



Rigoureux et Créatif
Précis et Imaginatif

FICHE CONSEIL

Comment vendre en toute sécurité sur internet ?

Tour d'horizon et points de vigilance sur les règles à suivre



Nos fiches conseils ont pour objectif de vous aider à mieux appréhender les notions
• comptables • fiscales • juridiques • sociales • de gestion



Annœullin 03 20 58 92 92	Gravelines - Dunkerque 03 28 23 19 24	Lens 03 21 78 55 68	Orchies 03 28 77 87 97	Seclin 03 20 90 04 02	Wasquehal 03 20 81 92 81
-----------------------------	--	------------------------	---------------------------	--------------------------	-----------------------------

Réf. : DEV/O/FC/079/09-17/EFL

Nom du Document : Comment vendre en toute sécurité sur internet

Chemin d'accès 2- DEVELOPPER\FICHES CONSEIL\JURIDIQUE

Note d'information non contractuelle. L'attention du lecteur est attirée sur le fait que la législation est sujette à évolution et qui lui appartient de vérifier l'état du droit applicable au jour de la lecture de la présente note.

© 2016 Trigone Conseil - Toute reproduction interdite sans l'autorisation de l'auteur.



Le commerce électronique est défini par la loi du 21 juin 2004 comme « l'activité économique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services ».

Si aujourd'hui beaucoup d'entreprises sont présentes sur la toile, peu ont encore franchi le pas de la vente par le biais du web.

Pour une entreprise, l'intérêt de prendre place sur l'Internet est principalement de 2 sortes : tout d'abord, faire connaître ses prestations, ses produits en se servant du Net comme d'une vitrine, voire faire connaître son fonctionnement, ses dirigeants, ensuite, proposer ses produits ou services aux clients en leur permettant de passer des commandes directement « en ligne ».

Une cyberboutique est un commerce comme les autres, vous devez donc être immatriculé auprès du Registre du commerce et des sociétés, comme n'importe quelle activité.

Que le chef d'entreprise souhaite étendre son activité au commerce en ligne ou qu'il souhaite créer une entreprise de commerce en ligne, les questions qu'il doit se poser sont identiques, voici les principales :

- ▶ Quel nom pour mon site internet ?
- ▶ Que dois-je déclarer auprès de la CNIL ?
- ▶ Dois-je afficher des « informations légales » ?
- ▶ Y-a-t-il des règles spécifiques au e-commerce ?
- ▶ Dois-je établir des Conditions Générales de Ventes (CGV) ?

CONSEIL

Quel nom pour mon site Internet ?

Il est libre, mais la règle du « premier arrivé, premier servi » s'applique.

Pour éviter tout écueil en la matière vous devez introduire votre demande de « nom de domaine » auprès de l'Association Française pour le Nommage Internet en Coopération (AFNIC).

Elle vous permettra de vérifier la disponibilité de votre nom car vous ne pouvez pas utiliser une marque déjà déposée, ou entraînant une confusion dans l'esprit du public.

Lorsque vous vous êtes assuré de la disponibilité de votre nom, vous devez ensuite faire le choix d'une extension (.fr, .com, .net).

Pour éviter que vos futurs concurrents ne puissent utiliser votre nom avec une extension différente, déposez votre nom avec toutes les extensions possibles.

Maintenant que votre nom est choisi et protégé, vous allez pouvoir mettre en place votre site Internet.

Que dois-je déclarer auprès de la CNIL ?

Que vous vendiez des produits ou des services via votre site internet vous serez amené à traiter des données personnelles sur vos clients. Or la loi veut que le commerçant ne puisse pas utiliser ces informations dans un autre but que celui annoncé au départ.

Vous êtes redevable de cette obligation même si votre site n'est pas un site marchand, à partir du moment où vous mettez en ligne un formulaire de contact invitant l'internaute à remplir des champs dans le cadre d'un abonnement à une lettre d'information ou même pour la participation à un jeu-concours.

Le propriétaire du site doit alors inscrire une mention précisant le droit d'accès, d'opposition et de rectification des données concernant les personnes ayant fait l'objet d'une collecte d'informations, telle que « conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, vous pouvez à tout moment accéder aux informations personnelles vous concernant et détenues par [adresse du site], demander leur modification ou leur suppression par l'envoi d'un courrier à [adresse du courrier électronique].

Ainsi vous pouvez, à titre irrévocable, demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations vous concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. »

Dans le cadre d'un site de commerce électronique, vous devez, à minima, compléter l'autorisation répondant à la norme simplifiée 48 et analyser si vous devez procéder à une déclaration plus complète.

Dois-je afficher des « informations légales » ?

Vous devez obligatoirement afficher sur votre site sous une rubrique souvent d'ailleurs intitulée « informations légales » un certain nombre de renseignements obligatoires :

- ▶ le nom / prénom ou dénomination sociale de l'entrepreneur ou de la société,
- ▶ l'adresse du siège social, le montant de son capital, son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés, s'il s'agit d'une société,
- ▶ numéro individuel d'identification à la TVA
- ▶ le nom et les coordonnées de l'hébergeur,
- ▶ le nom du webmaster / le nom du responsable éditorial,
- ▶ un e-mail de contact,
- ▶ un numéro de téléphone non surtaxé pour vous joindre
- ▶ N° de déclaration à la CNIL.

