vente, cette information doit figurer sur le document confirmatif.

Dans le même sens, et toujours à peine de nullité, pour toutes livraisons hors réseau (ex. : l'achat d'un meuble), le vendeur est tenu d'exécuter la commande dans le délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le destinataire a transmis sa commande.

Comme on le constate, les problèmes juridiques se posant à l'exportateur qui recourt aux nouvelles technologies du e-commerce sont multiples et variés. Le domaine reste, en définitive, assez peu réglementé et, dès lors, le recours à des professionnels n'en est que plus nécessaire.

Michel VANGANSBERG - Avocat au barreau de Tournai et Xavier VAN OVERMEIRE - Avocat au barreau de Tournai et de Bruxelles