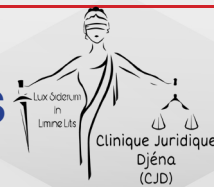




LA PROTECTION DE L'ATTENTE LÉGITIME DES CONSOMMATEURS DANS LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE EN DROIT TOGOLAIS



Komlan AFAKODJA

Juriste contentieux / Contentieux des affaires

Le commerce électronique¹ connaît aujourd'hui une évolution fulgurante au point de bouleverser les habitudes. Il complète sinon remplace graduellement le commerce classique. Cependant, il n'est pas rare de constater que les « e-consommateurs » soient désagréablement surpris lors des livraisons des produits achetés en ligne. Et pour cause, il existe souvent un écart de réalité entre les produits mis en vente en ligne et ceux livrés en présentiel. Il va sans dire que les attentes légitimes des consommateurs vis-à-vis des produits ou services achetés en ligne, ne sont pas toujours satisfaites. L'expression « attente légitime » fait référence aux attentes raisonnables d'un consommateur sur la conformité du produit par rapport à la qualité, à la marque et aux conditions de sécurité desdits produits ou services qu'il achète² (en ligne dans ce cas). Cette situation n'a pas laissé indifférent le législateur togolais, lequel protège les droits des consommateurs dans le commerce électronique, que ce soit à l'étape contractuelle (I) ou en matière contentieuse, notamment dans l'administration de la preuve (II).

I. La protection de l'attente légitime lors de la conclusion du contrat

Le droit à l'information. D'abord, le consommateur doit pouvoir avoir un accès facile, direct et permanent aux informations concernant le vendeur ou le prestataire de services en ligne³, telles que la dénomination sociale, l'adresse, et les coordonnées permettant de le contacter (email, numéro de téléphone). Ensuite, les sites de commerce électronique doivent fournir une description claire, précise et complète des produits ou services proposés. Enfin, les publicités doivent, pour être identifiées comme telles, être présentées de manière transparente⁴. La publicité doit, en outre, rendre identifiable la personne pour le compte de laquelle elle est réalisée.

La sanction. Le non-respect de toutes les exigences susmentionnées est sanctionné. En premier lieu, il y a la possibilité pour le consommateur de corriger ses erreurs, de se retirer de la transaction avant de passer sa commande⁵.

En second lieu, même si le contrat est conclu et que le produit ou le service est déjà livré, le législateur offre encore au consommateur le droit à la rétractation. Ce droit à la rétractation est d'un délai de 10 jours à compter de la réception du produit ou à compter de la date de la conclusion du contrat, pour les services. Ce délai est de 15 jours ouvrables pour les services financiers⁶.

II. La protection de l'attente légitime en matière de preuve

Les modes. Les professionnels du commerce électronique sont avant tout des commerçants et en tant que tels, la preuve par tout moyen est valable à leur rencontre. L'écrit est le mode de preuve par excellence en matière des actes juridiques. Conscient de cette situation, le législateur togolais reconnaît la preuve des écrits électroniques au même titre que les écrits sur papier, de telle sorte que le consommateur peut se servir des échanges électroniques avec les professionnels de vente ou de prestation de services en ligne pour prouver ses attentes.

1 Le commerce électronique est défini par l'article 4 de la loi n°2017-007 relative aux transactions électroniques comme « l'activité commerciale exercée à titre habituel principal ou accessoire, par laquelle une personne effectue ou assure par voie électronique la fourniture de biens, de services et d'informations ou de données sous forme électronique[...] ».

2 R. ROCHEFORT, *la société des consommateurs*, Paris, Odile Jacob, 1995, p.31. Il faut préciser que l'attente légitime ne se résume pas aux caractéristiques présentées pour un produit, mais elle implique également des représentations imaginaires du consommateur.

3 V. Art. 24 de la loi n°2017-007 relative aux transactions électroniques.

4 V. art. 34 de la loi n°2017-007 relative aux transactions électroniques.

5 V. art.27 de la loi n°2017-007 relative aux transactions électroniques.

6 Voir art.45 et 46 de la loi n°2017-007 relative aux transactions électroniques.

Toutefois, l'attente légitime étant un sentiment, une représentation imaginaire, il se peut que le consommateur soit dans l'incapacité de prouver ses attentes par des écrits. Dans ce cas, l'administration de la preuve par le consommateur peut se faire en tenant compte des éléments tels que la qualité, la marque ou les conditions de sécurité du produit commandé en ligne. Le consommateur peut en outre, prouver ses attentes en tenant compte des usages et surtout des publicités faites sur le produit.

La charge. En principe, la charge de la preuve incombe à celui qui émet une prétention. Cependant, dans le cadre du droit de la consommation, la charge de la preuve est parfois inversée. Aux termes de l'article 73 de la loi sur les transactions électroniques au Togo : « le fournisseur de biens ou prestataire de services par voie électronique qui réclame l'exécution d'une obligation doit en prouver l'existence et, lorsqu'il prétend être libéré, doit prouver que l'obligation est inexistante ou éteinte ». En cas de litige, il appartient donc aux professionnels de prouver qu'ils ont satisfait à leurs obligations, ou le cas échéant, prouver que leurs obligations sont inexistantes.