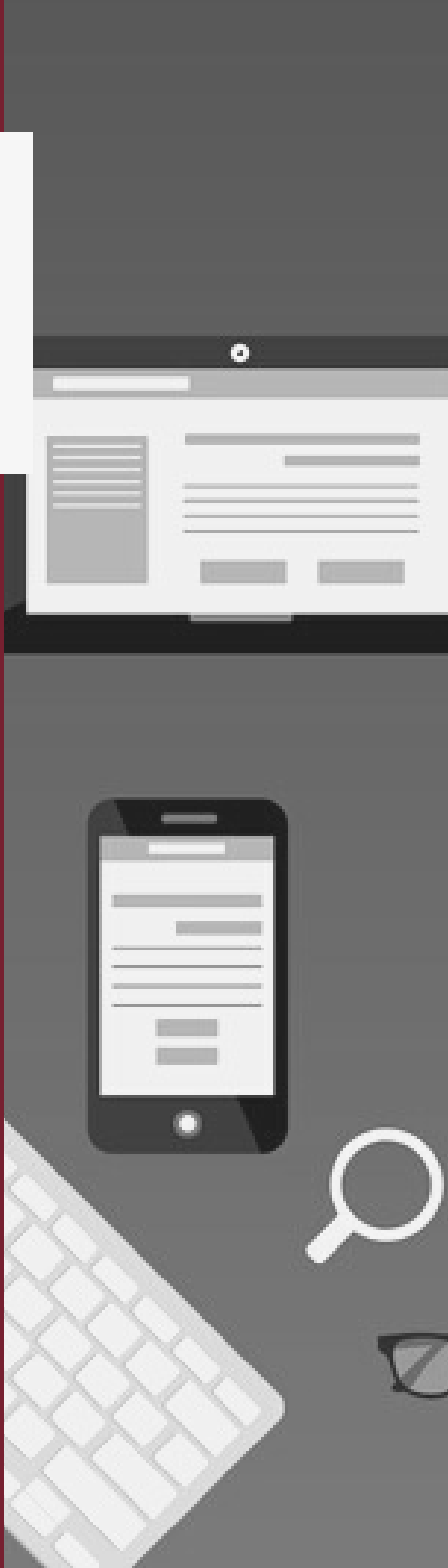
SITE INTERNET ET E-COMMERCE : QUELLES OBLIGATIONS POUR VOTRE ENTREPRISE?

INTRODUCTION

Site internet : Quelques conseils et obligations légales



Lorsque vous disposez d'un site internet et plus particulièrement que vous fournissez des services ou vendez des biens en ligne, il y a plusieurs obligations qui s'imposent à vous.

Les règles en matière d'obligations d'information et de transparence, notamment, vous imposent des obligations particulières à trois stades:

- Avant la conclusion du contrat (I);
- Lors de la passation de la commande (II);
- Après paiement de la commande (III).

I. Préalablement à la conclusion du contrat

1) Votre site doit contenir un certain nombre d'informations. Ce sont les "mentions légales".

2) En tant que prestataire, vous devez encore fournir des informations (article VI.45 CDE) portant sur :

- *les caractéristiques principales du bien ou du service;*
- *Le prix et les frais supplémentaires ;*
- *Les modalités de paiement ;*
- *la garantie légale et le régime des vices cachés ;*
- *Le droit de rétractation ;*
- *Etc.*

II. Lors de la passation d'une commande

1) Avant de confirmer sa commande, le client doit pouvoir vérifier et au besoin corriger ses données (art. XII.8 CDE).

2) Le client doit prendre connaissance et marquer son accord sur les conditions générales de vente.

3) SI la commande est payante, votre site doit prévoir un bouton avec une mention spécifique (« commande avec obligation de paiement » ou toute autre formule comme « payer ») (art. VI.46, §2 CDE).

III. Après paiement de la commande

1) Après la passation de la commande, vous devez adresser au client un mail de confirmation comprenant un récapitulatif de la commande (art.XII.9 et art.VI46, §7).

2) Le mail récapitulatif doit en outre reprendre sur un support durable vos conditions générales de vente.

E-commerce et les conditions générales de vente ("CGV")

Définition

L'e-commerce se définit comme « *la vente d'un bien ou la fourniture d'une prestation de service, conclue sans la présence physique simultanée des parties, entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance* ».

Les conditions générales de vente ("CGV")

I. NON OBLIGATOIRES MAIS RECOMMANDEES

Les conditions générales de vente ne constituent pas une obligation légale.

Elles ont une valeur contractuelle moyennant la réunion de certaines conditions.

