

# LES RÈGLES JURIDIQUES À CONNAITRE EN 2012 AVANT LE LANCEMENT DE VOS CAMPAGNES D'E- MARKETING

Mercredi 25 janvier 2012  
14H45 – 15H30



87 boulevard de Courcelles  
75008 PARIS

Tel : 01.56.43.68.80

Fax : 01.40.75.01.96

[contact@haas-avocats.com](mailto:contact@haas-avocats.com)

[www.haas-avocats.com](http://www.haas-avocats.com)

[www.jurilexblog.com](http://www.jurilexblog.com)







Haas

Société d'avocats

# Le cabinet d'avocats qui protège et défend les acteurs d'Internet

Infractions  
Libertés individuelles  
Nom de domaine  
Ciblage et Marketing  
e-publicité  
Parasitisme  
Cybercriminalité  
Fraude  
Vie privée  
Propriété Intellectuelle  
Base de données  
Copie  
Responsabilité  
e-marketing  
e-mailing  
Formation  
Sociaux  
E-réputation  
Médias  
Réseaux  
Concurrence déloyale  
Plagiat  
web 2.0  
Droit de l'Internet  
CNIL  
Plainte  
Affiliation  
Cybersquatting  
E-business  
Multicanal  
Marque  
Droit d'auteur  
Référencement

[www.haas-avocats.com](http://www.haas-avocats.com)  
Tél. : 01 56 43 68 80



Pour vous défendre,  
faites plutôt confiance  
à un **spécialiste** !

Haas

Société d'avocats





## Sommaire

Le  
cybermarchand  
et les CGV

Le  
cybermarchand  
face à l'E-  
Réputation

Le  
cybermarchand  
dans la directive  
E-commerce

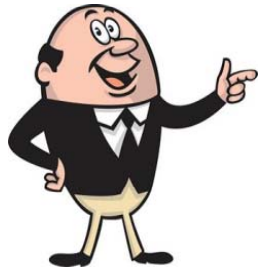
Le  
cybermarchand  
et les cookies



# Le cybermarchand et les CGV



## Mentions obligatoires pour les sites marchands



Personne physique

- Nom; Prénom; Adresse du lieu où vous êtes établi
- Adresse de courrier électronique
- Numéro de téléphone
- Numéro d'inscription au RCS ou Répertoire des métiers
- Numéro individuel d'identification fiscal
- Frais de livraison, modalités de paiement, existence d'un droit de rétractation, durée de l'offre, coût de la technique de communication à distance



Personne morale

- Raison sociale
- Adresse du lieu où vous êtes établi
- Adresse de courrier électronique; Numéro de téléphone
- Numéro d'inscription au RCS ou Répertoire des métiers; Numéro individuel d'identification fiscal
- Frais de livraison, modalités de paiement, existence d'un droit de rétractation, durée de l'offre, coût de la technique de communication à distance



**Amende de cinquième classe :**

**1500 € (pouvant être porté à 3000 € en cas de récidive)**



# Un enjeu essentiel pour les grandes entreprises!



## Mentions légales

### Informations légales



#### 1. Conditions générales d'utilisation du site et des services proposés.

[▲ Retour haut de page](#)

- L'utilisation du site sncf.com implique l'acceptation pleine et entière des conditions générales d'utilisation ci-après décrites. Ces conditions d'utilisation sont susceptibles d'être modifiées ou complétées à tout moment, les utilisateurs du site sncf.com sont donc invités à les consulter de manière régulière.
- Ce site est normalement accessible à tout moment aux utilisateurs. Une interruption pour raison de maintenance technique peut être toutefois décidée par la SNCF, qui s'efforcera alors de communiquer préalablement aux utilisateurs les date et heure de l'intervention.
- Le site sncf.com est mis à jour régulièrement par la SNCF. De la même façon, les mentions légales peuvent être modifiées à tout moment : elles s'imposent néanmoins à l'utilisateur qui est invité à s'y référer le plus souvent possible afin d'en prendre connaissance.

#### 2. Présentation du site sncf.com

[▲ Retour haut de page](#)

- Le site sncf.com est la propriété de la Société Nationale des Chemins de fer Français (SNCF), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B.552.049.447 et dont le siège est situé au 34 rue du Commandant Mouchotte, 75014 Paris.
- Le fournisseur de données pour la réalisation du site est la Direction de la Communication de la SNCF, 34 rue du Commandant Mouchotte, 75019 Paris cedex 14 - Tél :  +33 (0)1 53 25 31 19 .
- La version actuelle du site sncf.com a été conçue par Duke Paris, agence de communication spécialisée, 86-90 rue Notre Dame de Nazareth, 75003 Paris et développée par Kap IT, agence de conseil et R&D Logiciel en RIA et Web 2.0, 18 rue des Gardes, 91370 Verrières Le Buisson sur la base d'un site existant, conçu par l'agence G2 Paris.
- La Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications de la SNCF se charge de la maintenance du site.
- Le Directeur de la publication est Patrick Ropert, sauf pour les parties Ressources Humaines : François Nogué, et Fournisseurs : Pierre Pelouzet, SNCF Direction des Achats, 29 rue Waldeck Rousseau 69476 LYON Cedex 06 France.

