

## CHECKLIST

# Vérifier la conformité d'un site marchand

## Information du consommateur, contrat en ligne, données personnelles et paiement

---

La vente en ligne cumule plusieurs régimes : protection du consommateur, contrat conclu à distance, commerce électronique, protection des données et sécurité des paiements. Les exigences varient selon le pays du vendeur et celui de l'acheteur ; un site accessible depuis plusieurs pays doit tenir compte du droit des consommateurs qu'il cible.

La liste recense les points à vérifier avant la mise en ligne et lors de chaque refonte.

### 1. Identification du vendeur

- ☐ Dénomination, forme juridique, adresse du siège, identifiants d'immatriculation et fiscaux exigés par le pays d'établissement.
- ☐ Coordonnées de contact effectives : courriel, téléphone, adresse postale.
- ☐ Mentions relatives à l'hébergeur du site lorsque la loi les impose.

### 2. Information précontractuelle

- ☐ Caractéristiques essentielles de chaque produit ou service.
- ☐ Vente à distance de produits dans l'Union européenne : identité et coordonnées postales et électroniques du fabricant et, le cas échéant, de la personne responsable établie dans l'Union ; informations d'identification du produit ; avertissements et informations de sécurité (règlement (UE) 2023/988, article 19, applicable depuis le 13 décembre 2024).
- ☐ Prix toutes taxes comprises, devise, frais de livraison et frais supplémentaires annoncés avant la commande.
- ☐ Délais et modalités de livraison ou d'exécution.
- ☐ Existence, conditions et délai du droit de rétractation, ou motif de son exclusion.
- ☐ Garanties légales et commerciales, service après-vente.

### 3. Processus de commande

- ☐ Récapitulatif de la commande avant validation, avec possibilité de corriger les erreurs.
- ☐ Bouton de validation explicitant l'obligation de paiement.
- ☐ Acceptation des conditions générales de vente par une action positive.
- ☐ Confirmation de commande adressée sur support durable.
- ☐ Ventes à des consommateurs établis dans l'Union européenne : fonction de rétractation en ligne accessible pendant tout le délai de rétractation, exigée depuis le 19 juin 2026 (article 11 bis de la directive 2011/83/UE, inséré par la directive (UE) 2023/2673).
- ☐ Ventes à des consommateurs établis dans l'Union européenne : exigences d'accessibilité des services de commerce électronique applicables depuis le 28 juin 2025 (directive (UE) 2019/882), sauf microentreprises prestataires de services.

### 4. Conditions générales et politiques

- ☐ Conditions générales de vente datées et accessibles à tout moment.
- ☐ Politique de retour et de remboursement : délais, frais, état des produits.
- ☐ Politique de livraison : zones desservies, transporteurs, responsabilité en cas de perte.

- ☐ Droit applicable et modalités de règlement des litiges, y compris la médiation de la consommation lorsqu'elle est obligatoire.

## 5. Données personnelles et traceurs

- ☐ Politique de confidentialité : responsable du traitement, finalités, base légale, durées de conservation, destinataires, transferts hors du pays, droits des personnes.
- ☐ Formalités accomplies auprès de l'autorité de protection des données compétente lorsque la loi l'exige.
- ☐ Bandeau de gestion des traceurs : consentement préalable pour les traceurs non essentiels, refus aussi simple que l'acceptation.
- ☐ Formulaire limités aux données nécessaires.

## 6. Paiement et sécurité

- ☐ Prestataire de paiement agréé ; aucune donnée de carte stockée par le site.
- ☐ Connexion chiffrée sur l'ensemble du site.
- ☐ Procédure de gestion des incidents de sécurité et des violations de données.

## 7. Contenus et propriété intellectuelle

- ☐ Droits d'utilisation des photographies, textes et marques affichés.
- ☐ Avis clients : origine vérifiable et modalités de contrôle indiquées.

## Notes d'utilisation

- Le délai de rétractation, les mentions obligatoires et les formalités relatives aux données diffèrent selon les pays : les vérifier pour chaque marché ciblé.
- Maroc : prévoir pour la vente à distance les informations préalables de l'offre (loi n° 31-08, article 29), un délai de rétractation de sept jours francs, porté à trente jours à défaut de confirmation écrite par le fournisseur des informations prévues aux articles 29 et 32, courant à compter de la réception du bien ou, pour les services, de l'acceptation de l'offre (article 36), et le remboursement dans les quinze jours (article 37), sous réserve des exclusions de l'article 38 ; accomplir auprès de la CNDP les formalités préalables (déclaration ou demande d'autorisation) prévues par la loi n° 09-08 ; soumettre les transferts de données vers l'étranger au régime prévu par cette loi, qui peut requérir une demande auprès de la CNDP.
- Une vente à un professionnel n'obéit pas aux mêmes règles qu'une vente à un consommateur ; distinguer les parcours si les deux clientèles sont servies.

## Références

- Maroc : loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, promulguée par le dahir n° 1-11-03 du 14 rabii I 1432 (18 février 2011), Bulletin officiel n° 5932 du 7 avril 2011, p. 1072 (édition générale), modifiée par la loi n° 78-20 (dahir n° 1-20-85 du 11 décembre 2020, Bulletin officiel n° 6945 du 21 décembre 2020, p. 8465), articles 29, 32 et 36 à 38 ; loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques ; loi n° 43-20 relative aux services de confiance pour les transactions électroniques ; loi n° 09-08.
- Union européenne : directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, modifiée par la directive (UE) 2023/2673 ; directive 2000/31/CE sur le commerce électronique ; directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales, modifiée par la directive (UE) 2019/2161 ; règlement (UE) 2023/988 relatif à la sécurité générale des produits ; directive 2002/58/CE (vie privée et communications électroniques) ; règlement (UE) 2016/679 ; directive (UE) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.
- Espagne : Real Decreto Legislativo 1/2007 (texte refondu de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios) ; Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

*Document d'information générale ; il ne constitue ni une consultation juridique ni un avis sur une situation particulière. Les références aux textes sont à vérifier dans leur rédaction en vigueur à la date d'utilisation.*

*Cabinet de conseil non inscrit au barreau ; aucune représentation devant les juridictions ni acte réservé aux professions réglementées du droit.*

- France : Code de la consommation ; loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.
- Paiement par carte : norme PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).