

مجلة علمية، شهرية، محكمة متعددة التخصصات، تُعنى بنشر الدراسات والأبحاث في مجالات العلوم الإنسانية، الاجتماعية، والاقتصادية

المدير المسؤول ورئيس التحرير: انس المستقل

العدد
الثاني

2

العدد الثاني

أبريل - ماي 2025

second issue

April-May 2025

الرقم المعياري الدولي : 3085 - 5039 e-ISSN

رقم الصحافة : 1/2025 Press number

مجلة المقالات الدولية

العدد الثاني مزوج، أبريل - ماي 2025

e-ISSN : 3085 - 5039

كلمة العدد

بسم الله الرحمن الرحيم

يسعدنا أن نقدم للقراء والباحثين العدد الثاني من مجلة المقالات الدولية، والذي يأتي استمراراً للنجاح الكبير الذي حققه العدد الأول، حيث لاقى اهتماماً واسعاً ومقروئية متميزة لدى الأكاديميين والمهتمين بالبحث العلمي.

كما يسرنا أن نعلن أن المجلة قد حصلت على التصنيف العلمي الدولي (ISI)، مما يشكل خطوة مهمة نحو تعزيز انتشارها الأكاديمي وإثراء المحتوى البحثي المنشور، حيث يتيح هذا التصنيف للمجلة وصولاً أوسع إلى الباحثين والمؤسسات العلمية، ويؤكد جودة الأبحاث المنشورة واستيفائها للمعايير الدولية.

لقد كان هذا النجاح دافعاً لنا لمواصلة الجهود في تقديم محتوى علمي عالي الجودة، يواكب التطورات البحثية الحديثة، ويساهم في تعزيز التفاعل العلمي وتبادل المعرفة بين الباحثين من مختلف التخصصات. فمع زيادة الإقبال على المجلة، أصبحنا أكثر حرصاً على توفير مساحة أكاديمية جادة للنقاش والتفاعل، من خلال نشر أبحاث متنوعة تغطي مجالات القانون، العلوم السياسية، العلوم الاجتماعية والاقتصادية، وكل ما يتعلق بالدراسات الإنسانية ذات القيمة العلمية المضافة.

في هذا العدد الجديد، نواصل تقديم مجموعة مختارة من الأبحاث والدراسات التي تواكب القضايا الراهنة، وتطرح تحليلات علمية عميقة، وفق نهج أكاديمي رصين. ونتوجه بالشكر لجميع الباحثين والمساهمين على ثقتهم ودعمهم، فالمجلة مستمرة بفضل مشاركاتكم وإسهاماتكم العلمية التي تجعلها منصة رائدة في نشر المعرفة الأكاديمية.

والله ولي التوفيق

رئيس التحرير



اللجان العلمية للمجلة

انس المستقل

المدير المسؤول ورئيس التحرير

المهنة الإستشارية

د. بونس وحالو

نائب العميد المكلف بالبحث العلمي
والتعاون الجامعي كلية العلوم القانونية
والسياسية جامعة ابن طفيل بالقنيطرة

د. كمال هشومي

أستاذ جامعي جامعة محمد الخامس بالرباط
المنسق البيداغوجي لماستر الدراسات
السياسية والمؤسسية المعمقة

د. وفاء الفيلالي

أستاذة جامعية كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية جامعة سويسري
محمد الخامس بالرباط

د. المختار الطيطي

نائب العميد المكلف بالشؤون البيداغوجية
كلية العلوم القانونية والاقتصادية
والاجتماعية بعين السبع جامعة الحسن الثاني
بالدار البيضاء

Dr. Riccardo Pelizzo

نائب العميد المكلف بالشؤون
الأكاديمية بجامعة نزار باييف
بكاخستان

د. الدربالي المحبوب

رئيس شعبة القانون بالكلية المتعددة
التخصصات الرشيدية

د. رشيد المدور

أستاذ جامعي جامعة الحسن الثاني بالدار البيضاء
عضو المجلس الدستوري سابقا
مدير مجلة دفاتر برلمانية

د. مهند العيسوي

مستشار رئيس مجلس النواب العراقي لشؤون
الصياغة التشريعية
أستاذ القانون العام الدولي في الجامعة العراقية

د. المهدي منشد

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية والاقتصادية
والاجتماعية المحمدية جامعة الحسن الثاني
بالدار البيضاء

د. سعيد خمري

أستاذ جامعي جامعة الحسن الثاني
بالدار البيضاء
مدير مختبر القانون العام وحقوق الإنسان

د. عز الدين العلام

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية
والاقتصادية
والاجتماعية المحمدية جامعة الحسن الثاني
بالدار البيضاء

د. صليحة بوعكاكة

أستاذة جامعية كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية جامعة سيدي
محمد بن عبد الله بفاس

لجنة التقرير والتحكيم

د. طه لحميداني

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية جامعة سويسري
محمد الخامس بالرباط

د. عبد الحق بلفقيه

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية جامعة
سيدي محمد بن عبد الله بفاس

د. بدر بوخلوف

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية والاقتصادية
والاجتماعية جامعة مولاي اسماعيل بمكناس
المدير التنفيذي للمركز الوطني للدراسات القانونية
والحقوقية

د. حكيمة مؤذن

أستاذة جامعية كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية المحمدية جامعة
الحسن الثاني بالدار البيضاء
مديرة مجلة إصدارات

د. احمد ميساوي

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية والاقتصادية
والاجتماعية المحمدية جامعة الحسن الثاني
بالدار البيضاء

د. إبراهيم رضا

أستاذ جامعي كلية الآداب والعلوم
الإنسانية جامعة القاضي
عياض بمراكش

د. عبد الغني السرار

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية جامعة شعيب
الدكالي بالجديدة

د. زكرياء أفتوش

أستاذ جامعي كلية العلوم بالكلية المتعددة
التخصصات الرشيدية

د. عبد الغني العمري

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية جامعة شعيب
الدكالي بالجديدة

د. أحمد أعراب

أستاذ جامعي كلية العلوم بالكلية المتعددة
التخصصات بالناضور

د. إبراهيم أيت وركان

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية جامعة شعيب
الدكالي بالجديدة

د. محمد املاح

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية جامعة شعيب
الدكالي بالجديدة

د. رضوان طريبقي

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية جامعة مولاي
إسماعيل بمكناس

د. عبد الحي الغربية

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية المحمدية
جامعة الحسن الثاني بالدار البيضاء

د. خالد الحمدوني

أستاذ جامعي كلية العلوم بالكلية المتعددة
التخصصات الرشيدية

د. هشام المراكشي

أستاذ جامعي كلية العلوم القانونية
والاقتصادية والاجتماعية جامعة شعيب
الدكالي بالجديدة

محتويات العدد

3-16	التعبير عن القيم كوظيفة من وظائف قواعد التعديل الدستوري حمزة الكندي
17-30	إشكالية البيروقراطية الإدارية وتأثيراتها على الجهاز الإداري بالمغرب رضى الهلالي
31-46	ممارسة الشرطة الإدارية المحلية بالمغرب: قراءة في الآليات والاختصاص حميد الموسوي
47-66	التدبير الملكي للشأن العام في المغرب وإنتاج التوازن التوفيق بين منطق السلطة ومنطق السوق منير قنديلي - الوافي محمد
67-78	طبيعة الرقابة الدستورية على استقلالية المؤسسة التشريعية ربيع السلماني
79-92	حصيلة عمل المحكمة الدستورية لسنة 2024 أحمد أكنتيف - وداد لمسردي
93-110	التوازنات المالية بين المدرستين التقليدية والحديثة أنوار الوطاسي
111-122	البيولوجية الوراثية والذكاء الاصطناعي في التشريع المغربي عبد الرحيم لمسلم
123-134	مصير الديون في حالة عدم التصريح داخل أجل المحدد (صعوبات المقالة 73.17) محمد لوديني