Dites vous que plus vous êtes transparent plus vous serez crédible auprès des internautes.

Y-a-t-il des règles spécifiques au e-commerce ?

Vous devez respecter l'ensemble des règles de la vente à distance car la vente sur internet en a le même inconvénient, c'est-à-dire que le consommateur ne peut pas juger du produit par ses propres yeux, ni interroger le vendeur à sa guise.

Vous êtes donc tenu d'offrir un descriptif complet de vos articles ainsi qu'un certain nombre d'éléments :

- ▶ le prix,
- ▶ les taxes et les frais de livraison éventuels,
- ▶ les caractéristiques complètes du produit ou du service,
- ▶ les délais de livraison,
- ▶ les modalités de paiement.

Depuis, le 1er juin 2008, date de mise en application de la loi Chatel :

- ▶ vous avez l'obligation d'annoncer une date limite de livraison à vos clients,
- ▶ le client doit disposer d'un numéro de téléphone non surtaxé pour vous joindre,
- ▶ vous devez informer le client de l'existence de son droit de rétractation qui est de 14 jours à compter de la date de réception ou de la conclusion du contrat dans le cas prestations de services,
- ▶ votre site internet, doit obligatoirement comporter une adresse mail ou un formulaire de contact,
- ▶ obligation de fournir le formulaire de rétractation,
- ▶ obligation de remboursement des frais de livraison dans le cas où le droit de rétractation s'exerce.

La Loi Hamon de 2014 a instauré un délai maximal de livraison de 30 jours à compter de la date d'achat en ligne. Le contrat pourra être annulé si le délai constitue une condition essentielle au contrat.

Avant de déposer ou de lire un cookie*, les éditeurs du site doivent :

- Informer les internautes de la finalité des cookies,
- Obtenir leur consentement (valable 13 mois maximum).

*cookie : petit fichier permettant de vous identifier lorsque vous vous connectez à un site.

Dois-je afficher les conditions générales de vente ?

Les CGV reprennent les informations fournies au client sur les caractéristiques du produit ou de la prestation de services ainsi que sur les coordonnées du commerçant.

Elles doivent non seulement être accessibles à n'importe quel point du site mais aussi être communiquées au client avant toute transaction. Aucune commande ne peut être passée s'il ne les a pas acceptées.

Devront, notamment y figurer :

- ▶ les délais de paiement,
- ▶ les possibilités de résiliation,
- ▶ les coordonnées exactes du vendeur,
- ▶ les frais et la procédure de livraison,
- ▶ la protection de la vie privée,
- ▶ le délai légal de rétractation,
- ▶ la durée de validité de l'offre et du prix,
- ▶ le coût de l'utilisation de la procédure de communication à distance, s'il n'est pas calculé par référence au tarif de base,
- ▶ de la durée minimale du contrat lorsqu'il porte sur la fourniture continue d'un bien ou d'un service.

Par ailleurs, l'acheteur doit pouvoir contractualiser en 3 étapes :

- ▶ visualiser le détail de sa commande et le prix total,
- ▶ corriger d'éventuelles erreurs,
- ▶ confirmer ensuite son acceptation.

Les infractions aux dispositions relatives à l'information préalable du consommateur et à l'exigence d'une confirmation écrite pour ce dernier ainsi que le refus du vendeur de rembourser un produit à l'acheteur sont punies d'une amende de 1 500 € (3 000 € en cas de récidive) et 7 500 € pour les personnes morales (15 000 € en cas de récidive).

En cas d'archivage du contrat, les CGV doivent également mentionner les conditions de cet archivage et les conditions d'accès au contrat d'archive.

La conservation du contrat par le cyber vendeur doit être d'une durée de 10 ans pour les contrats d'un montant supérieur à 120 euros.

Cette obligation ne s'applique pas aux relations entre professionnels.

Le cybervendeur doit obligatoirement adresser un e-mail d'accusé de réception et ce sans délai afin d'éviter que l'acheteur dans le doute, ne réitère sa commande pensant qu'elle n'a pas été prise en compte.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont aujourd'hui à la portée des PME/TPE qui doivent s'en saisir pour optimiser leurs relations d'affaires : se faire connaître grâce au e-marketing, commercer par voie électronique avec les professionnels – B to B – comme avec les consommateurs finaux – B to C -.

Le futur cyber vendeur peut être désarmé face à cette nouvelle technicité à appréhender et à cette nouvelle législation à appliquer.

The logo for Trigone Conseil features a stylized grey triangle with a red dot at its center, positioned above the word 'Trigone' in a large, grey, sans-serif font. Below 'Trigone', the word 'CONSEIL' is written in white, uppercase letters inside a grey rectangular box. The entire logo is set against a background of a large, light grey circle with a vertical line passing through its center and a horizontal line passing through its bottom edge.

Trigone
CONSEIL



C'est pourquoi, celui-ci doit veiller à s'entourer de professionnels compétents pour la création de son site internet, et sa mise en ligne.

Et, il peut s'il le souhaite se tourner également vers des associations professionnelles destinées à ceux qui envisagent de faire du commerce électronique telles que ACSEL (www.acsel.asso.fr), association de l'économie numérique ou la fédération des tiers de confiance (www.fntc.org), FEVAD (www.fevad.com), Fédération e-commerce et vente à distance.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'informations que vous souhaiteriez obtenir.

Trigone
CONSEIL