Les CGV déterminent les différentes modalités portant sur le service, la prestation ou la vente du bien commandé en ligne.

«Les conditions générales de vente sont essentielles et vous prémunissent contre d'éventuels litiges».

II. Opposabilité

Les CGV ne sont opposables au client que pour autant que celui-ci:

- ait pu en prendre connaissance avant la conclusion du contrat.
- ait accepté les CGV. Son consentement qui doit être certain peut être tacite.

Deux techniques permettent de rendre opposable vos CGV :

- le « *click wrap agreement* » : case à cocher;
- le « *click browse wrap agreement* » : lien vers les CGV.

III. Quelques clauses

A ADAPTER SELON VOTRE ACTIVITE

Les CGV peuvent prévoir diverses clauses portant sur:

- le transport, le délai de livraison, le transfert des risques;
- le délai de rétractation et le retour des marchandises;
- la limitation de votre responsabilité (perte du produit par le transporteur, qualité du produit si vous n'êtes pas le fabricant, etc);
- la juridiction et le droit applicable.

Les mentions devant obligatoirement figurer sur le site web et le facebook de votre entreprise

01

LA DENOMINATION

La dénomination sociale est le nom sous lequel vous exploitez votre activité et commercialisez, le cas échéant, des produits et services pouvant porter des dénominations commerciales différentes.

02

LA FORME JURIDIQUE

Vous devez indiquer la forme juridique sous laquelle vous exercez votre activité.

03

LES COORDONNÉES

Vous devez indiquer les coordonnées permettant de contacter et communiquer avec votre entreprise.
Exemple: E-mail, numéro de téléphone, formulaire de contact en ligne (sous respect de certaines conditions).

04

LE NUMÉRO D'ENTREPRISE

Le numéro d'entreprise est le numéro d'identification unique de toutes les personnes morales et personnes physiques enregistrées dans la Banque-Carrefour des entreprises (BCE).

Les mentions devant obligatoirement figurer sur le site web et le facebook de votre entreprise

05

LE NUMÉRO DE TVA

Si votre entreprise est assujétie à la TVA, vous devez indiquer son numéro de TVA sous la forme TVA BE suivi du numéro d'entreprise.

06

L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE COMPÉTENTE

Si votre activité nécessite une autorisation (agent immobilier, Horeca, etc), vous devez le mentionner et indiquer les données de l'autorité de surveillance compétente.

07

LES PROFESSIONS RÈGLEMENTÉES

Si votre activité constitue une profession règlementée, vous devez mentionner le titre (avocat, comptable, agent immobilier, etc) et mettre le lien permettant de consulter les règles professionnelles.

08

CODE DE CONDUITE

Si votre activité est soumise à un code de conduite, vous devez le mentionner et mettre le lien permettant de consulter ledit code.

Les conditions générales d'utilisation du site ("CGU")

La rédaction de conditions générales d'utilisation d'un site internet si elle n'est **PAS LEGALEMENT OBLIGATOIRE** est **néanmoins fortement RECOMMANDEE**.

Les CGU destinées aux utilisateurs de votre site internet délimitent les droits et responsabilités liés à l'utilisation de votre site internet.

Les CGU contiennent notamment :

- Les droits et les obligations de l'utilisateur;
- La description du site;
- Les droits et les obligations de l'éditeur du site;
- Les clauses exonératoires de responsabilité de l'éditeur du site internet;
- Les modalités de règlement de litiges;
- Une clause de juridiction et de droit applicable.

Les CGU ont une **valeur contractuelle** si les conditions de prise de connaissance et d'acceptation sont réunies.

Les CGU **doivent** ainsi **être acceptées par l'utilisateur au moment d'entrer sur le site**, par l'insertion notamment d'une case à cocher:
« En cochant cette case, vous certifiez avoir lu et accepté sans réserve les présentes CGU ».

La valeur contractuelle des CGU vous contraint à respecter celles-ci, sans quoi, vous commettez une faute contractuelle, laquelle vous expose au paiement de dommages et intérêts.

CGU ET RESPONSABILITES

Les CGU permettent de délimiter votre responsabilité en tant qu'éditeur du site internet.

Par le biais des CGU, vous pouvez insérer des clauses exonératoires (qui limitent) de responsabilité dans les cas suivants:

- Vous pouvez exclure votre responsabilité pour les propos injurieux et/ou fausses déclarations publiés par un utilisateur sur votre site et/ou forum;
- Vous pouvez exclure votre responsabilité en établissant que vous ne garantissez pas le fonctionnement permanent et continu du site, ce dernier pouvant notamment faire l'objet d'une interruption pour des besoins de maintenance ou pour des problèmes techniques.
- Vous pouvez prévoir que l'utilisateur est seul responsable du contenu qu'il publie vis-à-vis de son auteur.