135-158	التحديات القانونية لتنفيذ أحكام القانون التجاري الليبي (رقم 10 لسنة 2023) رقية محمود امهدي
159-174	L'étendue De La Protection Juridique Du Cyberconsommateur El YASSINE Sara
175-194	L'entrepreneuriat : Une Alternative D'employabilité Pour Lutter Contre Le Chômage Des Jeunes Au Maroc Yassine ALAIADI
195-206	الحياة المدرسية ودورها في التربية والتحصيل الدراسي لدى المتعلمين مقاربة سوسيولوجية عبد العالي قايدي
207-214	INTERROGATING THE MERITS OF INCORPORATING TRANSLATION IN FLT Hajar EL SAYD
215-230	La dimension environnementale dans les politiques d'urbanisme : Étude analytique à travers le cadre juridique marocain OUHAMMOU Tarik
231-254	El turismo solidario en la comuna rural de Boujedyane Larache – Marruecos Mohamed Haouari

L'ETENDUE DE LA PROTECTION JURIDIQUE DU CYBERCONSOMMATEUR

THE SCOPE OF LEGAL PROTECTION FOR CYBERCONSUMERS

El yassine Sara

Doctorante en droit privé

Université Hassan 2 de Casablanca

PHD student in private law

Hassan 2 University of Casablanca

Abstract:

The development of information and communication technologies, accompanied by a revolution in electronic commerce, requires particular attention to the human element, in fact, the maintenance of consumption in a virtual world. Intangible is always characterized by the risk and hazard. The nature of the electronic contract and the progression of consumerist movements are among other factors that have prompted society to adopt legal rules protecting the e-consumer. Guaranteed protection throughout the contracting process, starting from the pre-contractual phase, which regulates the offer and the dematerialized acceptance, then the conclusion of the on-line contract which supposes the retraction mechanism and the prohibition of unfair commercial practices, finally the execution of the contract which creates delicate problems with respect to hidden defects and non-compliance, in particular at the time of issue of the thing or service subject of the contract also the risks related to the payment. In the event of disputes concerning alternative means of dispute resolution, a failing settlement can be considered. A legal dispute arises and may raise embarrassing questions as to the applicable law (the *leg for*) as well as the competent jurisdiction.

Résumé:

Le développement des technologies de l'information et de communications accompagné par une révolution du commerce électronique nécessite une attention particulière à l'élément humain, en effet l'entretien des actes de consommations dans un monde virtuel, immatériel est toujours caractérisé par le risque de l'aléa. La nature du contrat électronique et la progression des mouvements consumériste sont parmi d'autres facteurs qui ont incité la société à adopter des règles juridiques protectrices du cyberconsommateur. Une protection garantie tout au long du processus de contractualisation, partant de la phase précontractuelle qui régit l'offre et l'acceptation dématérialisée, ensuite la conclusion du contrat en ligne qui suppose le dispositif de rétractation et l'interdiction des pratiques commerciales déloyales, enfin l'exécution du contrat qui crée des problématiques délicates en matière des vices cachés et la non-conformité, notamment au moment de délivrance de la chose ou du service objet du contrat, ainsi les risques liés au paiement. En cas de contestations des modes alternatifs de résolution des litiges peuvent être envisagés, à défaut, d'un règlement à l'amiable. Un contentieux judiciaire de déclenche et peut soulever des questions embarrassantes quant à la loi applicable (*le lege for*) ainsi que la juridiction compétente.

Keywords:

Cyberconsumer; electronic contract; alternative dispute resolution methods.

Les mots-clés:

Cyberconsommateur ; contrat électronique ; modes alternatifs de règlement des litiges.

Introduction :

« Faire ses courses sur le Web est devenu un jeu d'enfant. Une simple pression sur le bouton de nos souris est suffisante pour passer des commandes à l'autre bout du monde. Tout va pour le mieux, jusqu'à ce que l'on s'aperçoive que le produit commandé ne convient pas, que la facturation est plus lourde que prévue ou que les conditions de garantie sont draconiennes. L'internaute se trouve alors lié à un contrat dont l'ensemble des termes n'ont pas été toujours porté à sa connaissance »¹

Le commerce électronique est l'activité économique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique, la fourniture de biens ou de services². Cette définition est prévue pour la première fois en droit français par la loi pour la confiance dans l'économie numérique « LCEN »³.

C'est la vente ou l'achat de biens ou de services, réalisé par un réseau électronique. En effet, la particularité de ce mode de commerce réside dans sa capacité d'atteindre le marché mondial, vu que les activités commerciales ne sont plus limitées par les frontières géographiques, donc avec l'aide de ce miraculeux moyen, même les petites et moyennes entreprises peuvent accéder facilement au marché mondial, il permet ainsi l'exécution des transactions commerciales 24h\24h et les jours fériés et week-ends, ce qui augmente les ventes et les profits. Toutefois, la formation du contrat électronique soulève certaines questions liées à la dématérialisation du processus contractuel, ces contrats sont conclus à distance sans présence physique des contractants.

La rencontre de la volonté à travers une offre et une acceptation dématérialisée, implique de nombreuses incidences et crée des obligations à la charge du cybercommerçant qui offre ses produits. En droit Marocain, on trouve trois lois concernant spécifiquement le commerce électronique, à savoir ;

La loi 53-05 sur les échanges électroniques ; la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel ; la loi 31-08 relative à la protection des consommateurs, elle régit aussi le contrat électronique de consommation dans un chapitre spécial intitulé (les contrats conclus à distance).

En effet, ces dispositions assurent une protection importante au cyberconsommateur que ce soit dans la phase précontractuelle ou de formation du contrat ainsi que lors de l'exécution dudit contrat, et ce à travers une panoplie des règles d'ordre public. Du point de vue du législateur, le cyberconsommateur se résume à une personne réalisant des achats sur une plateforme de commerce.

A cet effet, le cyberconsommateur doit bénéficier d'une protection juridique. Le législateur Marocain est devenu conscient de cet impérative, ainsi un cadre de protection solide renforcerait la confiance des consommateurs et faciliterait l'adhésion du commerce électronique et sa croissance.

A l'heure où le commerce électronique redéfinit les cadres traditionnels de la relation contractuelle, le cyberconsommateur se trouve exposé à de nouveaux risques liés tant à la formation qu'à l'exécution du contrat en ligne. Dès lors, comment le droit parvient-il à assurer une protection efficace du cyberconsommateur face aux déséquilibres structurels du contrat électronique, tout en conciliant l'impératif de sécurité juridique avec les exigences de souplesse propres à l'économie numérique ?

¹ L. Thoumyere, l'échange des consentements dans le commerce électronique « Revue du droit des technologies de l'information ». www.juriscom.net/uni/doc/199905.htm p.6.

² « Business to Consume ». Concerne le commerce entre une entreprise et un consommateur.

