

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### Les paiements électroniques et la vente à distance

Salaun, Anne

*Published in:*

Journal des Tribunaux. Droit Européen

*Publication date:*

1998

*Document Version*

le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

*Citation for pulished version (HARVARD):*

Salaun, A 1998, 'Les paiements électroniques et la vente à distance: vers une sécurisation des paiements électroniques', *Journal des Tribunaux. Droit Européen*, numéro 50, pp. 134-137.

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

## Les paiements électroniques et la vente à distance : vers une sécurisation des paiements électroniques

Anne SALAÜN, chercheuse au CRID

*Cet article a été publié au Journal des Tribunaux de Droit Européen (JTDE) de juin 1998, n°50, p.134.*

1. - L'émergence du commerce par Internet suscite des perspectives commerciales immenses. Le développement de ce nouveau type de commerce génère de nouvelles préoccupations pour l'utilisateur au sujet de la sécurité des paiements effectués par voie électronique. Très souvent, le système de paiement requiert la transmission du numéro de la carte de crédit du client et sa date d'échéance, sans garantie de sécurité. La récente recommandation de la Commission Européenne relative aux "opérations effectuées au moyen d'instruments de paiement électronique, en particulier la relation entre émetteur et titulaire"<sup>1</sup>, tente de répondre à cette préoccupation. La volonté de la Commission européenne est de parvenir à une confiance totale des utilisateurs, et d'assurer un degré élevé de protection des consommateurs dans l'utilisation des moyens de paiement électroniques<sup>2</sup>. Le développement serein du commerce électronique passe nécessairement par une politique de sécurisation des paiements qui s'y effectuent. Au demeurant, cette idée est confortée par la volonté européenne de faire du commerce électronique "grand public" une priorité<sup>3</sup>. Le développement des systèmes de paiement ne peut se faire que dans le respect des intérêts de toutes les parties concernées, c'est-à-dire les institutions émettrices, les commerçants et les consommateurs. Le présent article se propose d'établir le lien entre la recommandation et les ventes à distance qui se réalisent par voie électronique<sup>4</sup>. Les contrats conclus par voie électronique sont régis par la récente législation européenne relative aux contrats à distance<sup>5</sup>, qui oblige notamment

---

<sup>1</sup> Recommandation en date du 30 juillet 1997, *J.O.C.E.* L 208 p. 52 du 2 août 1997.

<sup>2</sup> Considérant 8 de la recommandation.

<sup>3</sup> Idée énoncée dans une communication de la Commission Européenne au Parlement européen, au Conseil au Comité Économique et Social et au Comité des Régions en date du 12 avril 1997 : " A European initiative in electronic commerce" (texte disponible à l'adresse suivante : <http://www.ispo.cec.be/Ecommerce>).

<sup>4</sup> Cet article s'inscrit dans le cadre d'un contrat de recherches entre le CRID et le Ministère des Affaires Économiques.

<sup>5</sup> Directive 97/7/CE du Parlement Européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, *J.O.C.E.* L 144 p.19 du 4 juin 1997. La directive doit être transposée par les États membres au plus tard 3 ans après son entrée en vigueur, soit le 4 juin 2000.

les États membres à prendre les mesures appropriées pour que le consommateur puisse demander l'annulation d'un paiement en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte, et soit recredité des sommes versées en paiement<sup>6</sup>. Après une analyse de la recommandation de 1997 et de son intérêt par rapport aux deux recommandations précédentes (I), l'article se concentrera sur les spécificités des contrats à distance et examinera dans quelle mesure la recommandation peut répondre aux attentes de protection des consommateurs en matière de paiement électronique (II).

## **I. - LA RECOMMANDATION DU 30 JUILLET 1997**

2. - L'on pourrait s'interroger sur l'opportunité du choix d'une recommandation, instrument juridique non contraignant selon l'article 189 du Traité de Rome, qui ne lie pas les États membres destinataires. Mais le caractère facultatif de la recommandation ne doit pas préjuger de sa "force" politique qui doit amener les États membres - et les organismes concernés - à un examen minutieux du texte. La précédente recommandation de 1988 en est l'illustration parfaite : les fédérations européennes du secteur du crédit<sup>7</sup> avaient pris en compte les exigences de la Commission en adoptant en 1990 un "Code de bonne conduite" comme réponse des banques à la recommandation.

