



Commerce électronique Le « e »-commerce Vente en ligne Etc.

Textes de références :

Loi n°2004-575 sur la confiance informatique (LCEN) du 21 juin 2004.

Loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (CNIL) du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 6 août 2004.

Article L211-1 et suivants du code du tourisme et Décret n°94-490 du 15 juin 1994.

Articles L121-1 et L121-18 du code de la consommation

Qu'est-ce que le commerce électronique ?

Le commerce électronique est l'activité économique par laquelle une personne physique ou morale, professionnel ou non, propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens (cartes postales, tee-shirts, guides touristiques, etc.) ou de services (voyages, séjours, visites guidées, etc.).

Entrent également dans le champ du commerce électronique les services tels que ceux consistant à fournir des informations en ligne, des communications commerciales et des outils de recherche, d'accès et de récupération de données, d'accès à un réseau de communication ou d'hébergement d'informations, qu'ils soient rémunérés ou pas.

Article 14 de la Loi n°2004-575

Quelles obligations ?

1) LCEN

Quand l'office de tourisme est vendeur ou intermédiaire, certaines informations sur l'identification et la localisation du prestataire doivent préalablement au contrat, être portées à la connaissance de clients, telles que :

- Forme juridique, nom et adresse du siège social de l'office de tourisme,
- Le numéro de téléphone et adresse e-mail de l'office de tourisme,
- Les numéros RCS pour les EPIC, codes NAF et SIRET pour l'ensemble des organismes,
- Le numéro de TVA individuel (Article 286 ter du code général des impôts)
- n° d'autorisation administrative avec nom et adresse de l'autorité qui l'a délivrée.

Article 19 de la Loi n°2004-575

2) CONSOMMATION

- L'indication du prix TTC de la prestation avec notamment les taxes et frais de livraison,
- Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution,
- Les dates et délai d'exécution de la prestation,
- La durée de validité de l'offre et des prix,
- La durée du contrat s'il porte sur une prestation continue ou périodique,
- Le coût unitaire de la communication internet pour passer la commande s'il est supérieur au tarif de base (0,.. € TTC la minute).

3) CNIL

- Les mentions prévues par l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, *La personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel la concernant est informée de :*
 - o *l'identité du responsable du traitement,*
 - o *l'objectif de la collecte d'informations,*
 - o *le caractère obligatoire ou facultatif des réponses,*
 - o *les conséquences de l'absence de réponse,*
 - o *les destinataires des informations,*
 - o *les droits reconnus à la personne,*
 - o *les éventuels transferts de données vers un pays hors de l'Union Européenne.*

4) TOURISME

En plus des conditions de ventes générales et le cas échéant des conditions de ventes particulières, il doit également être stipulés :

- en premier lieu les caractéristiques principales constitutives du produit,
- nom et adresse de l'organisme de garantie financière,
- nom et adresse de l'assureur auprès duquel est souscrit la RCP,

Les contrats sous forme électronique ?

- Les conditions contractuelles doivent être mises à disposition du client de manière à ce qu'il puisse les conserver et les reproduire,
- L'offre énonce les étapes à suivre pour conclure le contrat,
- Stipulation des langues proposées pour la conclusion du contrat,
- Modalités et conditions d'accès à un éventuel archivage du contrat par le prestataire,
- Consultation des règles professionnelles et commerciales auxquels lme prestataires est soumis,
- Il doit être permis au client (règle du double clic) de relire et de modifier les éventuelles erreurs de saisie commises (1^{er} clic) avant la validation pour acceptation du contrat (2^{ème} clic),
- L'office de tourisme doit accuser réception sans délai injustifié. Cet accusé est considéré comme reçu lorsque le client peut y avoir accès.

Droit de rétractation ?

Le droit de rétractation de 7 jours pour les ventes à distance ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie qui sont fournis à une date ou à une période déterminée.

Attention ce droit peut s'appliquer lorsque ces prestations sont vendues sans date précise, notamment pour certains billets d'accès à des sites, des monuments, etc.

Ce droit démarre le jour de la commande du service ou le jour de la livraison des produits s'ils sont expédiés au client.

Paiement en ligne sécurisé ?

Adopter le principe d'externaliser le paiement de prestations auprès d'un organisme financier (banque) disposant d'un système sécurisé utilisant le protocole SSL (Secure Sockets Layer).

Il contrôle et permet de garantir l'identité de l'émetteur et du récepteur, ainsi que la confidentialité et l'intégrité des informations échangées.

Un tiers non autorisé recevra des informations cryptées inintelligentes, inutilisables.

Responsabilité de plein droit du producteur ?

La responsabilité de plein droit signifie que dès lors qu'une partie ou la totalité de la prestation est mal exécutée que se soit de la faute de l'office de tourisme ou de l'un des prestataires. Il ne sera pas utile pour le client de prouver la faute, l'inexécution, partielle ou totale de la prestation suffit.

3 cas d'exonération :

- si la faute est imputable au client,
- si le fait est imprévisible et insurmontable commis par une tierce personne étrangère à la prestation,
- dans un cas de force majeure (situation avec une cause extérieure, imprévisible et irrésistible : catastrophe naturelle, climatique, etc.).

*Articles L211-17 et L211-18 du code du tourisme
Article 15 de la Loi n°2004-575 - LCEN*

Responsabilité de l'hébergeur ?

Le site d'un office de tourisme qui héberge (même à titre gratuit) un ou plusieurs « éditeurs » d'écrits, d'images, de sons, etc. se doit de s'assurer du caractère licite des activités et productions des éditeurs.

Si l'hébergeur maintient des informations alors qu'il a connaissance du caractère illicite de ces dernières, sa responsabilité est engagée.