³ La loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Première Partie :
La protection du cyberconsommateur en phase précontractuelle
et lors de la conclusion du contrat électronique

Chapitre 1 : La formation du contrat électronique, consentement et données personnelles

La dématérialisation croissante des échanges a profondément transformé les modalités de formation du contrat, notamment dans le cadre du commerce électronique. Si le contrat en ligne repose toujours sur les fondements classiques de l'accord des volontés, la spécificité du support numérique pose la question de la validité du consentement du consommateur, souvent confronté à des interfaces techniques complexes, des informations surabondantes ou dissimulées, voire à des pratiques de manipulations. Par ailleurs, l'étape précontractuelle implique nécessairement un traitement de données personnelles, ce qui soulève des enjeux majeurs en matière de respect de la vie privée. Dès lors, il convient d'examiner les mécanismes juridiques encadrant la formation du contrat électronique au regard de la protection du consommateur et des données du cyberconsommateur.

Section 1 : Le consentement du cyberconsommateur à l'épreuve du numérique

La protection précontractuelle du cyberconsommateur : entre information, conseil et lutte contre les pratiques trompeuses

La formation du contrat électronique comporte un déséquilibre inhérent entre le professionnel et le cyberconsommateur, justifiant une protection renforcée avant même la conclusion du contrat. Cette protection s'appuie sur le droit commun, la loi n° 31-08⁴ relative à la protection du consommateur et la loi n° 53-05⁵ sur l'échange électronique de données juridiques. Trois mécanismes fondamentaux illustrent cette protection précontractuelle : la prohibition de la publicité mensongère, l'obligation d'information, et le devoir de conseil.

A. La prohibition de la publicité mensongère

La publicité constitue l'un des premiers moyens d'approche du consommateur. Si elle est autorisée en tant qu'outil promotionnel et économique, elle devient illicite dès lors qu'elle induit en erreur. La loi marocaine, bien que silencieuse sur une définition précise de la publicité dans la loi 31-08, encadre son usage par référence aux normes européennes et à la jurisprudence française, qui la définissent comme toute communication visant à promouvoir des biens ou services dans un objectif commercial.

Dans le contexte numérique, les formes de publicité évoluent : bannières, courriels promotionnels ou annonces ciblées. Cette évolution impose une vigilance accrue pour garantir l'exactitude des messages transmis. La publicité, qui peut parfois être assimilée à une offre si elle contient les éléments essentiels du contrat, doit néanmoins se distinguer de l'obligation d'information, qui relève du contenu contractuel.

La publicité mensongère, qui repose sur des affirmations inexacts ou trompeuses, est strictement interdite. À l'inverse, la publicité comparative reste licite à condition d'être vérifiable et de ne pas fausser la concurrence.

⁴ La loi 31-08 Relative à la protection du consommateur. Publiée au Bulletin officiel n° 5923, le 7 avril 2011.

⁵ La loi 53-05 Relative à l'échange électronique des données juridiques. Publiée au Bulletin officiel n° 5584, le 6 décembre 2007.

B. L'obligation d'information précontractuelle

Le cyberconsommateur, partie réputée faible dans la relation contractuelle, bénéficie d'un droit à une information claire, loyale et suffisante. Conformément à l'article 3 de la loi 31-08, le fournisseur est tenu de fournir, avant la conclusion du contrat, des informations essentielles telles que les caractéristiques du bien ou service, son prix, les modalités de livraison, les garanties, les coordonnées du vendeur et les conditions générales de vente.

Le respect de cette obligation est primordial, car il conditionne la validité du consentement du consommateur. En cas de manquement, celui-ci peut agir en nullité sur la base du dol ou de l'erreur, et solliciter des dommages-intérêts « article 77 du D.O.C⁶. ». De plus, l'article 32 de la loi impose une confirmation écrite ou durable des informations fournies, au plus tard lors de la livraison, pour prévenir les litiges postérieurs.

Le non-respect de cette obligation est passible d'une sanction pénale, avec des amendes allant de 1.200 à 10.000 dirhams, doublées en cas de récidive⁷

C. Le devoir de conseil : une obligation accessoire mais essentielle

Complémentaire à l'obligation d'information, le devoir de conseil pèse sur le fournisseur, en particulier lorsque le produit ou service est complexe ou technique. Il implique que le professionnel guide le consommateur vers une décision rationnelle, voire qu'il le dissuade de contracter si le produit ne correspond pas à ses besoins. Cette obligation, bien qu'antagoniste aux intérêts commerciaux du fournisseur, s'impose dans le cadre d'une protection renforcée du profane.

Le manquement à ce devoir peut entraîner l'annulation du contrat et engager la responsabilité contractuelle du vendeur, notamment par l'octroi de dommages-intérêts. Toutefois, dans la pratique, ce devoir est rarement appliqué de manière étendue, car il se heurte à la logique commerciale du marché fondée sur la maximisation du profit.

La phase précontractuelle dans le commerce électronique est encadrée par un dispositif juridique visant à rétablir l'équilibre entre les parties. À travers la prohibition des pratiques trompeuses, l'obligation d'information et le devoir de conseil, le législateur marocain cherche à garantir un consentement libre et éclairé du cyberconsommateur. Toutefois, l'effectivité de cette protection reste tributaire de sa mise en œuvre rigoureuse par les professionnels et de la vigilance des juridictions.

Section 2 : La protection des données personnelles dans le processus contractuel

La protection de la vie privée et des données personnelles dans l'environnement numérique : cadre juridique et rôle de la CNDP⁸

I. Un droit fondamental à protéger dans un environnement numérique intrusif

A. Reconnaissance nationale et internationale du droit à la vie privée

La vie privée est un droit fondamental garanti tant par les textes nationaux qu'internationaux. Au Maroc, l'article 24 de la Constitution affirme le droit de toute personne à la protection de sa vie privée et au secret des communications, n'autorisant leur accès que sur décision judiciaire. Ce droit est renforcé au niveau international par l'article 12 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (1948) et l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme (1950). Ces textes

⁶ La Dahir des obligations et contrats du 12 août 1913. Publié au bulletin officiel n°46, le 12 septembre 1913.

⁷ Article 34 de la loi 31-08 susmentionnée.

⁸ La commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel. Instituée par la loi 09-08 du 18 février 2009, publiée au Bulletin officiel n°5714, le 5 mars 2009.

démontrent une volonté commune des États et organisations internationales de préserver l'intimité des individus contre toute ingérence arbitraire.

B. Le droit à la vie privée du cyberconsommateur

Dans le contexte numérique, le droit à la vie privée s'exprime notamment à travers la capacité pour tout individu de contrôler les informations qu'il choisit de divulguer. Le cyberconsommateur doit pouvoir exercer un contrôle sur ses données personnelles, et les professionnels du numérique doivent garantir transparence et loyauté dans la collecte et le traitement de ces données. Un équilibre est donc à trouver entre l'intérêt économique des entreprises et le respect de la vie privée des utilisateurs.

II. La protection des données personnelles du cyberconsommateur

A. Les garanties contre la collecte abusive des données

Les e-commerçants sont soumis à la loi 09-08 relative à la protection des données à caractère personnel. Tout traitement de données doit être déclaré ou autorisé auprès de la CNDP. Le cyberconsommateur dispose de plusieurs droits :

- Droit à l'information : être informé lors de la collecte.
- Droit d'accès : consulter les données collectées.
- Droit de rectification : corriger les erreurs ou informations incomplètes.
- Droit d'opposition : refuser l'utilisation de ses données à des fins commerciales.

Des modèles types de conditions générales de vente sont disponibles pour encadrer ces pratiques dans le respect de la loi.