#### 3. Description des services fournis.

[▲ Retour haut de page](#)

- Le site sncf.com a pour objet de fournir une information et une aide concernant l'ensemble des activités, des produits et des services du Groupe SNCF.
- La SNCF s'efforce de fournir sur le site de sncf.com des informations aussi précises que possible. Toutefois, elle ne pourra être tenue responsable des omissions, des inexactitudes et des carences dans la mise à jour, qu'elles soient de son fait ou du fait des tiers partenaires qui lui fournissent ces informations.
- Tous les prix indiqués sur le site sncf.com sont donnés à titre indicatif, et sont susceptibles d'évoluer. Merci de vous reporter au site marchand de la SNCF, [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) (nouvelle fenêtre). Par ailleurs, les renseignements figurant sur le site sncf.com ne sont pas exhaustifs. Ils sont donnés sous réserve de modifications ayant été apportées depuis leur mise en ligne.

#### 4. Limitations contractuelles sur les données techniques.

[▲ Retour haut de page](#)



## Commande

Le cybermarchand doit respecter les dispositions des **articles 1369-4 et suivants du Code civil.**

**Ainsi, le client doit pouvoir...**

- **Visualiser l'ensemble de sa commande**
- **Connaître le prix total**
- **Indiquer les frais de livraison**
- **Corriger les éventuelles erreurs**

**...avant toute confirmation de la commande !**



**Astuce : Prévoir dans les CGV l'envoi automatique d'un courrier électronique au client de confirmation permettant de prouver facilement que vous avez rempli cette obligation**





**fnac.com** [FNACPRO](#) | [ARGUS REPRISE](#) | [MY FNAC](#) | [ACTU FNAC](#) | [COMMUNAUTÉS](#) | [TÉLÉCHARGEMENTS](#) | [LABO ET FORMATIONS](#) | [MAGASINS](#) | [ADHÉRENTS](#)

Tous produits  [Rechercher](#) [Mon Compte](#) [Mon panier : 1 article](#)

**SOLDES** Livres ebooks | Musique, MP3 instruments | DVD Blu-ray | Jeux vidéo consoles | Jouets jeux | Informatique logiciels | Photo caméscopes | TV, Vidéo Home cinéma | Son, hifi lecteurs MP3 | GPS, ebook téléphones | Petit ménage cuisine | Tirages photo | Coffrets cadeaux | **Spéctacles & voyages**

1 **Panier** 2 Identification 3 Livraison 4 Paiement 5 Confirmation

[« Continuez vos achats](#) [Validez et commandez »](#)

Vendeur	1 Article	Disponibilité	Frais de livraison	Quantité	Prix total
	<a href="#">Sony DCR-SX85</a>	En Stock	16 €	- 1 + <a href="#">Supprimer</a>	238,90 € - 199,90 € dont éco-part : 0,05 € <b>SOLDE</b> 39€ de remise
<b>Sous-total : 199,90 €</b>					
<b>Besoin d'aide pour valider votre commande ?</b> Contactez-nous :					
Par téléphone : au 08 92 35 04 05 (0,34€/min) du lundi au samedi de 9h à 19h30					
Par e-mail : <a href="#">Cliquez ici</a>					
Sur le site : <a href="#">Aide</a> et <a href="#">FAQ</a>					
<b>Frais de livraison estimés :</b> Vous pourrez modifier ce choix par la suite					16,00 €
<b>Code avantage ou bon de réduction</b> (uniquement sur Fnac.com et Fnacpro.com) : <input type="text"/> Saisissez le ici... <a href="#">Recalculer</a>					
Si vous disposez d'un chèque cadeau, utilisez le lors du paiement à l'étape 4					
<b>Total :</b>					<b>215,90 €</b>

En cochant cette case, j'accepte et je reconnais avoir pris connaissance des [Conditions Générales de Vente](#) Fnac.com et des [Conditions Générales de Vente](#) de la Marketplace

[« Continuez vos achats](#) [Validez et commandez »](#)

**Les + de Fnac.com** → **Paiement sécurisé + Suivi de commande + Satisfait ou remboursé**

[Contactez-nous](#) | [Aide](#) | [CGV fnac.com, Marketplace et Livre numérique](#) | [Protection des données](#)



## Délai de livraison

Le professionnel devra inclure dans ses CGV, la mention d'un délai de livraison en application de **l'article L.121-20-3 du code de la consommation.**

**Ce délai ne devra pas être fixé simplement à titre indicatif**, auquel cas il sera considéré comme une clause abusive et donc nulle et réputée non écrite.

### Cour d'appel de Paris, 28 janvier 2010

*« C'est à bon droit que l'acquéreur de fenêtre a dénoncé le contrat plus de sept jours à compter de la date de livraison qui était prévue. Le vendeur ne peut utilement se référer aux dispositions des conditions générales de vente précisant que les délais sont indicatifs. En effet, une telle clause qui présente un caractère abusif, en ce qu'elle manifeste un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties, est réputée non écrite. De ce fait, elle n'est pas opposable à l'acquéreur ».*



## Le Droit de rétractation

**Article L.121-20 du code de la consommation:** tout consommateur bénéficie d'un **délai de 7 jours** pour exercer son **droit de rétractation** sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à **l'exception des frais de retour.**

Concrètement, tout consommateur bénéficie d'un délai durant lequel il va pouvoir décider qu'il ne souhaite plus se procurer le bien ou le service objet du contrat, **sans avoir pour cela à se justifier.**

**Faire figurer clairement dans les CGV ce droit de rétractation !**





# Le Droit de rétractation en pratique

amazon.fr Bonjour. Identifiez-vous pour découvrir nos conseils personnalisés. Nouveau client ? Commencez ici. Saldes d'hiver : 2e démarque

Rechercher Toutes nos boutiques

Toutes nos boutiques Livres Kindle Musique, DVD et Blu-ray High-Tech Informatique et bureau Jeux vidéo et Consoles Jouets, Enfants et Bébés Cuisine et Maison Beauté, Hygiène et Santé Vêtements et Chaussures Montres et Bijoux Sports et Loisirs

