

PLATEFORMES E-COMMERCE: MAPPING DES RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES

Cliquez sur les encadrés afin d'en savoir plus !



Notre équipe est N°1 en IT & Internet et protection des données - Chambers Global & Legal 500 2020 : elle vous accompagne en matière contractuelle, réglementaire et contentieuse, dans vos projets innovants, complexes et souvent internationaux, la transformation digitale, la communication électronique, les données personnelles et la cybersécurité. Nous contacter: par-itc@bakermckenzie.com



Identification du e-marchand

Informations liées à l'activité du e-marchand

Art. 19 LCEN, informations obligatoires, notamment:

- Activité commerciale: N° RCS, N° de TVA
- Activité artisanale: N° d'immatriculation au RM
- Profession réglementée: règles applicables, titre professionnel

Informations liées à l'identification du e-marchand

Art. 6 LCEN, informations obligatoires, notamment:

- Nom, adresse, téléphone...
- Nom du directeur de la publication, coordonnées de l'hébergeur du site...



Épisode 1: Principales mentions juridiques obligatoires de votre plateforme e-commerce



Information et transparence des produits et services proposés

Obligation d'information précontractuelle

- B2C: Art. L.111-1 C.conso (caractéristiques essentielles, identité...)
- B2B: Art. L.441-1 C.cmce (conditions de règlement, éléments de détermination du prix...)

Obligation de transparence dans le référencement

Art. L.111-7 C.conso:

- Obligation de tout opérateur de plateforme en ligne d'information loyale, claire et transparente concernant les modalités de référencement, de classement et de déréférencement de contenus, de biens ou de services.

Accessibilité des plateformes

Décret 2019-768, 24 juillet 2019

Obligations de rendre accessible au public les services de communication en ligne au-delà

de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel

- Déclaration d'accessibilité justifiant la mise en conformité au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité
- Schéma pluriannuel de mise en accessibilité sur 3 ans

Avis en ligne

Art. L.111-7-2 C.conso:

Obligation d'information de tout opérateur de plateforme en ligne sur :

- l'existence d'une procédure de contrôle des avis;
- les critères de classement des avis;
- l'existence d'une contrepartie;
- la date de l'avis et le délai de publication et de conservation des avis;
- les motifs de refus de publication de l'avis;
- la procédure de signalement en cas de doute d'authenticité de l'avis...



Episode 3: CGV & CGU de votre plateforme



Épisode 4: Amélioration de l'expérience utilisateur et transparence de l'information: le "Legal Design"



Données personnelles - Protection de l'utilisateur - Confidentialité

Gestion des données des internautes

Respecter les grands principes de traitement des données (Art.5 RGPD)

- licéité, loyauté et transparence
- limitation des finalités
- minimisation des données
- exactitude des données
- limitation de la conservation des données
- intégrité et confidentialité
- responsabilité (accountability)

Cookies

Obligations à la charge de la plateforme:

- Indiquer les finalités de traitement des données collectées
- Demander le consentement de l'internaute préalablement au dépôt de cookies (sauf cookies nécessaires au fonctionnement ou de mesure d'audience sous certaines conditions)

- Communiquer à l'internaute la procédure pour qu'il puisse retirer son consentement
- Respecter une durée limitée des cookies (une durée de 6 mois constitue une bonne pratique)

Politique de protection des données

Informez les personnes (Art 13 & 14 du RGPD; Art. 48 de la LIL), et notamment:

- Identité & coordonnées du responsable de traitement / DPO
- Finalités & bases légales du traitement
- Destinataires des données
- Durées de conservation
- Existence de transferts de données hors UE & protection
- Droits des personnes
- En cas de collecte indirecte: catégories de données personnelles ...



Épisode 5: Cookies et plugins sociaux: enseignements pratiques de l'actualité juridique récente



Sécurité

Directive NIS

Champ d'application: fournisseurs de service numérique (FNS) notamment les places de marché dont le service est fourni notamment à l'intérieur de l'UE, aussi bien dans le secteur B2C que B2B, et dont le nombre d'employés est supérieur ou égal à 50 **OU** dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 10 millions d'euros.