B. La lutte contre les sollicitations commerciales abusives (spamming)

Le spamming constitue une atteinte à la vie privée. Pour y remédier, le Maroc a adopté en 2009 une double approche :

- Le système « Opt-in » : l'utilisateur doit donner son consentement préalable à la réception de messages.
- Le système « Opt-out » : permet de se désinscrire d'un envoi commercial.

Ces mécanismes sont renforcés par des sanctions pénales et la vigilance de la CNDP qui contrôle et sanctionne les abus.

III. Le rôle central de la CNDP dans la protection des données personnelles

A. Une autorité administrative indépendante dotée de larges prérogatives

La Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) veille à ce que les traitements informatiques ne portent pas atteinte aux libertés et droits fondamentaux. Créée par la loi 09-08, elle exerce :

- Un pouvoir de contrôle : sur la conformité des traitements, y compris les transferts internationaux.
- Un pouvoir de sanction : en cas de non-respect des obligations légales.
- Un pouvoir consultatif : en formulant des avis sur les textes législatifs ou réglementaires relatifs aux données personnelles.

- Un pouvoir de sensibilisation : en informant les citoyens, les opérateurs et les responsables de traitement sur leurs droits et obligations.

La protection de la vie privée dans le monde numérique est un enjeu juridique, éthique et sociétal. Si le cadre légal existe au Maroc et s'appuie sur des standards internationaux, son efficacité dépend de l'action proactive des organes de régulation, en particulier la CNDP, et de la vigilance des consommateurs eux-mêmes. Le respect de ce droit fondamental nécessite un équilibre permanent entre les intérêts économiques et la sauvegarde des libertés individuelles.

Chapitre 2 : L'encadrement du contenu contractuel au profit du cyberconsommateur

Une fois le contrat électronique formé, encore faut-il s'assurer que son contenu ne porte pas atteinte aux intérêts du consommateur. La généralisation des contrats d'adhésion en ligne, souvent rédigés unilatéralement par le professionnel, accentue le déséquilibre contractuel au détriment du cyberconsommateur. Ce dernier est ainsi exposé à des clauses abusives qu'il ne peut ni négocier ni parfois même comprendre. En parallèle, les pratiques commerciales mises en œuvre dans l'environnement numérique peuvent revêtir un caractère trompeur ou agressif, fragilisant davantage la position du consommateur. Ce chapitre se propose donc d'analyser l'encadrement normatif visant à garantir un contenu contractuel équitable dans les contrats électroniques.

Section 1 : Section 1 : La sanction des clauses abusives dans les contrats électroniques

Dans le cadre du contrat du commerce électronique, le cybercommerçant est en position de force par l'imposition des conditions générales de vente à l'acheteur (cyberconsommateur), cela implique un déséquilibre contractuel né de l'absence de négociation. Sur Internet les clauses abusives ou léonines vont avoir tendance à se développer plus facilement, notamment par la rapidité des transactions, un simple « clic » suffit à consentir.

A. Définition de la notion de la clause abusive :

Aux termes de l'article 15 de la loi 31-08, on appelle « clauses abusives », les clauses qui créent au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. En effet, une clause sera jugée abusive si elle désavantage le cyberconsommateur de manière excessive ou déraisonnable. On trouve par exemple celles relatives à la détermination du prix d'acquisition.

B. Les éléments constitutifs d'une clause abusive :

D'après l'article 15 de la loi n° 31-08, les deux éléments essentiels pour qu'une clause peut être observée comme abusive sont : 1) l'abus de pouvoir c'est-à-dire le pouvoir économique du professionnel, dit élément personnel. 2) Le deuxième élément consiste dans l'avantage excessif et déraisonnable obtenu par le professionnel à l'occasion du contrat conclu avec le consommateur, dit élément objectif. En effet dans le cadre d'un contrat de consommation, le professionnel est toujours en position de force, car il tient un pouvoir économique, juridique et même artistique.

C. Les effets de la clause abusive :

Ainsi, bien que l'autonomie de volonté soit consacrée par le droit commun des obligations, la situation est particulière dans les contrats d'adhésion. Ce principe a rendu ces règles traditionnelles insuffisantes pour faire rétablir l'équilibre entre les contractants, car dès la conclusion du contrat celui-ci devient leur propre loi, et en droit marocain, il n'existe aucun principe susceptible de réaliser l'équilibre d'une manière directe. Ce point demeure régi par les règles générales de la théorie des obligations et contrats concrétisées dans la lésion et le dol. En effet le cyberconsommateur peut recourir à la théorie du dol qui est prévu à l'article 52 du D.O.C. pour demander l'annulation du contrat de consommation comportant des clauses abusives. Toutefois, ledit article dispose : « le dol donne ouverture à la rescision, lorsque les manœuvres ou les réticences de l'une des parties ».

Toutefois, la lésion est traitée dans les articles 55 et 56 du D.O.C. comme un déséquilibre économique du contrat entre ce qui est donné et ce qui est reçu en échange par un contractant dans une relation contractuelle. Ainsi, l'article 55 dispose : « la lésion ne donne pas lieu à la rescision, A

moins qu'elle ne soit causée par le dol de l'autre partie, ou de celui qui la représente ou qui a traits pour elle... ».

En outre l'article 19 de la loi 31-08 dispose : « Sont nulles et de nul effet les clauses abusives contenues dans les contrats conclus entre fournisseur et consommateur. Le contrat restera applicable dans toutes ses autres dispositions s'il peut subsister sans la clause abusive Précitée ».

Ainsi, cet article consacre l'opportunité de l'intervention du juge pour l'élimination des clauses viciant les contrats d'adhésion, dont le cyberconsommateur fait partie, Avec toutefois la possibilité de maintenir l'exécution du contrat.

En effet, le juge n'a pas besoin d'un texte spécial lui attribuant le pouvoir d'annulation des clauses réputées abusives⁹, puisqu'il peut toujours recourir aux règles générales à savoir l'ordre public, la bonne foi ainsi qu'à d'autres théories (la cause, l'abus de droit ...).

Section 2 : La répression des pratiques commerciales déloyales

Le droit de la consommation, dans un souci de protection du consommateur, prohibe certaines pratiques commerciales abusives. Parmi elles figurent le refus de vente injustifié, la vente dite « à la boule de neige » ou pyramidale, et l'abus de faiblesse ou d'ignorance. Ces pratiques, encadrées par la loi 31-08 relative à la protection du consommateur, sont réprimées tant civilement que pénalement.

A. Le refus de vente : un principe d'interdiction sous réserve de motifs légitimes

Le refus de vente est en principe interdit. En vertu de l'article 52 de la loi 31-08, il est interdit à tout fournisseur de refuser, sans motif légitime, de vendre un produit ou un service à un consommateur. Cette interdiction s'étend également à la subordination de la vente à une quantité imposée ou à l'achat d'un autre produit.

Cependant, le législateur admet des exceptions lorsque la demande est anormale (quantité excessive, profil non conforme du demandeur) ou lorsqu'il s'agit de produits réglementés, réservés à des professionnels habilités ou interdits à la vente au grand public. Dans ces cas, le refus n'est pas considéré comme fautif.

B. La vente pyramidale : une pratique commerciale trompeuse et interdite

La vente à la boule de neige, ou vente pyramidale, est une méthode frauduleuse de promotion consistant à faire miroiter des gains ou des produits gratuits contre l'adhésion d'autres consommateurs, indépendamment de la vente réelle d'un bien ou service.