Le tout nouveau Kindle N°1 des ventes sur Amazon 99€ Cliquez ici

Saldes 2e démarque\* de 10% à 70% et bonnes affaires Voir conditions Cliquez ici

Livraison Gratuite en France métropolitaine Voir conditions

Trampolines Le plaisir de bondir Cliquez ici

5 DVD = 30€ Parmi plus de 2000 titres Cliquez ici

Nos meilleures ventes Chaussures et Accessoires mises à jour toutes les heures

- 636 jours dans le top 100 Crocs Classic, Sabots mixte adulte Crocs
- 435 jours dans le top 100 Crocs Crocband, Sabots mixte adulte Crocs
- 627 jours dans le top 100 Converse Ctas Core HI, Baskets mixte adulte



7 jours à compter de la livraison pour renvoyer le produit



## Les dérogations au droit de rétractation

**L'article L.121-20 du code de la consommation ne s'applique pas pour certains types de biens**

### les biens personnalisés

album photo, bijou gravé au nom du client

logiciel répondant à certaines exigences particulières propres au client

### les biens périssables

certains produits alimentaires

les journaux, périodiques ou magazines

les services de paris ou de loteries autorisés

### certains biens spécifiques

les sous-vêtements

les enregistrements audio ou vidéo ou des logiciels lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur

# Droit de rétractation ou non?

Aubade



**ACTUALITES**

- DEFILE
- COLLECTIONS
- ASTUCE TAILLE
- L'ART DU BIEN ALLER
- LEÇONS DE SEDUCTION
- CALENDRIER
- LA MARQUE
- BOUTIQUES AUBADE
- E-BOUTIQUE
- OÙ NOUS TROUVER

*Frenchartoflacing.com*



**LOUNGEWEAR**  
*Effusion de dentelle*

Lire la suite...



**COLLECTION PRÊT-À-SEQUIRE**  
*Betty*

Lire la suite...



Bas Couture

NOIR

**ÉVÈNEMENT**

**SOLDES**

Top départ!

Les soldes ont commencé dans les boutiques Aubade et sur la e-boutique.

Du 11 janvier au 8 février, retrouvez une sélection de modèles de -30% à -50%!

\* dans la limite des stocks disponibles

■ CATALOGUE

LETTRE AUBADE • CONTACT • RECHERCHE • FAQ • CRÉDITS • MENTIONS LÉGALES

ENGLISH • DEUTSCH



PARTAGER





# Droit de rétractation ou non?

The screenshot shows the IKEA France website interface. At the top, there is the IKEA logo, a search bar with the text "Rechercher", and navigation links for "Nos magasins", "IKEA FAMILY", "Ma liste d'achats", "Mon compte", "Nos services", and "Mon panier". Below this is a horizontal navigation menu with categories: "Tous les produits", "Nouveau", "Petits espaces", "Séjour", "Chambre", "Cuisine-Électroménager", "Enfant", and "Tous nos univers". A large red banner with yellow circles and the text "Pour com votre ma" and "SOLE" is visible. A dropdown menu is open over the "Cuisine-Électroménager" category, listing items like "Ado", "Buanderie", "Bureau", "Chambre", "Cuisine", "Cuisiner", "Décoration", "Entrée", "IKEA des petits", "Luminaires", "Manger", "Petit rangement", "Produits IKEA FAMILY", "Rangement", "Salle de bain", "Salle à manger", "Séjour", and "Textiles". Below the banner, there are several promotional boxes: "Acheter chez IKEA : rien de plus facile !" with links to "Comment acheter chez IKEA", "Préparez votre visite", "Liste d'achats", "Nos services", and "Foire aux questions"; "Disponibilité des produits" with a shopping cart icon and a link to "Vérifiez la disponibilité de vos produits en magasin"; "IKEA FAMILY" with the logo and a link to "Si vous appréciez IKEA, rejoignez IKEA FAMILY. Le club ouvert à tous et gratuit."; "NJUTLETTER" with the logo and a link to "Actualités, offres, nouveautés... Inscrivez-vous pour recevoir dès maintenant la Njutletter."; and "Restaurant et épicerie suédoise" with an image of food and a link to "Un morceau de Suède à savourer ou à emporter".



# Droit de rétractation ou non?

Un spécialiste des fruits et légumes en direct de Rungis.



[Se Connecter](#)

- ▶ LeGourmetShop.fr
- ▶ Mon Compte
- ▶ Accueil iPrimeurs
- ▶ Recettes
- ▶ Qui Sommes-Nous ?
- ▶ Actualités

Recherche

[Agrumes](#) [Fruits Rouges](#) [Fruits classiques](#) [Exotiques](#) [Fruits secs](#) [Bio](#) [Choux](#) [Salades](#) [Tomates](#) [Champignons](#) [Haricots et pois](#)

[Pommes de terre](#) [Légumes oubliés](#) [Mini légumes](#) [Légumes classiques](#) [Condiments](#) [Herbes fraîches](#) [Corbeilles](#) [Paniers "tout prêt"](#)



[mon compte](#) [mon panier](#) 0

Achetez vos produits sur tous les sites partenaires :  
1 seul panier, 1 seule commande,  
1 seul règlement et 1 seule livraison!