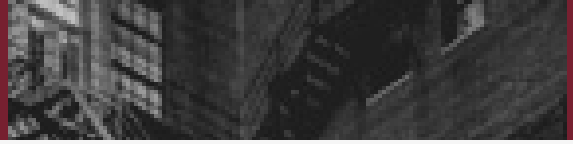
Site Internet et RGPD

Le RGPD (ou GDPR en anglais General Data Protection Regulation) est le Règlement Général sur la Protection des Données. Il s'agit d'une nouvelle règlementation européenne, entrée en vigueur le 25 mai 2018 et qui définit les règles relatives à la protection des données personnelles des citoyens européens.

Les 'Données à caractère personnel' désignent toutes les informations relatives à une personne et sur base desquelles, celle-ci peut être identifiée directement ou indirectement, e.g. nom, adresse, e-mail, adresse IP, données de connexion, etc.

Le traitement quant à lui est défini comme « toute opération effectuée sur ces données à caractère personnel » telle que « la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ».

Le RGPD impose en matière de protection des données, une série de nouvelles obligations à toute personne ou entreprise traitant des données à caractère personnel.



Sanction en cas de non-respect du RGPD

En cas de non-respect du RGPD, l'APD peut d'abord exiger du responsable de traitement ou de son sous-traitant de prendre des **MESURES CORRECTRICES** :

- avertissement;
- mise en conformité;
- limitation de traitement;
- rectification;
- ordonner la cessation du traitement litigieux, etc.

L'APD peut encore opter pour une **MESURE COERCITIVE** en infligeant une amende administrative :

- infraction simple : 10.000.000,00 euros ou 2 % du chiffre d'affaires annuel ;
- infraction grave : 20.000.000,00 euros ou 4 % du chiffre d'affaires annuel.

Le RGPD impose à votre entreprise les obligations suivantes :

1° La ten**ue d'un registre** de traitement de données à caractère personnel;

2° La désignation d'un **délégué à la protection** (« DPO »);

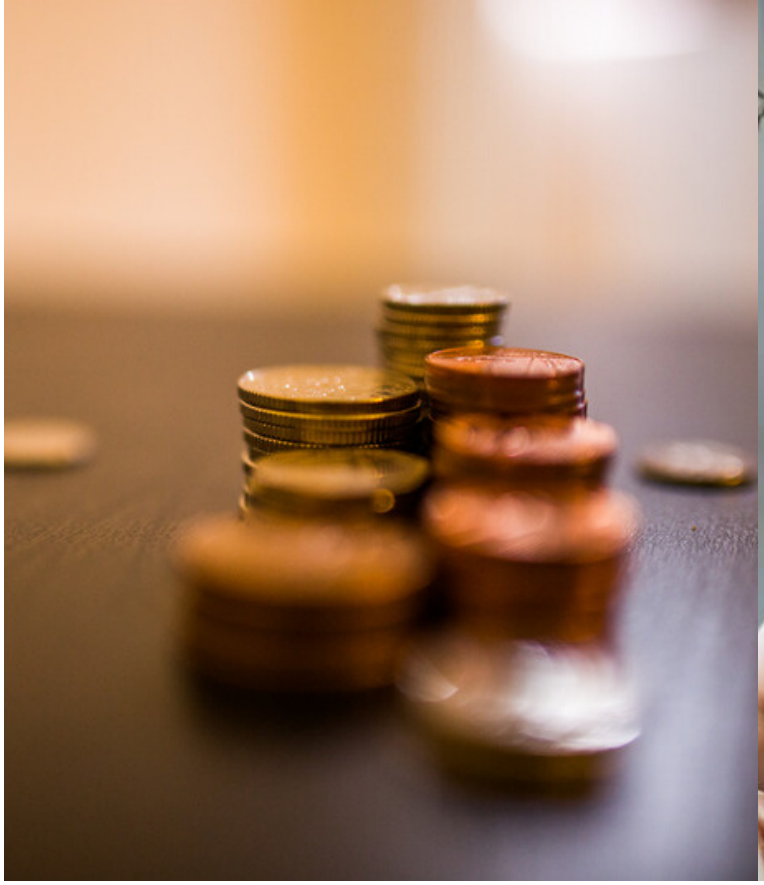
3° La rédaction d'une private policy (Déclaration de confidentialité sur la protection du traitement);