L'article 58 de la loi 31-08 interdit formellement ce procédé, considéré comme trompeur et déloyal, et prévoit des sanctions à l'article 183 : un à douze mois d'emprisonnement et une amende de 20 000 à 40 000 dirhams, doublée en cas de récidive. L'objectif est de protéger les consommateurs contre des systèmes fondés sur le recrutement plutôt que sur la consommation effective.

C. L'abus de faiblesse ou d'ignorance : nullité automatique de l'engagement

L'abus de faiblesse consiste à tirer profit de l'état de vulnérabilité d'un consommateur, en exploitant sa naïveté, sa maladie, ou son inexpérience pour lui soutirer un consentement vicié. Le droit marocain, à travers l'article 54 du D.O.C., admet la rescision pour lésion dans certains cas, notamment lorsqu'un individu contracte sous l'effet de la détresse ou de la dépendance.

La loi 31-08 renforce cette protection numérique à l'article 59 en prévoyant une nullité de plein droit de tout engagement résultant d'un abus de faiblesse ou d'ignorance. Le consommateur a droit à un remboursement des sommes versées et à des dommages et intérêts.

Outre la nullité civile, le professionnel peut aussi faire l'objet de sanctions pénales, selon la gravité de l'abus. Cette protection vise particulièrement le cyberconsommateur, souvent exposé à des pratiques de vente agressives ou déroutantes dans l'environnement numérique.

⁹ Omar Azzimane, Le contrat, éd le Fennec, 1995.

Deuxième Partie :

L'exécution du contrat électronique et les voies de règlement des litiges

Chapitre 1 : L'effectivité des obligations contractuelles et des droits du cyberconsommateur

L'exécution du contrat en ligne constitue une étape cruciale au cours de laquelle les droits du cyberconsommateur doivent être effectivement respectés. Le professionnel est tenu de respecter une série d'obligations relatives à la livraison, la conformité ou encore les garanties, tandis que le consommateur bénéficie de droits spécifiques, tels que le droit de rétractation. Toutefois, dans le contexte du commerce électronique, l'exercice effectif de ces droits demeure parfois incertain, notamment en cas de défaillance du professionnel ou d'inexécution partielle. Il s'agit donc ici d'étudier le régime applicable à l'exécution des obligations contractuelles ainsi que les garanties offertes au cyberconsommateur.

Section 1 : Les obligations du professionnel du commerce électronique

A. L'obligation de délivrer un objet conforme et délais :

La bonne exécution de l'obligation de délivrance suppose que la chose livrée soit en tous points, conforme à la chose convenue. Cela implique, tout d'abord, que tout ce qui faisait l'objet d'opération globale soit effectivement livré. Il y a lieu de rappeler que la livraison de l'objet du contrat n'est acquise que lorsque cette livraison est conforme¹⁰, c'est-à-dire que le produit livré est conforme non seulement aux spécifications techniques promises, mais également à la capacité de l'objet livré à réaliser les objectifs fixés par le client et de proposer des produits et des services en adéquation avec ses besoins.

Cependant, dans la cadre du commerce électronique, la délivrance s'opère soit hors ligne soit en ligne. En revanche, la mention du délai de délivrance, constitue l'une des mentions obligatoires que doivent figurer dans l'offre du cybermarchand, en principe cela doit être fait avant la conclusion du contrat, sauf si les parties ont convenu une date postérieure, lorsque la nature de la chose vendue ou son usage l'exige.

Toutefois, l'article 39 de la loi 31-08 stipule que la commande doit être exécutée dans le délai maximum de 30 jours à compter du jour où le fournisseur a confirmé la réception de la commande du consommateur, si la délivrance n'est pas réalisée à temps convenu entre les parties, voire dépassé 7 jours, et le retard n'est pas dû à un cas de force majeure, le consommateur dispose, sans recours à la justice de la faculté de résoudre de plein droit l'engagement le liant du fournisseur, ainsi il exerce ce droit dans un délai maximum de 5 jours après expiration du délai de 7 jours.

En outre, l'article 14 de la loi susvisée prévoit qu'en cas de résolution, les sommes versées d'avance par le consommateur doivent être remboursées par le fournisseur dans un délai ne dépassant pas 7 jours à compter de la date de réception de l'avis précité. Et à partir du 7^{ème} jour, cette somme est productive d'intérêt de plein droit, au taux légal en vigueur au bénéfice du consommateur. Ceci est sans préjudice bien évidemment du droit qu'à ce dernier de réclamer des dommages et intérêts.

B. Obligation de garantie des vices cachés et service après-vente :

Les biens vendus à distance sont au même titre que ceux vendus par des modes de distribution traditionnels. Le client jouit de la garantie des vices cachés sur le fondement de l'article premier de la loi 31-08 édictant les mesures de protection du consommateur qui vise « de fixer les garanties légales et contractuelles des faits de la chose vendue et du service après-vente et de fixer les conditions et les procédures relatives à l'indemnisation des dommages ou préjudices qui peuvent toucher le consommateur ». La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés. Cependant, les conditions d'exercice de la garantie des vices cachés tiennent à la nature du défaut, qu'à l'action

¹⁰ Caroline Grynbaum, Lydia Le Goffic, et Morlet-Haidara, Droit des activités numériques, éd Dalloz, 2014, p. 35.

elle-même, donc le vice doit être caché, antérieur à la vente et doit rendre la chose totalement impropre à l'usage auquel elle est destinée par l'acquéreur.

C. Obligation de sécurisation de paiement :

Aux termes de L'article 29 de la loi 31-08, le prix et les modalités de paiement sont parmi les informations obligatoires qui doivent figurer sur l'offre de contrat. En outre l'article 48 dispose que le contrat doit, à peine de nullité, mentionner les modalités de paiement. Actuellement, la diversité des moyens de paiement sur Internet est source de trouble « virement bancaire, le paiement par carte de crédit et le système de monnaie électronique », le paiement en ligne jouit toujours d'une mauvaise image auprès du grand public. En effet, les préoccupations essentielles liées à ces différentes méthodes sont la protection des données et l'anonymat.

Toutefois, la sécurisation constitue un élément indispensable au développement du commerce électronique pour l'internaute, il doit garantir le montant prélevé et la confidentialité des informations bancaires transmises. Dans la plupart de ces solutions, reposent sur les principes de la science du secret : la cryptographie, pour son efficacité à garantir les fonctions sécuritaires fondamentales d'échanges des informations ; ces dites fonctions recouvrent plusieurs aspects, l'authentification, l'identification « la signature électronique », l'intégrité des données et la confidentialité. Ainsi la sécurisation des transactions électroniques est l'un des problèmes majeurs de la nouvelle économie¹¹ ; afin d'apporter des solutions à tous ces problèmes de sécurité, une protection technique a été mise en place pour renforcer la protection juridique du cyberconsommateur, par exemple les protocoles SSL, SET.

Section 2 : Les droits du consommateur en ligne

A. Le dispositif de rétractation et ses effets

Dans le but de combler les lacunes du droit commun en matière de protection du consommateur, la loi n° 31-08 relative à la protection du consommateur est venue compléter de manière significative le dispositif juridique marocain. Cette loi vise plusieurs objectifs essentiels, notamment :

- Rétablir l'équilibre dans les relations contractuelles entre le consommateur et le fournisseur ;
- Instaurer des règles générales garantissant les droits du consommateur ;
- Assurer la transparence des transactions économiques ;
- Doter le consommateur de mécanismes lui permettant de faire valoir ses droits et de renforcer son rôle d'acteur économique ;
- Reconnaître aux associations de défense des droits des consommateurs un pouvoir d'encadrement, de sensibilisation et de représentation.