[Parrainage](#)

[Je crée mon compte tout de suite !](#)



[Pineapple](#) [Lemon](#) [BIO](#) [Mushroom](#) [Tomato](#) [Cauliflower](#) [Carrot](#) [Peas](#)

**PROMOTIONS EXCEPTIONNELLES !**



[DÉLAIS DE LIVRAISON POUR MON CODE POSTAL](#)  
Exemple : 76090

Nos clients témoignent

[VOIR TOUS LES TEMOIGNAGES](#)



## La loi «Informatique et Libertés»

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée par la loi du 6 août 2004) est applicable :

- lorsqu'il existe un traitement automatisé (fichier informatique)
- ou un fichier manuel (un fichier « papier »)
- contenant des informations relatives à des personnes physiques

Elle définit les principes à respecter lors de la **collecte, du traitement et de la conservation** de ces données et garantit un certain nombre de droits pour les personnes.





- [→ La CNIL](#)
- [→ Vos libertés](#)
- [→ Vos responsabilités](#)
- [→ Dossiers](#)
- [→ En savoir plus](#)

Suivez la CNIL sur :



**Correspondants**  
Correspondant informatique et libertés... Pourquoi-pas vous ?

Rapport annuel 2010



**31e rapport annuel**  
(Edition 2011)

[Tous les rapports](#)

La CNIL recrute

[Consultez les offres](#)

### particuliers

Plainte en ligne

- Modèles de courriers
- Vos droits en questions

Espace Jeunes



### professionnels

Déclarer un fichier

- Modèles de mentions CNIL
- Accès à mon brouillon de déclaration

Trop de déclarations ?  
Je désigne un CIL

Rechercher

### Agenda

Janvier 2012

Ok

L	M	Me	J	V	S	D
						01
02	03	04	05	06	07	08
09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

### A la une

#### Smartphone et vie privée : un ami qui vous veut du bien ?



Cette année encore, le smartphone sera en bonne place au pied du sapin de Noël. iPhone, Android, Windows Phone, BlackBerry... Ces "téléphones intelligents" ont déjà séduit 17 millions de Français grâce à leurs nombreuses fonctionnalités et aux tarifs alléchants proposés par les opérateurs. La CNIL a cherché à mieux comprendre les pratiques des Français avec ces nouveaux accessoires technologiques.

Quelles données personnelles stockent-ils (photos, contacts, coordonnées bancaires, codes secrets, informations médicales) ? Ont-ils conscience de la sensibilité de ces données ? Comment les protègent-ils ? Pour répondre à ces questions, la CNIL a demandé à Médiamétrie de réaliser une enquête en ligne auprès de 2 315 utilisateurs de smartphones et notamment auprès des 15-17 ans.

### Actualité CNIL

[La paix pour les prospects !](#)

[La CNIL sanctionne une](#)

### Infos séances

#### Séance plénière du 12 janvier 2012

16 janvier 2012

Les membres de la CNIL se sont réunis en formation plénière le jeudi 12 janvier 2012 et ont notamment examiné les points suivants :

#### Séance plénière du 15 décembre 2011

29 décembre 2011

Les membres de la CNIL se sont réunis en formation plénière le jeudi 15 décembre 2011 et ont notamment examiné les points suivants :

[Toutes les infos séances](#)



# Les principes à respecter lors de la collecte, du traitement et de la conservation des données





## « Informatique et Libertés »

**Inform** : Les CGV doivent informer le client que vous traitez ses données, et qu'il dispose à ce titre de droits d'accès (article 39), de rectification (article 40) et d'opposition (article 38) à ce traitement

→ Indiquer notamment dans les CGV **le nom du responsable de traitement** et l'adresse de contact pour que le client puisse exercer ses droits.

**Sécuriser** : **Article 34 de la loi « Informatique et Libertés »** : « Le responsable du traitement est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour **préserver la sécurité** des données et notamment, empêcher qu'elles soient **déformées, endommagées** ou que **des tiers non autorisés y aient accès**. »

→ Sécuriser/Crypter les données bancaires des clients et favoriser les modes de paiement des moyens sécurisés







## Les sanctions

Les **articles 45 à 49 de la loi** (sanctions CNIL) et **les articles 226-16 et suivants du Code pénal**, énoncent qu'en cas de manquements aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, tels que :

- défaut de formalités préalables (déclaration, autorisation...)
- collecte frauduleuse de données
- conservation au-delà des délais nécessaires
- transfert des données en dehors de l'Union européenne sans autorisation

 Les sanctions CNIL : jusqu' à **150 000 euros** pour le premier manquement et jusqu' à **300 000 euros** en cas de récidive (dans les 5 ans)

 Les sanctions du code pénal : jusqu' à **5 ans d'emprisonnement** et **300 000 euros**



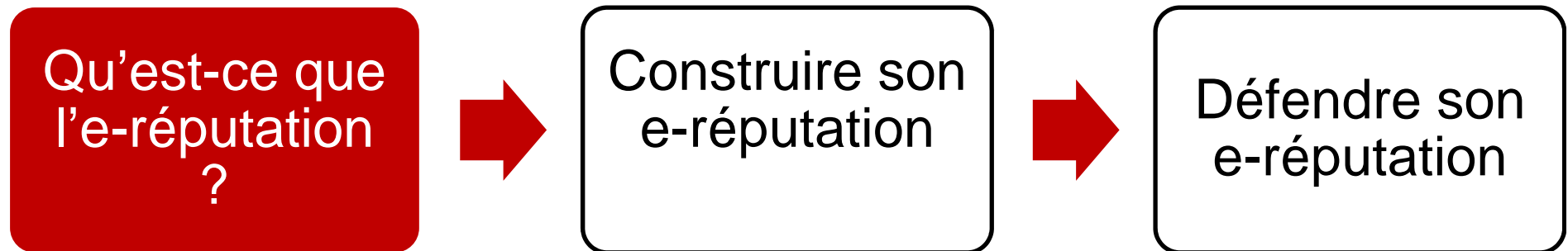
## Quelques exemples de clauses abusives en matière de protection des données :

