

**DGA Finances et Service généraux
Direction des Affaires Juridiques, Commande Publique & Assurances
Service des Affaires Juridiques & Assurances**

Le 16 juin 2014

Objet : paiement en ligne des abonnements de l'Espace Nautique - conditions générales de vente

La vente en ligne aux consommateurs non professionnels fonctionne par contrat d'adhésion.

Ces contrats sont soumis à une double réglementation à savoir:

- les règles du droit civil
- et celle du Code de la Consommation.

Il faut ajouter les règles issues de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

1. Les mentions obligatoires au regard du droit civil :

En vertu de l'article 1369-4 du Code Civil, les sites de e-commerce sont tenus d'afficher :

- Les différentes étapes à suivre pour l'achat des abonnements;
- Les moyens techniques permettant à l'utilisateur d'identifier, avant la conclusion du contrat, les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger ;
Il peut s'agir, par exemple, d'un récapitulatif avant la validation définitive permettant de vérifier le détail de la commande.
- Les langues proposées pour la conclusion du contrat ;
- Les modalités d'archivage et les conditions d'accès au contrat archivé ;
- Les moyens de consulter, par voie électronique, les règles professionnelles et commerciales auxquelles la collectivité entend, le cas échéant, se soumettre.

2. Les mentions obligatoires en vertu du Code de la Consommation :

Considérée comme « un professionnel » dès lors qu'elle exerce une mission de service public à caractère industriel et commercial, la collectivité a l'obligation d'informer l'utilisateur sur les conditions générales de vente (articles L.111-1, L.111-2, L.121-17 et L.121-19-3 du Code de la Consommation).

Doivent figurer les mentions suivantes :

- L'identité de la collectivité (nom, statut et forme juridique) et ses coordonnées (adresse, téléphone, e-mail, n° d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers).
- Les caractéristiques essentielles des biens et/ou des services;
- Le prix TTC et les modalités de paiement.
Il faut notamment indiquer les moyens de paiement autorisés (carte bancaire, chèque, paypal...) et le moment du paiement (par exemple : au moment de la commande).
- Le cas échéant, les modalités de livraison et les frais y afférents.
- L'absence du droit de rétractation.
En effet, en application de l'article L.121-21-8 12° du Code de la consommation, il n'est pas applicable pour la prestation d'activités de loisirs devant être fournis à une date ou à une période déterminée.
- La durée de validité des produits.
- Les conditions pour faire des réclamations et les modalités de résiliation.
- Et les modes de règlement des litiges.

Ces informations doivent être communiquées de manière claire et compréhensible à l'utilisateur par tout moyen adapté (article L.121-19 du Code de la Consommation). Pour ce faire, il est nécessaire de prévoir une procédure effective d'acceptation des conditions générales de vente. Il paraît opportun de faire cocher une case avec une mention telle que « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente » et d'insérer au-dessus de cette case une fenêtre permettant de visualiser l'ensemble des conditions générales de vente au moyen d'un menu déroulant.

3. Les mentions obligatoires au titre de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

L'article 32 II de cette loi dispose que tout abonné ou utilisateur d'un service de communications électroniques doit être informé de manière claire et complète:

- de la finalité poursuivie ;
- du droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui le concerne.

A noter qu'un site Internet de vente en ligne – comportant des données personnelles – doit faire l'objet d'une déclaration simplifiée auprès de la CNIL (norme simplifiée n°48).