Parmi les apports majeurs de cette législation figure le droit de rétractation, qui confère au consommateur la possibilité de revenir sur son consentement, et le droit à la représentation, qui lui permet, en cas de litige, d'être assisté ou représenté par une association agréée.

1. Définition et conditions d'exercice du droit de rétractation

Le droit de rétractation peut être défini comme la faculté offerte au consommateur de revenir unilatéralement et sans justification sur son engagement contractuel dans un délai déterminé. Ce mécanisme, parfois qualifié de « satisfait ou remboursé », repose sur l'idée que le consommateur, notamment dans le cadre d'un achat à distance, n'a pas toujours la possibilité d'apprécier la nature réelle du produit ou du service proposé.

En droit marocain, bien que la loi 31-08 ne donne pas de définition explicite de ce droit, elle en prévoit l'exercice dans certains cas de vente à distance. L'article 36 prévoit ainsi un délai de sept jours francs à compter de la réception du bien ou de l'acceptation de l'offre pour les services, pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter de pénalités, sauf les frais de retour le cas échéant.

¹¹ Jean Marc Jacquet, Philippe Delabecque, et Sabine Corneloup, Droit du commerce international, Dallos, Paris, 2007, p.85.

En l'absence d'informations écrites fournies par le fournisseur conformément aux articles 29 et 32 de la loi, ce délai est porté à trente jours.

La loi demeure cependant silencieuse sur la manière concrète dont ce droit doit être exercé. À cet égard, l'article 49 relatif au démarchage fournit un indice, en disposant que la rétractation peut être notifiée « par tout moyen justifiant la réception ».

2. Exceptions au droit de rétractation

L'article 38 de la loi énumère plusieurs exceptions au droit de rétractation, à l'instar de ce que prévoit le droit français « article L. 121-20-4 du Code de la consommation¹² ». Il s'agit notamment :

- Des contrats de fourniture de services exécutés, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de rétractation ;
- Des produits dont le prix dépend des fluctuations du marché financier ;
- Des biens confectionnés sur mesure ou personnalisés, ou susceptibles de se détériorer rapidement ;
- Des logiciels ou enregistrements audio/vidéo descellés ;
- Des journaux, périodiques ou magazines.

Ces exceptions sont justifiées par la nature des produits ou services concernés, qui rendent soit leur retour impossible, soit la protection du professionnel nécessaire. Toutefois, certaines exceptions sont problématiques, en particulier celles liées à la fourniture de services électroniques. En effet, un contrat d'accès à Internet par exemple est souvent exécuté immédiatement, ce qui prive de facto le consommateur de son droit de rétractation. Pour éviter cet écueil, il est recommandé aux fournisseurs d'obtenir le consentement exprès du consommateur à une exécution immédiate du contrat, ce qui entraîne la suppression du droit de rétractation.

La jurisprudence française corrobore cette exigence. Ainsi, dans un arrêt rendu le 25 novembre 2010, la Cour de cassation a rappelé l'inapplicabilité du droit de rétractation dans le cadre d'une prestation de service « en l'espèce, une réservation de chambre d'hôtel effectuée via Internet », confirmant la portée restrictive des exceptions prévues par la loi.

3. Modalités d'exercice et effets du droit de rétractation

a. Modalités d'exercice

Le droit de rétractation s'exerce dans le délai imparti, à savoir sept ou trente jours selon les cas, à compter de la réception du bien ou de l'acceptation de l'offre. En cas de litige, la charge de la preuve incombe au consommateur, qui devra démontrer qu'il a exercé ce droit dans les délais légaux. Il est donc conseillé de conserver un accusé de réception, un récépissé postal ou toute autre preuve fiable.

b. Effets juridiques de l'exercice du droit

L'article 44 de la loi 31-08 qualifie le droit de rétractation de règle d'ordre public, ce qui implique que toute clause contractuelle tendant à y renoncer serait réputée nulle et non avenue. Ce caractère impératif souligne la volonté du législateur de protéger la partie faible au contrat de consommation.

L'exercice de ce droit produit des effets immédiats :

- À l'égard du contrat, il entraîne son anéantissement rétroactif, comme si le contrat n'avait jamais existé ;
- À l'égard des parties, il impose au professionnel de rembourser l'ensemble des sommes perçues dans un délai maximum de quinze jours, tandis que le consommateur doit restituer le bien reçu.

B. Le droit à la représentation par les associations de protection du consommateur

1. Un droit consacré par la loi 31-08 ;

La loi n° 31-08 relative à la protection du consommateur au Maroc garantit à ce dernier, y compris au cyberconsommateur, le droit d'être représenté et entendu en cas de litige avec un fournisseur. Ce droit peut être exercé dans le cadre d'un règlement amiable ou lors d'une procédure judiciaire, par l'intermédiaire d'une association de protection du consommateur.

Bien que le texte ne vise pas explicitement le cyberconsommateur, ce dernier est couvert de manière indirecte. En effet, l'article premier précise que la loi s'applique également aux contrats de

¹² Le Code de la consommation Français du 2016.

vente à distance, y compris électroniques. Ainsi, les consommateurs en ligne bénéficient des mêmes garanties que les autres.

2. La dynamique internationale : l'exemple français

En droit comparé, la France constitue un exemple éclairant. Depuis plusieurs années, les associations de consommateurs y expriment leur inquiétude face aux dérives du commerce en ligne. En 2014, la DGCCRF « Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes » a contrôlé plus de 10 000 sites. Les contrôles ont mis en lumière un taux d'anomalies de 28 %, principalement en lien avec les spams vocaux, les SMS frauduleux, le trading en ligne et les placements à risque.

3. L'émergence du mouvement consumériste au Maroc

Au Maroc, le mouvement consumériste a vu le jour après la signature de la charte des Nations Unies sur la protection du consommateur. La première association fut fondée à Agadir, suivie par l'Association Marocaine des Consommateurs (AMC) à Casablanca, la LMPC à Meknès, et l'AMPOC à Kénitra, durant les années 1990.

Depuis les années 2000, ce mouvement a connu un essor considérable, notamment grâce à l'assistance de la République d'Allemagne et au soutien institutionnel de la Direction du commerce intérieur, relevant du ministère de l'Industrie et du Commerce. Ce soutien s'est poursuivi dans le cadre du programme de jumelage avec l'Union européenne¹³.

D'après un rapport officiel, le Maroc comptait 58 associations de protection du consommateur en 2001.

Le rôle et le statut juridique des associations de protection du consommateur

1. Fondement juridique et conditions de reconnaissance

Les associations de protection du consommateur sont régies par le Titre VII de la loi 31-08. Le législateur ne les définit pas explicitement, mais leur donne une capacité juridique étendue.

Selon l'article 152, ces associations doivent être constituées conformément à la loi sur le droit d'association. Elles peuvent se porter partie civile dans des affaires portant atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs et agir au nom de victimes de préjudices individuels, à condition d'avoir reçu mandat.

L'article 153 pose des conditions restrictives : ne pas inclure de membres ayant une activité lucrative, ne pas recevoir de financements d'entreprises commerciales, ne pas faire de publicité commerciale, et ne pas poursuivre d'activités politiques ou autres que la défense du consommateur.