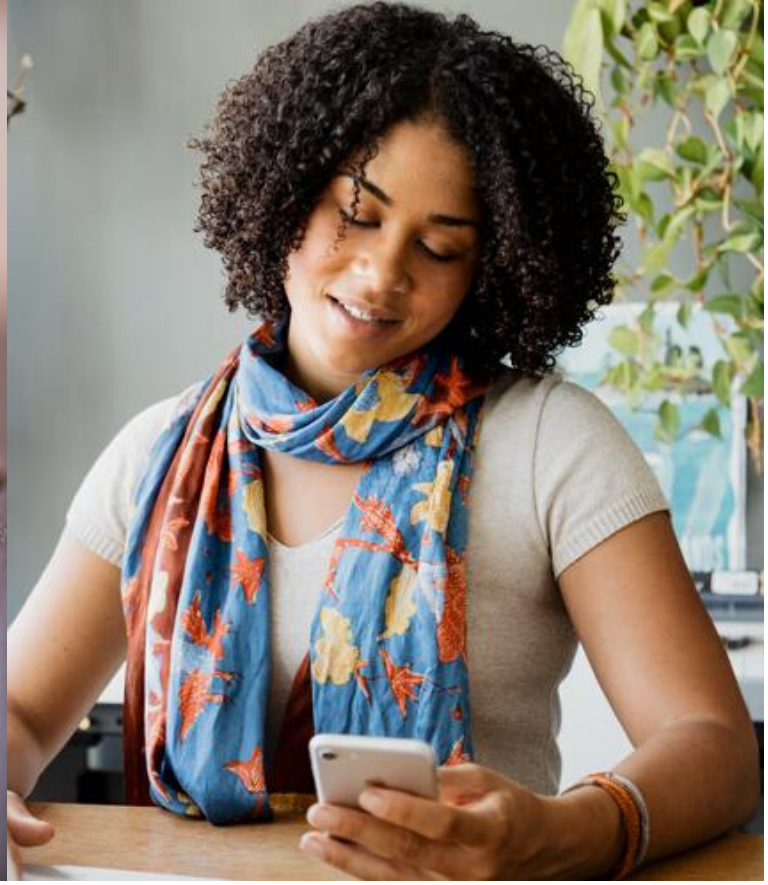
4° La mise en place de mesures techniques et organisationnelles visant à la sécurisation des données à caractère personnel;

5° La mise en place d'une procédure relative à la **gestion des violations des données.**

Recommandations à l'attention des Exploitants de plateformes numériques (site internet)

- **Rédiger** une « **déclaration de politique de confidentialité** » ou « Charte vie privée » (notre projet en annexe) ;
- **Contrôler** les différents **formulaires** en ligne de vos plateformes, en supprimant les champs libres ainsi que ceux non nécessaires par rapport à la finalité annoncée ;
- **Veiller** à ce que le **consentement soit recueilli de façon libre**, via notamment une case qui ne peut être pré-cochée ;
- **Équiper** vos plateformes d'un **outil fiable** permettant l'**archivage et l'horodatage des consentements recueillis** ;
- **Vérifier le niveau de sécurité des serveurs** (et des backups éventuels) stockant les données à caractère personnel de vos plateformes;
- **Vérifier le processus d'inscription** à la newsletter, qui doit impliquer un double "opt-in » ;
- **Mettre en place et tenir un registre de traitement** des données à caractère personnel ;
- Évaluer l'intérêt de **désigner un délégué à la Protection (DPO)** des données à caractère personnel.





ASSISTANCE JURIDIQUE

Nous pouvons vous assister pour réaliser un audit juridique de votre site et rédiger/corriger vos CGU, CGV, Charte Vie privée, etc.

Pour une meilleure prévisibilité des couts de notre intervention, des budgets par module peuvent être envisagés.

I. Conditions générales d'utilisation du site	Budget à définir
II. Conditions générales de vente	Budget à définir
III. Contrat de prestation de service	Budget à définir
IV. Charte Vie privée	Budget à définir
Full Package	Sur demande

EQUITY CREATIVITY RESULTS

LEX LAU LAW FIRM • AVOCATS

Charles Epée
Managing Partner
cepee@lexlau.com

Assurances
Responsabilité civile
Droit commercial
Droit de l'entreprise
Droit de l'OHADA
Droit des contrats
Droit des étrangers
Droit des NTIC
Droit du travail
Droit de l'immobilier
Propriété

www.lexlau.com

Tel. : +32 483 702 204 - Fax : +32 2 791 97 17
131/2 Avenue Louise - 1050 Bruxelles

@ lexlau_be

EUROPE	AFRIQUE
Bruxelles	Abidjan*
Charleroi*	Kinshasa*
Liège*	Yaounde*
Mons*	

* Correspondance organique