### **A. - Historique**

3. - La recommandation de 1997 fait suite à deux autres recommandations : une première avait été adoptée le 8 décembre 1987 au sujet d'un code européen de bonne conduite en matière de paiement électronique<sup>8</sup>, aussitôt suivie par une seconde concernant les systèmes de paiement et en particulier la relation entre titulaire et émetteur de cartes, adoptée le 17 novembre 1988<sup>9</sup>. La première recommandation formulait "certains principes généraux de comportement loyal dans les relations entre institutions financières, commerçants ou prestataires de services et consommateurs

---

Pour une analyse des caractéristiques d'une transaction commerciale sur Internet, voir l'article de Brulard Y. et Demolin P., les Cahiers du CRID n°12 *Internet face au droit*, Story-Scientia, p. 11.

<sup>6</sup> Article 8 "paiement par carte".

<sup>7</sup> Les trois fédérations sont la Fédération bancaire de la Communauté Européenne, le Groupement des Banques Coopératives de la Communauté Européenne et le Groupement Européen des Caisses d'Épargne, toutes regroupées dans l'AESC (Associations européennes du secteur du crédit). Voir pour plus de renseignements l'ouvrage de Favre-Bulle X. *Le droit communautaire du paiement électronique*, Schulthess Polygraphischer verlag Zurich, 1992, p. 66.

<sup>8</sup> Recommandation 87/598/CEE portant sur un code européen de bonne conduite en matière de paiement électronique, relations entre institutions financières, commerçants-prestataires de services et consommateurs, *J.O.C.E.* L 365 p. 72 du 24 décembre 1987.

<sup>9</sup> Recommandation 88/590/CEE, *J.O.C.E.* L 317 p. 55 du 24 novembre 1988.

titulaires de cartes"<sup>10</sup>. Déjà, la volonté de favoriser l'application rapide et efficace des nouvelles technologies par la formulation de ces principes était affirmée. Les principes énoncés en 1987 se retrouvent dans la recommandation de 1988, mais cette dernière va plus loin : (1) son champ d'application n'est pas limité aux seules opérations de paiement effectuées par carte : elle vise tout paiement électronique effectué avec ou sans carte de paiement ainsi que les paiements non électroniques effectués par carte, (2) des obligations sont imposées à l'émetteur et au titulaire dans le souci de prévenir les incidents de paiements : le *titulaire* est soumis à des obligations de prudence quant à l'utilisation de son moyen de paiement, à des obligations de vigilance : il doit informer le titulaire de tout incident ; les obligations de *l'émetteur* s'inscrivent dans le cadre classique des obligations de sécurité<sup>11</sup>, avec en plus l'obligation de mettre ses clients en mesure de lui adresser une notification 24 heures sur 24, (3) enfin et surtout, les dispositions les plus fondamentales de cette recommandation résident dans le souci de répartition des risques entre les parties concernées : la limitation de la responsabilité du titulaire<sup>12</sup> après la notification de l'incident de paiement à l'émetteur, et le plafonnement de la responsabilité du titulaire à 150 Écus<sup>13</sup>.

## B. - Contenu de la recommandation de 1997

4. - La recommandation du 30 juillet 1997 procède de cette même philosophie d'assurer la sécurité des systèmes de paiement électronique tout en respectant les intérêts des parties concernées. Elle entend "contribuer à l'avènement de la société de l'information, en particulier du commerce électronique, en suscitant une plus grande confiance de la clientèle envers ces instruments et leur plus large acceptation par les commerçants"<sup>14</sup>. La Commission a choisi de ne pas imposer de cadre strict pour la mise en œuvre des principes, mais entend suivre leur mise en œuvre en fixant comme date butoir le 31 décembre 1998 pour que les émetteurs d'instruments de paiement électronique se mettent

---

<sup>10</sup> 10ème considérant introductif. Pour plus de commentaires sur cette recommandation, le lecteur se reportera à l'article de Schauss M. et Thunis X. publié dans la revue *Droit de l'informatique et des télécoms*, 1988/1 p. 52.