Principales obligations:

- Identification des risques et des systèmes
- Mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer un niveau de sécurité approprié au risque tenant compte des éléments suivants :
 - Sécurité des sites et systèmes
 - Gestion des incidents
 - Gestion de continuité de l'activité
 - Surveillance, audit et test
 - Conformité aux normes internationales
- Gestion et déclaration des incidents:
 - Prendre des mesures pour éviter les incidents (tout évènement ayant un impact négatif réel sur la sécurité des réseaux et des systèmes d'information)
 - Limiter au maximum l'impact des incidents sur le service fourni
 - Notifier l'incident à l'ANSSI si son impact est significatif.

CNIL

Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Notifier la CNIL en cas de violation de données personnelles dans un délai maximum de 72 heures.

Violation de données: violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données

Directive DSP2

Mise en place de l'authentification forte concernant les paiements en ligne (montants supérieurs à 30 euros).

- Communication sécurisée entre les banques et les Third Party Provider (TPP)
- Authentification forte pour la consultation des comptes et opérations engageantes
- Le renforcement des droits des consommateurs : remboursement sans délai des opérations contestées, interdiction des surfacturations



Episode 6: Systèmes de paiement & sécurité: la mise en oeuvre de la directive DSP2



Conclusion de contrats à distance

Droit de rétractation

Art. L.221-21 C.conso

- Le droit de rétractation permet au consommateur d'annuler le contrat conclu à distance dans un délai de quatorze jours calendaires. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation.

Art. L.221-5 / L.221-12 C.conso

- Coûts du renvoi du produit en cas de rétractation
- Mode de règlement des litiges

Conditions de validité

Principales conditions:

- Art. L.111-1 à L.111-2 C.conso: avant la conclusion du contrat, fournir les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à la durée du contrat et au droit de rétractation;
- Art. L.221-14 C.conso:
 - rappeler ces informations au consommateur, avant qu'il ne passe

sa commande, de manière lisible et compréhensible

- indiquer clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison
- Art. L.221-13 C.conso: fournir au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat.
- ATTENTION : La charge de la preuve du respect des obligations d'information pèse sur le professionnel.
 - Art. 1125 à 1127-6 C.civ : Validité de la forme électronique pour la conclusion du contrat

Délai maximal de remboursement

Art. L.221-18 C.conso

Au plus tard dans les 14 jours après la rétractation



Conclusion de contrats à distance

Responsabilité

Art. L.221-15 C.conso

Responsabilité de plein droit du professionnel à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, y compris pour l'exécution du contrat par des prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Délai de livraison

Art. L.111-1; Art. L.216-1 C.conso

Obligation d'indiquer la date ou le délai de livraison du bien ou de l'exécution de la prestation de service.



Episode 6: Systèmes de paiement & sécurité: la mise en oeuvre de la directive DSP2



La spécificité des plateformes entre professionnels

Classement des offres

D. 111-7 C.conso

Obligation de faire figurer dans les conditions générales les « principaux paramètres déterminant le classement » des offres sur la plateforme et l'importance relative de chaque paramètre.

Influence sur le résultat des classements / traitements différenciés

Art. 5(1) du Règlement P2B

Obligation d'informer les entreprises utilisatrices de la possibilité d'influer sur le résultat des classements en contrepartie d'une « rémunération directe ou indirecte de la plateforme ».

Art.6 du Règlement P2B

Obligation d'être transparent sur le « traitement différencié » qui pourrait être accordé, dans le cadre du référencement des offres.

Motivation de suspensions / résiliations de comptes de vendeurs

Art. 3(1)(c), 4(1) du Règlement P2B

Les plateformes doivent:

- systématiquement motiver leurs décisions de suspension ou de résiliation de compte vendeurs.
- fonder leurs décisions sur des motifs détaillés dans leurs conditions générales.

