



Charte de confiance des plateformes de ventes entre internautes

8 juin 2006

Reconnaissant que le commerce entre internautes, par l'intermédiaire des plateformes de commerce électronique, est une pratique de plus en plus répandue qui concerne près de la moitié des internautes français.

La présente Charte a pour objet de définir un certain nombre d'engagements volontaires destinés à renforcer la confiance dans le domaine des transactions entre internautes réalisées par l'intermédiaire des plateformes de commerce électronique.

Cette Charte vise en particulier à renforcer l'information des utilisateurs des plateformes (tant acheteurs que vendeurs), notamment dans le cadre de l'utilisation de ces plateformes dans les relations entre particuliers et professionnels.

Les engagements présentés ci-après ont été définis par les plateformes réunies au sein de la Fédération des Entreprises de Vente à Distance et le Ministère des PME et du Commerce. Ils reposent sur la volonté de promouvoir la transparence, le respect des droits des consommateurs et l'exercice des activités commerciales dans le respect des règles de concurrence. Cette démarche a reçu le soutien du Conseil du Commerce de France.

La présente Charte s'inspire en particulier des conclusions de la Recommandation « Commerce entre particuliers sur Internet » du Forum des droits sur l'Internet¹, notamment en ce qui concerne l'utilisation des plateformes par des vendeurs professionnels.

Les signataires entendent, à travers cette Charte, manifester leur volonté d'accompagner le développement de l'activité des plateformes de vente sur internet, dans le respect du cadre législatif et réglementaire existant et dans l'intérêt commun de l'ensemble des utilisateurs concernés.

Ils entendent également signifier leur attachement au cadre légal actuel, tel que défini par la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, concernant les relations entre les plateformes et leurs utilisateurs.

¹ Forum des droits sur l'internet, Recommandation : Commerce entre particuliers sur Internet du 8 novembre 2005

Les signataires de la présente Charte s'engagent :

I. Engagements des plateformes signataires :

- Point 1 : Inciter les vendeurs professionnels à se déclarer comme tels, notamment par la mise en place d'une signalétique permettant de dissocier les vendeurs inscrits à titre professionnel des vendeurs inscrits à titre particulier, en les faisant bénéficier d'offres ou de services particuliers comme par exemple, des outils de mise en ligne destinés aux professionnels ou par tout autre moyen approprié.
- Point 2 : Proposer sur le site de la plateforme une rubrique facilement accessible, permettant de préciser aux utilisateurs les modalités de fonctionnement du site et en particulier les schémas contractuels dans lesquels ils vont s'engager dans le cadre de l'utilisation de la plateforme.
- Point 3 : Mettre en place une page d'information facilement accessible, destinée à sensibiliser les utilisateurs sur les principales règles et obligations applicables en matière de ventes entre particuliers ou entre un professionnel et un particulier. Cette page pourra le cas échéant pointer vers un ou plusieurs sites d'information (tels que par exemple le site du Ministère des PME, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales, celui de la DGCCRF ou celui du Forum des droits sur l'Internet) permettant à l'utilisateur d'obtenir de plus amples informations.
- Point 4 : Mettre en place un mécanisme de double-clic lors de l'achat, notamment dans le cas de ventes entre professionnels identifiés et particuliers, permettant à l'acheteur, après avoir sélectionné son produit, de valider ensuite son achat.
- Point 5 : Informer les utilisateurs (acheteurs et vendeurs), de manière claire et par tout moyen approprié, des règles relatives à l'existence et aux modalités du droit de rétractation, telles que définies par l'article L.121.20 du code de la consommation.
- Point 6 : Recommander aux utilisateurs, et plus particulièrement aux acheteurs d'avoir recours à des outils de paiement permettant une traçabilité des sommes versées à l'occasion d'une transaction, notamment en cas de paiements correspondant à un montant élevé. D'une manière générale, informer les utilisateurs sur les différents moyens de renforcer la sécurisation des paiements.
- Point 7 : Recommander l'utilisation de moyens de livraison permettant la traçabilité des colis notamment en sensibilisant les utilisateurs aux éventuelles conséquences encourues en cas de perte du colis et le cas échéant en incitant les vendeurs à avoir recours à des services permettant d'attester la réception de la commande par le destinataire.

- Point 8 : Inciter les vendeurs à indiquer la date d'expédition et, le cas échéant, la date approximative de livraison compte tenu des délais annoncés par le transporteur, dès lors que le vendeur est un professionnel ou que la vente porte sur un objet de forte valeur, et sous réserve que cette information n'ait pas été communiquée directement par la plateforme à l'acheteur.
- Point 9 : Mettre en place un "service d'assistance aux utilisateurs" accessible en ligne, et permettant aux vendeurs ou aux acheteurs de contacter la plateforme.
- Point 10 : Veiller au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel, telles que prévues par la législation en vigueur, concernant les données traitées par les plateformes.

II. Engagement des représentants des plateformes et des pouvoirs publics :

- Point 11 : Elaborer une ou plusieurs pages d'informations relatives à la création d'entreprise de commerce électronique, permettant de créer une entreprise de commerce sur Internet, en lien avec l'Agence pour la Création d'Entreprise et les administrations concernées et encourager la diffusion de cette page sur les plateformes et sur tout autre site approprié.
- Point 12 : Participer à l'élaboration et à la diffusion d'une campagne de promotion de la création d'entreprise de commerce électronique, en partenariat avec le Ministère des PME, du Commerce, de l'Artisanat et des Professions Libérales et le Conseil du Commerce de France. Cette campagne pourrait reposer, notamment, sur la mise en avant d'expériences réussies de particuliers devenus professionnels du commerce sur Internet.
- Point 13 : Diffuser et encourager l'adhésion à cette Charte par le plus grand nombre de plateformes.
- Point 14 : Un bilan de la mise en œuvre des engagements prévus par la Charte sera fait dans un délai de 6 mois à compter de la date de signature de la Charte. Au vu des résultats de ce premier bilan, les corrections, évolutions ou compléments nécessaires seront apportés.

Fait à paris le 8 juin 2006

Renaud DUTREIL
Ministre des PME, du Commerce, de l'Artisanat et des Professions libérales

François MOMBOISSE
Président de la Fédération des entreprises de vente à distance

Grégory BOUTTE
Directeur Général de e-Bay France

Xavier GARAMBOIS
Directeur de Amazon France

Pierre KOSCIUSKO-MORIZET
Président-Directeur Général de PriceMinister

Christophe_LASSERRE
Président-Directeur Général de FT e-commerce