<sup>11</sup> L'émetteur ne doit pas divulguer les données confidentielles concernant le titulaire, il doit conserver un relevé des pièces justifiant les opérations, il est responsable de la non-exécution ou de l'exécution fautive des opérations et des opérations non autorisées par le titulaire, il lui incombe d'apporter la preuve que les opérations ont été correctement enregistrées et comptabilisées et n'ont pas été affectées par une panne technique ou une déficience du système.

<sup>12</sup> Cette limitation de la responsabilité du titulaire procède d'un véritable renversement de situation, basé sur l'idée que l'émetteur est plus à même que le titulaire de prendre en charge les conséquences financières d'une perte, d'un vol ou de toute erreur ou irrégularité (à condition toutefois que ce dernier n'ait pas fait preuve de négligence extrême ou agit frauduleusement). Voir Thunis X., "The second european recommendation concerning payment systems : new obligations for card users ?" in *Journal of International Banking Law*, March 1992, vol. 7 issue 3 p. 101.

<sup>13</sup> Sauf si le titulaire a fait preuve de négligence extrême ou a agi frauduleusement (article 8.3).

<sup>14</sup> Considérant 4.

en conformité avec la recommandation. Ce n'est que dans le cas où elle jugerait les résultats insatisfaisants qu'elle proposera une législation contraignante.

### ***1. - Champ d'application***

5. - La recommandation a un champ d'application très étendu qui vise toutes les opérations effectuées à partir d'un instrument de paiement électronique. Elle consacre également la monnaie électronique, ce qui est nouveau par rapport aux recommandations précédentes. Les dispositions du texte sont applicables aux transferts de fonds effectués au moyen d'un instrument de paiement électronique, aux retraits d'argent liquide, à l'accès au compte, aux opérations de chargement et déchargement d'instruments de monnaie électronique. Sont exclus les paiements par chèque et les fonctions de garantie des paiements par chèque assurées par certaines cartes.

### ***2. - Transparence des conditions applicables aux opérations***

6. - *Informations minimales* - l'émetteur doit communiquer au titulaire les conditions contractuelles relatives à l'émission de l'instrument de paiement dès la signature du contrat. L'information porte sur la description de l'instrument de paiement et son utilisation, les obligations et responsabilités respectives du titulaire et de l'émetteur, le délai de débit et de crédit du compte, la date de valeur, les types de frais à charge du titulaire<sup>15</sup> ainsi que les procédures de réclamation.

*Informations postérieures à l'opération* - l'émetteur doit fournir au titulaire des informations lui permettant d'identifier l'opération, le montant débité et le montant éventuel de commissions et frais.

### ***3. - Obligations et responsabilités des parties***

7. - Le titulaire a l'obligation d'utiliser son instrument de paiement en "bon père de famille", et de notifier à l'émetteur tout incident de paiement. L'irrévocabilité de l'instruction de paiement est réaffirmée, avec toutefois une nouvelle exception relative aux opérations dont le montant n'est pas connu pour lesquelles l'irrévocabilité ne joue pas. Jusqu'à la notification, le titulaire est responsable des pertes consécutives à la perte ou au vol de son instrument de paiement, dans la limite d'un plafond de 150 Écus. Dès lors qu'il a rempli son obligation de notification, la responsabilité du titulaire n'est plus en cause, sauf s'il a agi avec une négligence extrême ou frauduleusement. Par dérogation, sa *responsabilité n'est pas engagée si l'instrument de paiement a été utilisé sans*

---

<sup>15</sup> Les frais comprennent : le montant des frais initiaux et des frais de cotisation annuels, la nature des commissions et tous frais payables par le titulaire à l'émetteur, le taux d'intérêt éventuellement appliqué ainsi que le mode de calcul.

*présentation physique ou sans identification électronique.* La seule utilisation d'un code confidentiel ou de tout élément d'identification similaire ne suffit pas pour engager la responsabilité du titulaire : celui-ci ne sera donc pas engagé par une simple communication du numéro apparent de sa carte<sup>16</sup>.

