

# Le respect de la loi par les sites web : cas pratiques

Frédéric Dechamps  
Avocat

Frédéric Dechamps - Avocat

## Introduction

Deux étapes importantes dans chaque démarche :

- ✓ Les contraintes légales liées à l'**élaboration** de son site web
- ✓ Les contraintes légales liées à une **présence** sur Internet

Frédéric Dechamps - Avocat

## Avant la création du site

Plusieurs types de services vont être proposés par le prestataire :

- ✓ La création du site web ;
- ✓ L'hébergement du site web ;
- ✓ Le référencement du site web ;
- ✓ La maintenance du site web ;
- ✓ Etc.

Frédéric Dechamps - Avocat

## A retenir :

Chaque type d'intervention obéit à des règles bien spécifiques qu'il faut impérativement cerner avant de négocier et signer le contrat.

Frédéric Dechamps - Avocat

## Ainsi :

1. Lors de la **création** du site, il faut impérativement régler les aspects de **propriété intellectuelle**.

- ❖ les éléments du site proprement dits : photos, logos, lay-out, etc.
- ❖ les programmes informatiques et les bases de données sous-jacentes

Frédéric Dechamps - Avocat

## Ainsi :

2. Lors de l'**hébergement** du site, divers points doivent attirer votre attention :

- ✓ la sécurité physique et fonctionnelle des serveurs ;
- ✓ La délicate question de la sauvegarde ;
- ✓ Les délais d'intervention et de remise en ligne en cas de problème ;
- ✓ Etc.

Frédéric Dechamps - Avocat

## Ainsi :

3. Lors de la **maintenance** du site, il faudra penser à :
  - ✓ Bien délimiter les interventions du fournisseur (correction, adaptation et/ ou évolution du site) ;
  - ✓ Définir les délais et les modalités de réception des nouvelles fonctionnalités développées.

Frédéric Dechamps - Avocat

## Conclusion

- Travailler en confiance mais de manière encadrée -) rédiger un contrat pour chaque type de prestation
- Penser plus loin que le moment présent : un site web est « *vivant* » -) prévoir l'évolution du site web et délimiter précisément ce que l'on attend de chacune des parties

Frédéric Dechamps - Avocat

## Les erreurs fréquentes

- Ne pas négocier les conditions générales du fournisseur car, la plupart du temps, les aspects de propriété intellectuelle ne sont pas précisés (ou de manière très floue) -) aucun droit sur le site web pourtant intégralement payé !
- Signer le contrat de création du site web sans déjà négocier la maintenance et l'hébergement du site.

Frédéric Dechamps - Avocat

## A ne pas perdre de vue

Il n'existe aucun texte légal qui peut encadrer tous les cas de figure. Chaque site web présente des particularités différentes qui doivent être prises en compte.

La difficulté réside en réalité dans la **combinaison de plusieurs dispositions légales**

Frédéric Dechamps - Avocat

## La première question

Quel est l'usage de mon site ?

- ✓ Je veux une simple **présence** sur Internet, une jolie carte de visite en quelque sorte ;
- ✓ Je souhaite **promouvoir** activement mes produits et / ou services ;
- ✓ Je souhaite faire du « **commerce électronique** » et donc transiger via Internet.

Frédéric Dechamps - Avocat

## Ensuite ...

- Quel est le type de public visé ?
- Comment vais-je compléter ma base de données ?
- Quels sont les éléments / informations que je vais afficher sur mon site web ?
- Vais-je récolter des informations à propos de mes visiteurs ?
- Quelle type de publicité je souhaite mettre en place sur mon site web (banners, etc.) ?

Frédéric Dechamps - Avocat

## Conclusion

Chaque réponse entraîne une réflexion différente.  
Il est en effet évident que chaque type de présence sur Internet ne requiert pas la même attention.

De plus, il faut être attentif au fait que l'activité envisagée peut faire l'objet d'une **réglementation spécifique** (vente de médicaments, services financiers à distance, etc.)

Frédéric Dechamps - Avocat

## A quel moment intervenir ?

- Intervention dès l'entame de la réflexion
- Intervention avant la mise en ligne du site web
- Intervention « *à posteriori* »

Frédéric Dechamps - Avocat

## Quelques chiffres ...

Selon un rapport datant de 2001, voici le top 5 des infractions constatées sur le web :

- 20%, d'**infraction** à la réglementation relative aux **ventes à distance** ;
- 14%, à la **publicité mensongère** ;
- 14% des **logos** et **sceaux** de labels de certification affichées étaient **faux** ;
- 7% **non affichage des prix** ;
- 5% des **loteries illicites**.

Frédéric Dechamps - Avocat

## Prudence !

A l'égard des consommateurs car la **réglementation est plus stricte** :

- ✓ Quant aux informations à fournir avant la conclusion du contrat ;
- ✓ Quant au délai de renonciation et au paiement anticipé ;
- ✓ Quant aux clauses contractuelles et à leurs validité (notion de clauses abusives) ;
- ✓ Quant à la période « *post-contractuelle* ».

Frédéric Dechamps - Avocat

## Quelles informations ?

- Sur le **vendeur** (identité, adresse géographique) ;
- Sur le **produit ou le service** proposé (frais de livraison ? droit de renonciation ? modalités de paiement, etc.) ;
- Sur le **prix** (taxes comprises ou non ?) ;
- **Qualité** de l'information : claire, compréhensible et par tout moyen adapté à la technique de communication à distance.

Frédéric Dechamps - Avocat

## De quelle manière ?

Certaines de ces informations doivent être communiquées sur un **support durable** soit :

- ✓ Au plus tard au moment de la livraison du produit ;
- ✓ Au plus tard avant l'exécution de la prestation de service.

Frédéric Dechamps - Avocat

## Les erreurs fréquentes ...

- **Aucun email de confirmation** lorsque le consommateur a envoyé sa demande pour le produit ou les services ;
- Le **procédé technique** pour conclure le contrat n'est absolument **pas transparent**
- **Aucun moyen** pour le consommateur de garder **une trace** de ce qu'il a commandé et des conditions générales ;

Frédéric Dechamps - Avocat

## Suite ...

- Les conditions générales ne sont **pas complètes** car le droit de renonciation n'est pas clairement indiqué en caractère gras ;
- Les **prix** ne sont **pas clairs** : TVAC ? Frais de livraison ? , etc.
- On exige un paiement anticipé alors que la LPC l'interdit expressément.

Frédéric Dechamps - Avocat

## Solutions concrètes ...

- L'intervention d'un tiers de confiance
- L'utilisation de la signature digitale
- La labellisation de son site web

Frédéric Dechamps - Avocat

## Quelles sanctions ?

- ✓ Simple amende
- ✓ Remboursement du produit défectueux
- ✓ Délai de renonciation plus long
- ✓ Action en cessation (loterie illicite, publicité mensongère, etc.) .

Frédéric Dechamps - Avocat

## Conclusion



- Bien cerner son activité et cibler ses clients ;
- Se poser les bonnes questions et consulter, à temps, les professionnels ;
- Ne pas hésiter à informer correctement et complètement ses visiteurs.

Frédéric Dechamps - Avocat