### *Tribunal de grande instance de Paris, 28 octobre 2008,*

- « La clause qui permet au professionnel de **partager les données personnelles** avec d'autres sociétés, »
- « Celle qui autorise l'usage par le professionnel des données personnelles **au profit d'autres sociétés pour des offres promotionnelles,**»
- « Celle qui autorise l'usage par le professionnel des données personnelles **pour tout partenariat.** »

# Le cybermarchand face à l'E- Réputation







# Qu'est-ce que l'e-réputation ?

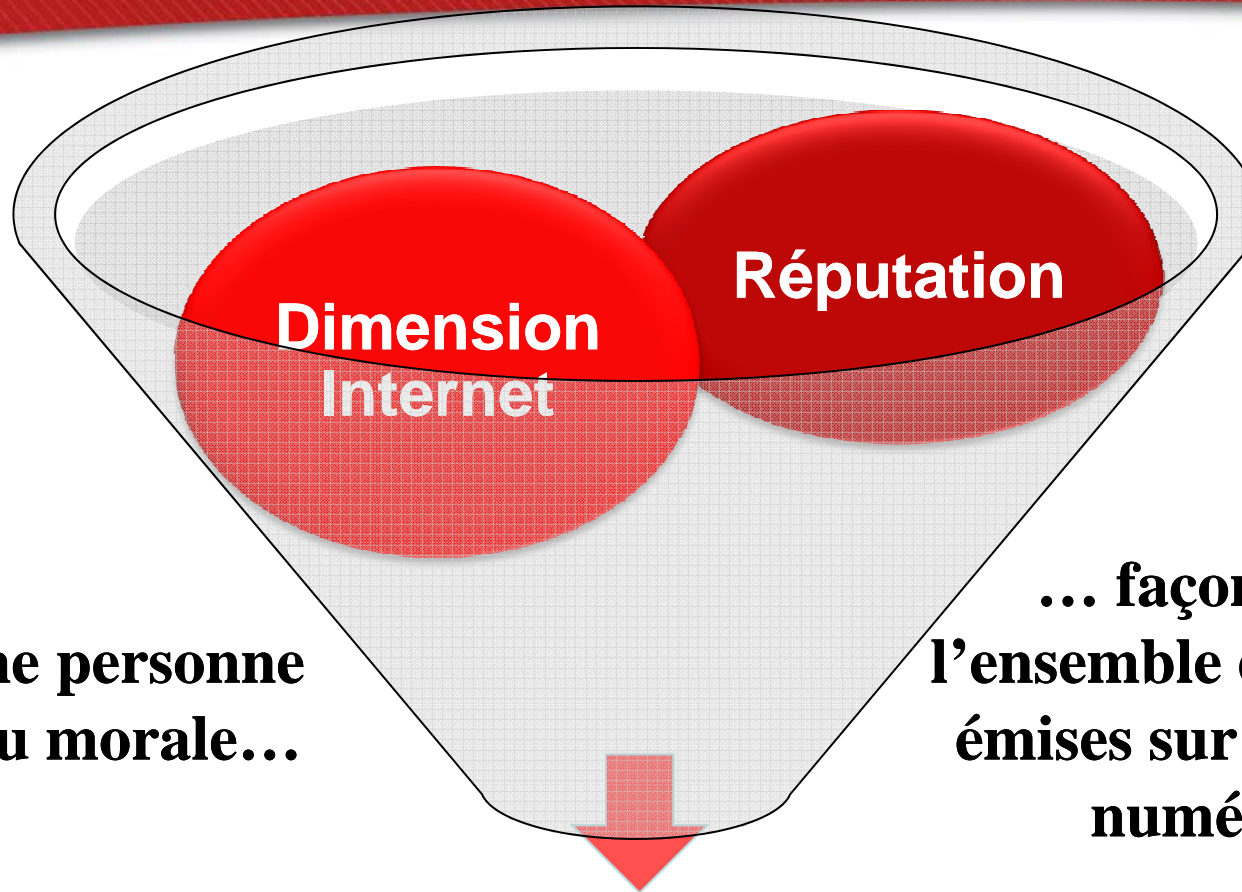
## Proposition de définition

**E-réputation** : projection digitale de la réputation d'une personne, d'une marque, d'un produit ou d'un service, telle qu'elle est perçue par les internautes ET gestion de cette image numérique.