**8.** - L'émetteur est soumis à des obligations classiques dans le cadre de la gestion d'un compte et d'un instrument de paiement. En cas de différend, c'est à lui d'apporter la preuve de la bonne exécution de l'opération. Il doit mettre à la disposition du titulaire des moyens lui permettant de notifier 24 heures sur 24 la perte ou le vol de son instrument de paiement. Il doit tout faire pour empêcher une nouvelle utilisation de l'instrument de paiement, même si le titulaire a agi avec une négligence extrême ou frauduleusement. L'émetteur est responsable de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des opérations, la seule exception valablement acceptée étant relative aux opérations effectuées à partir de dispositifs ou terminaux non agréés par l'émetteur.

## **II. - L'ARTICULATION DE LA RECOMMANDATION ET DE LA DIRECTIVE CONTRATS A DISTANCE**

**9.** - L'adoption de cette recommandation constitue à la fois une *opportunité* d'une part pour les systèmes de paiements électroniques et les personnes concernées - titulaires et émetteurs - qui trouvent la porte grande ouverte à une initiative d'autorégulation, et d'autre part pour les contrats à distance qui voient certaines lacunes de la directive comblées (A) ; et une *solution imparfaite* pour les consommateurs pour qui la protection apportée par la recommandation, alliée à celle de la directive, n'est pas optimale (B).

### **A. - L'impact positif de la recommandation**

**10.** - L'impact est positif à un double point de vue : d'abord une démarche volontariste était nettement préférable à une législation contraignante, eu égard à la constante évolution du domaine des paiements électroniques (1), mais également au vu de la directive contrats à distance qui comporte d'importantes lacunes (2).

#### **1. - Au vu des techniques de sécurisation des paiements électroniques**

**11.** - L'approche proposée par la recommandation est tout particulièrement intéressante : elle prévoit des obligations et des responsabilités à charge du titulaire et de l'émetteur

---

<sup>16</sup> Cette disposition fondamentale fait échec à l'usage actuel des contrats de mise à disposition de cartes bancaires qui transfèrent la responsabilité des paiements effectués par carte, même si aucun bordereau n'a été signé ou aucun code secret communiqué. Elle a pour but d'inciter les émetteurs à adopter des mesures permettant une identification électronique du titulaire autre que le code confidentiel, notamment des procédés de cryptage.

dans un double but : un premier qui est de prévenir les incidents de paiement et, le cas échéant, d'en limiter les conséquences ; et un second qui procède d'une volonté de contraindre les parties concernées à prendre les mesures nécessaires pour se conformer aux principes exposés. Un texte non contraignant est nettement plus approprié vu le besoin de souplesse dicté par l'évolution rapide de la technologie et des intérêts des différentes parties dans le domaine des systèmes de paiement<sup>17</sup>, et offre davantage de possibilités d'adaptation qu'une législation contraignante. À cet égard, l'adoption d'un code de conduite<sup>18</sup> par les parties concernées et le respect de règles fondamentales d'élaboration est vivement recommandé : respect des intérêts de toutes les parties en cause, respect des principes de transparence, accès aisé des parties, respect des règles de protection des consommateurs, force contraignante, organisation de sanctions en cas de non respect et possibilités de recours pour les consommateurs.

## **2. - Au vu de la directive concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance<sup>19</sup>**

### *2.1. - Les lacunes de la directive*

**12.** - La directive contrats à distance, et plus spécialement son article 8 intitulé "paiement par carte" présente d'importantes lacunes liées à son champ d'application et la notion d'utilisation frauduleuse.

*Champ d'application* - Tout d'abord, l'article 8 ne vise que les paiements par carte ce qui exclut les autres moyens de paiement tels que la monnaie électronique et les cartes prépayées. Or, c'est précisément dans le cadre du commerce électronique que les "porte-monnaie électroniques" seront amenés à se développer<sup>20</sup>. Pour les transactions "on-line", dès lors qu'un lecteur de cartes à puce est relié à l'ordinateur du client, les paiements à distance via un porte-monnaie électronique sont possibles. La directive se montre rétrograde en ne prenant pas en considération l'ensemble des nouvelles technologies et des moyens de paiement existants. Ensuite, la protection ne couvre que les contrats à

<sup>17</sup> Favre-Bulle X. *Le droit communautaire du paiement électronique*, op.cit. p. 67.