2. Missions : information, écoute et accompagnement

Le rôle fondamental de ces associations est d'informer, conseiller et représenter les consommateurs. Elles peuvent intervenir à tous les stades du litige, de la médiation à l'action en justice.

Leur action est fondée sur les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, qui consacrent le droit du consommateur à une information fiable et une représentation efficace.

L'action en justice des associations de consommateurs

1. Capacité d'agir en justice

¹³ Jean Galais Auloy et Franc Steinmets, Droit de la consommation, 5^{ème} éd, 2000, p.9.

Aux termes de l'article 157 de la loi 31-08, les associations reconnues d'utilité publique peuvent engager des actions judiciaires, intervenir dans des procédures en cours, et se constituer partie civile devant le juge d'instruction pour défendre l'intérêt collectif des consommateurs.

Les associations non reconnues d'utilité publique doivent, quant à elles, obtenir une autorisation spéciale avant d'agir.

Par ailleurs, elles sont exemptées de la condition posée par l'article 7 de la loi 22-01 relative à la procédure pénale, qui impose une ancienneté de quatre ans pour se constituer partie civile.

2. Le mandat des consommateurs

Les associations peuvent représenter un groupe de consommateurs identifiés ayant subi un préjudice commun. Elles doivent être mandatées par au moins deux consommateurs, par écrit et à titre gratuit. Ce mandat ne peut être obtenu par voie publique ou médiatique, conformément à l'article 33 du Code de procédure civile¹⁴.

Les notifications relatives à la procédure sont alors adressées à l'association. Toutefois, chaque consommateur conserve le droit de révoquer son mandat à tout moment, sans impact sur la poursuite de la procédure.

3. Pouvoirs du juge et clauses abusives

En cours de procédure, l'association peut demander au juge d'enjoindre au fournisseur de cesser les agissements illicites ou de supprimer des clauses abusives.

Une décision rendue par le tribunal de grande instance de Casablanca illustre ce pouvoir : une association a obtenu la suppression de plusieurs clauses figurant dans les conditions générales de vente d'un site de e-commerce, telles que :

- La modification unilatérale du contrat sans motif ;
- La suppression de l'obligation d'information ;
- L'absence de délai ferme de livraison ;
- La restriction du droit de rétractation ou de vérification du produit.

Le tribunal a ordonné une astreinte avec exécution provisoire. Celle-ci entre en vigueur 8 jours après une décision contradictoire, ou 15 jours après une décision par défaut. Le défendeur peut bénéficier d'un délai de mise en conformité de 30 jours, renouvelable une fois, avant application de l'astreinte.

Enfin, en vertu de l'article 165 de la loi 31-08, le juge peut ordonner la publication du jugement à la charge de la partie condamnée.

Chapitre 2 : Le règlement des litiges nés du contrat électronique

Le développement du commerce en ligne a engendré une multiplication des litiges, souvent transfrontaliers, et marqués par la complexité technique du support numérique. Face à ces nouveaux défis, les modes classiques de résolution des conflits montrent parfois leurs limites. D'où l'essor des mécanismes alternatifs tels que la médiation ou l'arbitrage en ligne, favorisés pour leur rapidité et leur accessibilité. Néanmoins, le recours au juge demeure une voie incontournable, notamment pour trancher les litiges les plus complexes. Ce chapitre explore les différentes voies offertes au

¹⁴ Le Code de la procédure civile Marocain, Dahir n° 1-74-447 du 27 septembre 1974, n°3220 bis du 30 septembre 1974.

cyberconsommateur pour faire valoir ses droits, en confrontant les mécanismes extrajudiciaires aux garanties du contentieux judiciaire classique.

Section 1 : Les modes alternatifs de règlement des différends numériques

Le développement du commerce électronique a fait émerger de nouveaux besoins en matière de règlement des conflits. En effet, la modicité des sommes en jeu, le coût élevé des procédures judiciaires classiques et la dimension transfrontalière des litiges justifient la mise en place de mécanismes de résolution simples, rapides, économiques et accessibles en ligne. C'est dans ce contexte que s'inscrivent les e-ADR « modes électroniques de règlement alternatif des différends ».

A. Typologie des MARC « Modes Alternatifs de Règlement des Conflits »

Les MARC, ou ADR en anglais, désignent les procédures par lesquelles les parties règlent leurs différends en dehors des juridictions étatiques. Leur efficacité repose sur leur souplesse, leur rapidité et leur faible coût. On distingue principalement deux mécanismes : la médiation et l'arbitrage.

- La médiation repose sur l'intervention d'un tiers neutre – le médiateur – qui aide les parties à trouver elles-mêmes une solution amiable. Ce processus est volontaire, confidentiel et non contraignant. La conciliation et la négociation sont des variantes proches, où les parties dialoguent directement ou avec l'aide d'un tiers plus ou moins actif.

- L'arbitrage, en revanche, est une procédure juridiquement encadrée par laquelle un ou plusieurs arbitres, choisis par les parties, tranchent un litige par une décision contraignante. La loi marocaine encadre désormais l'arbitrage par la loi n° 95-17¹⁵ (2022), qui modernise le cadre juridique et introduit des règles relatives à l'arbitrage électronique.

B. Les modes alternatifs en ligne : vers une justice dématérialisée

Face aux limites du contentieux classique dans l'environnement numérique, des initiatives innovantes ont vu le jour. Le projet du CyberTribunal¹⁶, lancé par l'Université de Montréal, en est un exemple pionnier. Ce dispositif propose une médiation ou un arbitrage en ligne, sans contrainte géographique ni déplacement physique.

Les caractéristiques du CyberTribunal¹⁷ :

- Procédure entièrement dématérialisée, via formulaires, messageries sécurisées et échanges électroniques ;
- Déterritorialisation : la procédure échappe aux frontières nationales ;
- Gratuité des services, accessibilité aux non-juristes, confidentialité des échanges via cryptage ;
- Application d'une lex electronica, inspirée de la lex mercatoria, en l'absence d'un droit national évident ;
- Sélection des arbitres/médiateurs par le secrétariat, avec droit de récusation pour les parties.

Ce type de plateforme permet de répondre aux exigences du commerce numérique : rapidité, efficacité, flexibilité, coût réduit et prise en compte des particularités techniques des litiges en ligne.

¹⁵ La loi 95-17 relative à l'arbitrage et à la médiation conventionnelle, Dahir n° 1-22-34 du 24 mai 2022, publié au Bulletin officiel n°7099, le 13 juin 2022.

¹⁶ Thibault Verbiest, La protection juridique du cyberconsommateur, éd Litec, 2003, p. 65.

¹⁷ Vincent Gautrais, Karim Benuyakhlef et Pierre Trudel, Cyber médiation et cyber arbitrage : L'exemple du cyber tribunal, DIT ; 1998, P.23 et suivantes.

Toutefois, des défis demeurent, notamment en matière de reconnaissance des décisions rendues, de sécurité juridique, ou encore de choix de la loi applicable.

Section 2 : Le contentieux judiciaire du contrat électronique

La mondialisation des échanges par Internet a profondément modifié les règles traditionnelles du droit international privé. Les transactions électroniques, caractérisées par leur dématérialisation et leur absence de frontières physiques, soulèvent deux problématiques centrales : la détermination de la loi applicable (A) et celle de la juridiction compétente (B).

A. La détermination de la loi applicable

L'Internet confronte les systèmes juridiques nationaux à une complexité nouvelle. Lorsqu'un contrat est conclu en ligne entre un consommateur marocain et une entreprise étrangère, il faut d'abord déterminer la loi applicable.