### Objectif de la gestion :

- ❖ Cohérence
- ❖ Perception
- ❖ Evolution

# Qu'est-ce que l'e-réputation ?



**Image d'une personne  
physique ou morale...**

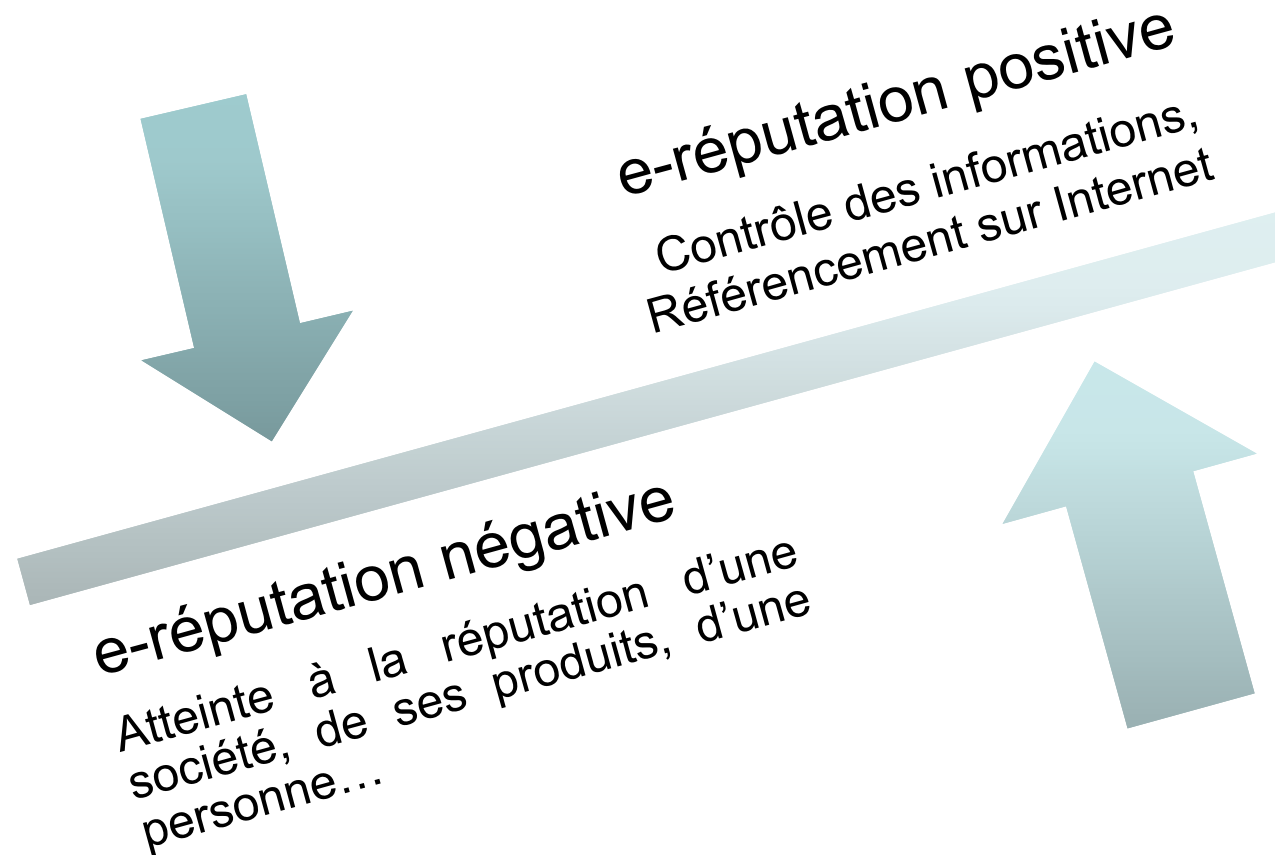
**... façonnée par  
l'ensemble des opinions  
émises sur les réseaux  
numériques**

# e-RÉPUTATION





# Quelle est la nature de l' e-réputation ?







# Une multitude d'acteurs !







# Le discours de l'avocat se distingue de celui des autres acteurs

Agence RP, Conseil en Image...