<sup>18</sup> La directive relative aux contrats à distance encourage d'ailleurs cette solution dans son article 11 § 4 : "les États membres peuvent prévoir que le contrôle du respect des dispositions de la présente directive soit confié à des organismes autonomes".

<sup>19</sup> Pour une analyse de la directive, voir notamment Van Huffel M. "développements européens en matière de vente à distance et de commerce électronique" et Pouillet Y., "Transactions via Internet et protection des consommateurs", in *Verkoop op afstand en telematica*, Kluwer Rechtswetenschappen België, 1997 ; Misse B., Revue Alain Bensoussan, *Droit des Technologies avancées*, 06/1997 n° 4/5 p. 268.

<sup>20</sup> Le porte-monnaie électronique présente l'avantage de s'adapter à la fois au commerce électronique, mais également d'être utilisable dans la réalité. Cet alliance du paiement "réel" et "virtuel" le rend plus avantageux que l'E-cash - technique développée par Digicash permettant, grâce à un logiciel ad hoc, d'effectuer des paiements sur réseau - qui ne s'adapte pas aux paiements réels. Voir sur ce sujet Herbin P. "les nouveaux moyens de paiement sécurisés sur Internet", *FUNDP*, 1997 p. 38 et s.

distance couverts par la directive ce qui est d'autant plus restrictif que la notion même de "contrat à distance" est définie restrictivement : la directive ne s'applique qu'aux contrats qui utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à - et y compris - la conclusion du contrat. Cette définition exclut ainsi de la protection les contrats se réalisant seulement partiellement à distance, notamment lorsque les parties sont amenées à se rencontrer physiquement, même si l'essentiel du contrat s'est réalisé à distance.

*La notion d'utilisation frauduleuse* - la protection accordée à l'article 8 ne vise que les hypothèses "d'utilisation frauduleuse" : cette notion exclut les hypothèses de mauvaise exécution, inexécution ou négligence qui peuvent être à l'origine d'un incident de paiement. La protection offerte est donc particulièrement minimaliste et ne répond pas aux besoins légitimes de protection des consommateurs dans leur relation avec les vendeurs à distance.

## 2.2. - Les enseignements de la recommandation

**13.** - Les lacunes de la directive sont comblées par la recommandation : premièrement la recommandation prescrit des mesures applicables pour toutes les opérations de paiements, quelque soit le type d'instrument utilisé, et secondement elle a vocation à s'appliquer à tous les contrats. Toutefois, bien que la recommandation réponde à certaines faiblesses de la directive, la protection qu'elle procure n'est pas optimale. Les principes posés ne répondent pas en effet à toutes les spécificités de la vente à distance, et ne répondent pas par la même occasion à toutes les exigences de protection des consommateurs contractant à distance.

## **B. - La difficile articulation de la recommandation avec les spécificités de la vente à distance : le cas du droit de rétractation**

### *1. - Exposé du problème*

**14.** - La directive offre un délai de 7 jours ouvrables au consommateur qui contracte à distance pour se rétracter. Ce droit de rétractation, justifié par l'absence physique du consommateur lors de la commande, lui permet de renoncer librement au contrat sans indication du motif<sup>21</sup>. La directive précise que la renonciation doit s'exercer sans pénalité

---

<sup>21</sup> Cette disposition vaut en grande partie pour les produits, bien que la directive soit aussi applicable aux services. Une exception est en effet prévue à l'article 6 § 3 au sujet des services : ceux-ci ne bénéficient pas du délai de rétractation si leur exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de 7 jours ouvrables. La validité de cette exception est d'autant plus compréhensible dans le domaine des services en ligne dont le paiement et l'exécution se font très souvent "on-line" : comment imaginer une rétractation pour un service qui est transmis quasi-immédiatement au consommateur (par exemple par téléchargement ou accès direct à une information) et donc déjà "consommé" ?

pour le consommateur : il doit se retrouver dans une situation semblable à celle dans laquelle il se trouvait avant de contracter. Cette disposition implique que, dans l'hypothèse où une partie ou la totalité du montant du contrat a été versée avant la fin du délai de rétractation, le consommateur doit être remboursé. Et c'est précisément sur ce point que la recommandation ne répond pas aux exigences consuméristes : on ne trouve aucun moyen de contraindre le professionnel à rembourser le consommateur en cas de renonciation de sa part.