1. L'autonomie de la volonté des parties comme principe directeur

En matière contractuelle, le droit international privé consacre la liberté contractuelle par le principe de la loi d'autonomie. Le règlement européen « Rome I », bien que non applicable au Maroc, sert de référence et permet aux parties de choisir expressément ou tacitement la loi applicable à leur contrat. Ce principe est également reconnu par la LCEN française, qui soumet l'activité de commerce électronique à la loi de l'État où est établi le professionnel, sauf accord contraire des parties.

2. Les limites à la liberté de choix dans un souci de protection du consommateur

Cependant, cette liberté connaît des limites. L'article 17 alinéa 2 de la LCEN prévoit que le consommateur ne peut être privé de la protection que lui accorde la loi de son pays de résidence habituelle. Ainsi, même en cas de choix d'une loi étrangère, les dispositions protectrices nationales du consommateur peuvent continuer de s'appliquer.

En l'absence de choix explicite, la loi applicable est déterminée selon le « centre de gravité » du contrat. Le règlement Rome I propose des critères spécifiques, tels que la résidence habituelle du vendeur ou du prestataire, ou encore, à défaut, la loi présentant les liens les plus étroits avec le contrat.

3. Vers l'émergence d'une lex electronica :

À côté des normes classiques, des usages propres au numérique – appelés *lex electronica* – émergent pour encadrer les relations en ligne. Ces normes, bien que supplétives, tendent à combler les lacunes du droit existant, notamment dans le domaine du commerce électronique international.

B. La détermination de la juridiction compétente

La dématérialisation des contrats numériques soulève aussi des difficultés majeures en matière de compétence juridictionnelle. En l'absence de frontières matérielles, plusieurs approches sont envisageables.

1. L'application des critères classiques

Le juge peut se référer soit au lieu de stockage des données (lieu du serveur), soit à l'accessibilité du site. La première solution facilite l'identification du droit applicable mais favorise le forum shopping ; la seconde est irréaliste car elle impliquerait une soumission à toutes les législations accessibles depuis Internet.

2. Le principe du tribunal du domicile du défendeur

En droit marocain, l'article 27 du Code de procédure civile établit la compétence du tribunal du domicile réel ou élu du défendeur. En matière commerciale, l'article 10 de la loi 53-95 reprend ce principe. Toutefois, dans le contexte numérique, la notion de « domicile réel » devient floue. Des

auteurs proposent alors celle de domicile virtuel, entendu comme le principal lieu d'activité du fournisseur en ligne.

3. La compétence fondée sur l'autonomie de la volonté

Les parties peuvent valablement convenir, dans leur contrat électronique, d'une juridiction compétente, sous réserve que ce choix présente un lien sérieux avec le litige et respecte l'ordre public.

4. La protection du consommateur : vers un choix élargi du for

Le législateur marocain, via la loi n°31-08, renforce la protection du consommateur en lui permettant de saisir, à son choix, le tribunal de son domicile, de sa résidence ou du lieu où le dommage est survenu (article 202). Les associations de défense des consommateurs disposent de prérogatives similaires (article 159).

5. Le droit comparé : l'exemple français

En France, le privilège de juridiction permet à un Français de saisir un tribunal national, même dans un litige international. Ce privilège peut toutefois être écarté par des conventions, comme le règlement « Bruxelles I bis », qui impose des règles précises dans l'Union européenne.

Face à la complexité du commerce électronique international, les règles classiques du droit international privé restent pertinentes, bien qu'elles nécessitent des adaptations. Tant la loi applicable que la juridiction compétente doivent être pensées dans une logique de protection des parties faibles et d'efficacité du droit, en tenant compte de l'évolution rapide des usages numériques.

Conclusion :

Le contrat de commerce conclu en ligne, reconnu par l'article 26 de la loi 31.08 comme technique de communication à distance, incarne les mutations contractuelles induites par le numérique. Dans cet espace virtuel sans présence physique des parties, les modalités de formation et d'exécution du contrat sont profondément modifiées. Cette évolution soulève une tension entre deux impératifs : promouvoir le commerce électronique et assurer une protection juridique efficace du cyberconsommateur.

Le commerce électronique constitue aujourd'hui un levier stratégique de développement économique. Il offre aux entreprises un accès mondial, une activité ininterrompue et une réduction des coûts. Le Maroc, bien que pionnier parmi les pays en développement, reste freiné par les réticences des acteurs économiques, malgré les efforts étatiques en matière d'infrastructures.

Sur le plan juridique, le contrat en ligne est un acte de consommation lorsqu'il unit un professionnel à un consommateur. Plusieurs lois assurent sa régulation : la loi 53.05 sur les échanges électroniques, la loi 09.08 sur les données personnelles et surtout la loi 31.08 sur la protection du consommateur. La protection s'étend de la phase précontractuelle – avec l'obligation d'une information claire et loyale – à la phase d'exécution, incluant le droit de rétractation et le remboursement.

La publicité en ligne, influente, est encadrée par les lois 77.03 et 31.08 pour éviter toute manipulation. Les clauses abusives sont interdites, et des sanctions sont prévues pour prévenir les déséquilibres contractuels ou pratiques anticoncurrentielles. La loi 09.08 renforce la sécurité numérique en interdisant la collecte de données sans consentement.

L'accès à la justice est facilité par les associations de consommateurs, et les MARD (médiation, arbitrage) s'adaptent au contexte numérique. Cependant, malgré cet encadrement, certaines lacunes subsistent, notamment en matière de prévention des litiges.

La pandémie de Covid-19 a accéléré le recours au commerce en ligne tout en révélant les insuffisances du cadre juridique. Le Maroc a réagi par des mesures exceptionnelles, comme le décret-loi n°2.20.293, mais cette crise souligne l'urgence d'une adaptation constante du droit aux enjeux du numérique.

En somme, si le droit marocain offre une base solide de protection, il doit évoluer au rythme des innovations pour garantir la confiance et la sécurité dans les transactions électroniques.

REFERENCE

Ouvrages généraux

- Azzimane, O. (1995). Le contrat. Éditions Le Fennec.
- Grynbaum, C., Le Goffic, L., & Morlet-Haidara. (2014). Droit des activités numériques. Dalloz.
- Jacquet, J.-M., Delabecque, P., & Corneloup, S. (2007). Droit du commerce international. Dalloz.
- Le Tourneau, P. (2010). Contrats informatiques et électroniques. Dalloz.

Ouvrages spécialisés

- Auloy, J. G., & Steinmetz, F. (2000). Droit de la consommation (5e éd.).
- Gautrais, V., Benyakhléf, K., & Trudel, P. (1998). Cyber médiation et cyber arbitrage : L'exemple du cyber tribunal. DIT.
- Verbiest, T. (2003). La protection juridique du cyberconsommateur. Litec.

Webographie

- Consumerarab.org. (n.d.). <http://consumerarab.org>
- CBA. (2009). Présentation NHA. http://www.cba.ca/contents/files/presentation/pre_200904_nha_fr.pdf
- Maroctelecommerce. (n.d.). <http://www.maroctelecommerce.com/oh>
- Ombuds.org & University of Massachusetts. (n.d.). <http://www.ombuds.org> et <http://www.umas.edu/dispute>
- Vmag.vcilp.org. (n.d.). <http://vmag.vcilp.org>
- Mafhoum.com. (n.d.). <http://www.mafhoum.com/syr/articles/baroudi/5.htm>