**COHERENCE**

**REACTIVITE**

**EMPATHIE**

**DÉFENSE**

**URGENCE**

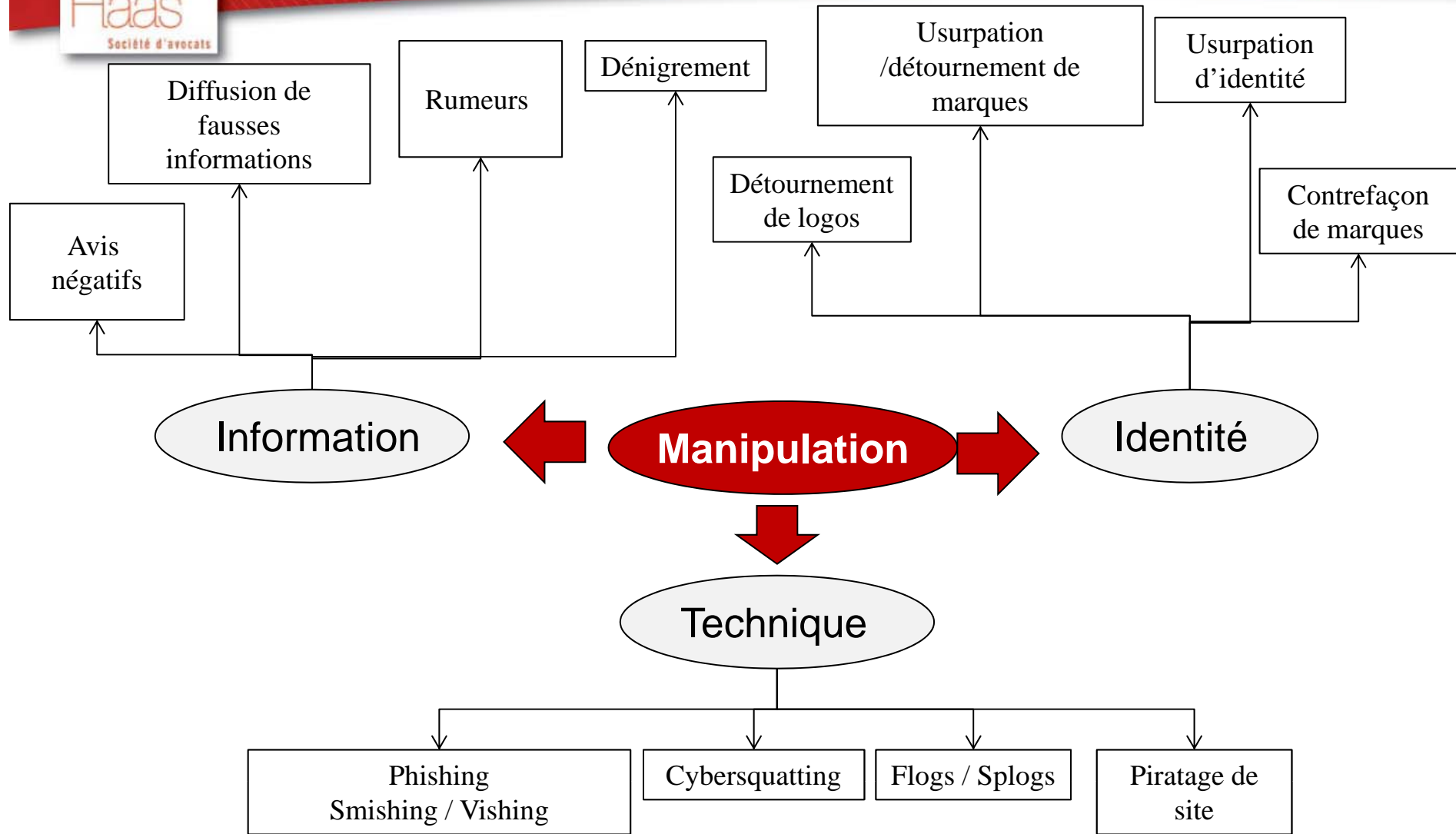
**RESTITUER DES FAITS  
EXACTS AVEC CLARTÉ**

**Avocat**





# E-réputation: typologie des risques



- Extrait du Guide pratique « e-réputation et identité numérique des organisations, typologie des menaces et identifications des modes de traitement applicables », Groupement français de l'industrie de l'information



## Conservation des traces de l'atteinte

Obtenir une **date certaine de** publication

**Assurer la matérialité des faits** en raison de la volatilité du web

## Identification de l'auteur des faits litigieux

Article 6-II LCEN  
**Obligation de conservation** pour les **FAI et hébergeurs** des données de communication électronique pendant un an

Article 145 CPC  
Requête ou référé pour **communication des données d'identification** de l'auteur desdits propos



# Le droit de réponse

## LA COMMUNICATION OFFICIELLE D'UNE POSITION DE L'ENTREPRISE

▪ **Le droit de réponse** : Article 6-IV LCEN, la demande d'exercice du droit de réponse est adressée au directeur de la publication dans le délai de 3 mois suivant la mise à disposition du public du message.

❖ **L'exercice du droit de réponse** décret du 24 octobre 2007 : La demande doit indiquer les références du message, le nom de son auteur, la mention des passages contestés, la teneur de la réponse...

❖ **Prescription** : Art. 65 alinéa 1 de la loi du 29 juillet 1881« *L'action publique et l'action civile résultant des crimes, délits et contraventions prévues par la présente loi se prescriront après trois mois révolus, à compter du jour où ils auront été commis ou du dernier acte d'instruction ou de poursuite s'il en a été fait.* »

❖ **Sanction** : La non publication dans les 3 jours du droit de réponse expose le directeur de publication à une amende de 3 750 €+ peines de l'article 6 de la LCEN + dommages et intérêts

## Atteintes et actions



- **Droit des marques** : reproduction, imitation, détournement,
  - ❖ **Limite** : Liberté d'expression, droit de caricaturer, droit de critiquer, droit de citer la marque
  
- **Diffamation** : Article 29 de la loi du 29 Juillet 1881, allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé.
  - ❖ **Limite** : Nécessité d'une atteinte à la personne, mais possibilité de diffamer un fabricant à travers ses produits : **Cass. Civ. 1<sup>ère</sup> 27.09.2005**
  
- **Dénigrement** : décrier un concurrent ou un produit rival, porter atteinte à sa renommée dans l'esprit de la clientèle
  - ❖ **Limite** : L'arrêt **Areva**, Cass. Civ. 1<sup>ère</sup>, 8 Avril 2008 : sur le fondement des art. 1382 du Code civil et 10 de la CEDH, Greenpeace a agi conformément à son objet, dans un but d'intérêt général, par des moyens proportionnés = **pas de comportement fautif ni d'abus de la liberté d'expression.**





## Atteintes et actions

- **Injure** : Art. 29 de la loi du 29 juillet 1881 « *Toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait.* »
- **L'usurpation d'identité** : Loi n°2011-267 du 14 mars 2011 dite LOPPSI 2 a modifié l'article 226-4-1 du Code Pénal.

Ce texte incrimine le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage de données permettant de l'identifier « en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération ».

L'ouverture de comptes sur des réseaux sociaux avec des identités usurpées peut donc tomber sous le coup de cette nouvelle incrimination.



## Les sanctions

**Droit des marques** : Article L. 716-10 du C.P.I., les actes de contrefaçon sont passibles de **3 ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende**. Interdiction d'utiliser, reproduire la marque  
**Article 1382 du Code civil** : réparation en **dommages et intérêts**

**Diffamation** : **1 an d'emprisonnement, 45 000 € d'amende** dommages et Intérêts

**Dénigrement** : **Article 1382 du Code civil**, responsabilité civile délictuelle = dommages et intérêts, interdiction sous astreinte, publication des décisions de justice

**L'injure publique** : **6 mois d'emprisonnement, 12 000 à 45 000 € d'amende** dommages et intérêts

# Le cybermarchand dans la directive E-commerce



# La complexité du droit privé international

## **Droit international**

- Toutes les conventions applicables aux pays signataires, y compris les Etats-membres de l'UE signataires

## **Droit communautaire :**

- Toutes les conventions et règlements destinés aux 27 Etats-membres de l'UE

## **Droit national :**

- Loi interne à chaque pays,



- **Les Directives** : doivent être transposées par chaque Etat-membre de l'UE dans son droit interne