## ***2. - L'absence d'effets de la recommandation quant à l'obligation de remboursement***

**15.** - Les dispositions de la recommandation couvrent la première exigence de l'article 8 de la directive<sup>22</sup>, de façon beaucoup large on l'a vu puisque l'utilisation frauduleuse n'est pas le seul incident de paiement envisagé, mais aucune disposition ne correspond à l'obligation de rembourser le consommateur des sommes versées avant la fin du délai de rétractation. L'absence d'effets de la recommandation quant à l'obligation de remboursement se manifeste à plusieurs égards : (1) tout d'abord la relation émetteur-titulaire visée par la recommandation n'est pas la même que celle visée dans la directive : dans cette dernière, c'est le vendeur et le consommateur qui sont visés. Si le consommateur et le titulaire peuvent être assimilés, tout vendeur n'est pas un émetteur d'instrument de paiement. Bien que la notion d'émetteur soit entendue au sens large dans la recommandation<sup>23</sup>, cela ne fait pas de tout vendeur un émetteur d'instrument de paiement. Les obligations et responsabilités décrites dans la recommandation ne s'appliquent donc pas a fortiori à tous les vendeurs, (2) ensuite, la volonté du consommateur de voir remboursées les sommes versées en cas de renonciation de sa part est une situation qui ne correspond pas aux hypothèses énoncées à l'article de la recommandation mettant en jeu la responsabilité de l'émetteur : on ne se situe ni dans le cas d'une inexécution, ni d'une exécution incorrecte, ni d'une perte, ni d'un vol, ni d'une opération effectuée sans le consentement du titulaire, ni d'une erreur, ni d'une irrégularité commise dans la gestion du compte du titulaire. Au contraire, le versement de la somme correspond bien à un acte volontaire du titulaire dont l'authenticité ne peut être mise en doute, et que le celui-ci ne conteste d'ailleurs pas. La recommandation n'apporte donc pas de solutions à la question du remboursement des sommes versées anticipativement par le consommateur.

## ***3. - Les solutions envisageables***

---

<sup>22</sup> Cette exigence est de permettre au titulaire de demander l'annulation d'un paiement en cas d'utilisation frauduleuse de son instrument de paiement.

<sup>23</sup> La notion d'émetteur ne se limite pas en effet aux seules institutions financières mais englobe notamment les grands magasins qui procurent des cartes à leurs clients.

**16. - La politique de remboursement** - afin de répondre aux exigences des consommateurs qui, de toute évidence, n'utiliseront pas la technique de la vente à distance si la sécurité de voir les sommes versées avant la fin du délai de rétractation n'est pas garantie, les professionnels devront résoudre l'épineuse question du remboursement. Une première technique consisterait à afficher une politique claire de remboursement, garantissant au consommateur un remboursement facile et rapide des sommes versées avant l'exécution du contrat en cas de rétractation. Le remboursement s'effectuerait dès la renonciation du consommateur, ou autre hypothèse d'impossibilité de livraison ou de non-exécution par le vendeur<sup>24</sup>.

*Le blocage de la somme* - une autre technique pourrait éventuellement venir s'ajouter à la politique de remboursement : la technique du blocage de la somme versée anticipativement par le consommateur. La somme versée serait bloquée sur un compte par un organisme tiers jusqu'à l'expiration du délai de rétractation, et ne serait versée sur le compte du vendeur qu'en l'absence de renonciation du consommateur et qu'à condition que le bien ait été livré par le vendeur. En cas contraire, l'organisme tiers serait informé que le montant versé doit retourner au consommateur. Cette solution présente l'avantage de ne pas conditionner le remboursement à la seule volonté du vendeur, mais ne s'avère malgré tout pas optimale : la somme immobilisée profiterait à l'organisme tiers et pourrait mener à des abus tels que la restitution tardive.

*Le cautionnement ou la "labellisation" des sites* - le remboursement pourrait encore être garanti par la technique de la "labellisation" du site du vendeur. Un label assurant un gage de qualité et s'affichant sur le site permettrait au consommateur de s'assurer du sérieux du vendeur. Un organisme tiers<sup>25</sup> accorderait son label au vendeur qui devrait préalablement s'engager à respecter certaines règles, notamment en matière de remboursement. L'insertion du label sur le site mettrait les consommateurs à même de vérifier par les garanties offertes par le biais d'un lien entre le site du vendeur et celui de l'organisme de labellisation. Cette technique, qui s'est déjà développée aux États-Unis dans le domaine de la protection de la vie privée<sup>26</sup>, nécessite une détermination claire des enjeux et responsabilités en cause<sup>27</sup>. Une initiative existe aux États-Unis en matière de commerce électronique : le *CPA WebTrust*, créé par l'American Institute of Certified Public Accountants, considéré comme un label unique d'assurance pour le commerce

---

<sup>24</sup> À noter que la directive prévoit un délai pour que le remboursement s'effectue : "il doit intervenir dans les meilleurs délais et en tout cas dans les 30 jours" (article 6 § 2).

<sup>25</sup> Les sociétés d'audit se montrent d'ailleurs très intéressées par cette formule : elles voient là un nouveau marché, à l'image de TRUSTe aux États-Unis.

<sup>26</sup> TRUSTe, the privacy challenge : "TRUSTe is dedicated to building your trust in providing information and making purchases online (...), to promoting trust and protecting privacy on the Internet" (<http://truste.org>).

<sup>27</sup> Il faut s'interroger sur la responsabilité de l'organisme qui délivre le label, sur l'éventuelle utilisation abusive du label, le non-respect des règles affichées, etc.

électronique<sup>28</sup>. L'idée est de vérifier le respect de la législation relative aux pratiques du commerce par les sites Web. Pour cela, WebTrust met à la disposition des sites la législation existante en matière de pratiques commerciales applicables aux transactions électroniques, il contrôle que les ordres des clients sont correctement exécutés et vérifie que les informations personnelles sont protégées et ne font pas l'objet d'une exploitation commerciale. Le label WebTrust est accordé en cas de conformité avec ces règles, et s'affiche sur le site, offrant ainsi un accès direct par le biais d'un "link". Selon WebTrust, l'existence de ce site a accru la confiance des utilisateurs.

### ***Conclusion***

17. - L'initiative de la Commission Européenne est propice à une démarche volontaire plus proche des préoccupations des secteurs concernés : les solutions sont prises au niveau le plus approprié et "leur souplesse permet leur évolution"<sup>29</sup>. On rappellera toutefois la nécessité d'inclure tous les acteurs dans le processus d'élaboration afin que l'autorégulation ne consacre pas les intérêts d'une seule partie, ainsi que la nécessaire force contraignante qui doit être accordée aux codes de conduite sans quoi leur utilité ne serait qu'illusoire. En matière de vente à distance et de politique de remboursement, que ce soit afficher une politique de remboursement, bloquer les sommes versées par le consommateur jusqu'à la fin du délai de rétractation ou encore faire appel à un label garantissant le site, ce sont autant de solutions différentes dont le but commun est d'accroître la confiance des utilisateurs/consommateurs dans le commerce électronique. Ces suggestions doivent constituer des pistes de réflexion à approfondir. Sans doute les professionnels adapteront-ils ces solutions à leurs particularités, ou même en définiront-ils d'autres, mais ils devront en tout état de cause offrir des garanties sérieuses au consommateur afin qu'il ne se sente pas exposé à plus de risques dans le cadre du commerce électronique que dans le cadre du commerce traditionnel.

---

<sup>28</sup> Pour plus d'informations, le lecteur se reportera au site [www.aicpa.org/webtrust](http://www.aicpa.org/webtrust). À noter qu'une expérience canadienne propose une simulation de site certifié: [www.BennettGold.ca/webtrust.html](http://www.BennettGold.ca/webtrust.html)

<sup>29</sup> Poulet Y., *op.cit.* p. 161.