- **Les Règlements** : s'appliquent directement dans le droit interne de chaque Etat-membre de l'UE

**DROIT DE  
RETRACTATION**



**CONFORMITE**

# Durée du délai de rétractation (Article 12§1 Directive E-commerce)

Haas



Le consommateur

conclut un contrat à distance  
(ou un contrat hors établissement)



Le Professionnel

Délai de **14 jours calendaires** pour  
se rétracter sans avoir à motiver  
sa décision



# Modalités du droit de rétractation



Le consommateur

Informe de sa décision de rétractation



Le Professionnel

**OU**

**Renvoi des biens au professionnel avec  
une déclaration de rétractation claire**

**Formulaire de rétractation  
(recommandé)**



# Formulaire de rétractation proposé dans la directive

**À l'attention de:** (identité, adresse commerciale et éventuellement adresse courriel du professionnel)

**Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ( ou de la prestation de service) ci-dessous:**

**Commandé le :**

**Nom(s) du (des) consommateur(s) :**

**Adresse(s) du (des) consommateur(s) :**

**Signature(s) du (des) consommateur(s)** (uniquement en cas de transmission du formulaire sur papier ) :

**Date :**

À compléter par le(s) consommateur(s)



## Effets du Droit de rétractation



Le consommateur

Retourne les biens au professionnel sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation

Le consommateur supporte les coûts directs de renvoi des biens **SAUF** si le professionnel les prend en charge



Le Professionnel

**Rembourse au consommateur tout Paiement (y compris les frais de livraison si livraison standard) dans les 14 jours suivants la date de réception du formulaire**

# Sanction de l'omission du Droit de rétractation dans vos CGV



Le Professionnel

Devoir d'information sur l'existence  
du droit de rétractation



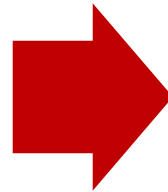
Le consommateur

En cas  
d'omission  
d'information

Le délai de rétractation expire  
**1 an** après la fin du délai de  
rétractation initial



**DROIT DE  
RETRACTATION**



**CONFORMITE**

# Conditions de Conformité



Le Professionnel

est tenu de livrer



**Description** donnée  
par le professionnel

**Qualité et prestations  
habituelles** de biens du  
même type

**Adaptés à  
l'usage fixé**  
par les parties

Répond de tout défaut de conformité résultant de **l'emballage ou d'une mauvaise installation** (si elle a été effectuée par le professionnel ou si elle est due à une erreur dans les instructions de montage)

# Recours en cas de défaut de conformité

Réparation ou  
remplacement

**SAUF**

**Impossible ou Efforts  
disproportionnés**

(coût excessif par rapport à la réduction  
de prix ou à la résolution du contrat eu  
égard à l'importance du défaut de  
conformité du produit et à la valeur de  
celui-ci en l'absence d'un tel défaut)

**OU**



Le consommateur

Réduction  
de prix

**OU**

Résolution  
du contrat



Le consommateur peut prétendre à ce que soit  
remédié au défaut de conformité à **titre gratuit**.  
De plus, il peut demander à être indemnisé de  
**toute perte n'ayant pas déjà fait l'objet d'un  
dédommagement.**

# Le cybermarchand et les cookies





## Cookies: de l'opt-out...

L'article **5.3 de la directive 2002/ 58 /CE** dispose:

« Les États membres garantissent que l'utilisation des réseaux de communications électroniques en vue de stocker des informations ou d'accéder à des informations stockées dans l'équipement terminal d'un abonné ou d'un utilisateur ne soit permise qu'à condition que l'abonné ou l'utilisateur, soit muni, dans le respect de la directive 95/46/CE, **d'une information claire et complète, entre autres sur les finalités du traitement, et que l'abonné ou l'utilisateur ait le droit de refuser un tel traitement par le responsable du traitement des données.** Cette disposition ne fait pas obstacle à un stockage ou à un accès technique visant exclusivement à effectuer ou à faciliter la transmission d'une communication par la voie d'un réseau de communications électroniques, ou strictement nécessaire à la fourniture d'un service de la société de l'information expressément demandé par l'abonné ou l'utilisateur ».



## ...à l'opt-in

**La directive 2009/ 136 /CE** dite « traitement de données à caractère personnel et protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques » modifie l'article 5.3 précité:

« Les États membres garantissent que le stockage d'informations, ou l'obtention de l'accès à des informations déjà stockées, dans l'équipement terminal d'un abonné ou d'un utilisateur n'est permis **qu'à condition que l'abonné ou l'utilisateur ait donné son accord, après avoir reçu, dans le respect de la directive 95/46/CE, une information claire et complète, entre autres sur les finalités du traitement.** Cette disposition ne fait pas obstacle à un stockage ou à un accès technique visant exclusivement à effectuer la transmission d'une communication par la voie d'un réseau de communications électroniques, ou strictement nécessaire au fournisseur pour la fourniture d'un service de la société de l'information expressément demandé par l'abonné ou l'utilisateur ».

L'application de ce texte en droit français était originellement prévue pour mai 2011.

Cette transposition est toutefois toujours en discussion.



***MERCI POUR VOTRE ATTENTION!***



**Des questions?....**



## HAAS SOCIETE D'AVOCATS

Tel : 01 56 43 68 80

Fax : 01 40 75 01 96

Email : [contact@haas-avocats.com](mailto:contact@haas-avocats.com)

[www.jurilexblog.com](http://www.jurilexblog.com)

87 BD DE COURCELLES  
75008 PARIS

*Métro Ternes*

