REPOBLIKAN'I MADAGASIKARA
Fitiavana - Tanindrazana - Fandrosoana

FICHE TECHNIQUE SUR L'ENCADREMENT DE L'E-COMMERCE A MADAGASCAR

I- CADRE TEXTUEL :

- Loi n° 66-003 du 02 juillet 1966 sur la Théorie Générale des Obligations,
- Loi n° 2003-036 du 30 janvier 2004 sur les sociétés commerciales,
- La loi n°2014-006 du 19 juillet 2014 sur la lutte contre la cybercriminalité,
- La loi n°2014-024 du 10 décembre 2014 sur la transaction électronique,
- La loi n°2014-025 du 10 décembre 2014 sur la signature électronique,
- La loi n°2014-026 du 05 novembre 2014 fixant les principes généraux relatifs à la dématérialisation des procédures administratives,
- La loi n°2014-038 du 09 janvier 2015 sur la protection des données à caractère personnel,
- La loi n°2015-014 du 10 août 2015 sur les garanties et la protection des consommateurs (aspect protection des consommateurs),
- La loi n°2016-056 du 02 février 2017 sur la monnaie électronique et établissements de monnaie électronique,
- Loi n° 2018-020 du 23 août 2018 portant refonte de la loi sur la concurrence (aspect concurrence),

II- LA PROCEDURE LIEE A L'OUVERTURE D'UN SITE MARCHAND

- Enregistrement/ déclaration au niveau de l'INSTAT,
- Déclaration au niveau de l'administration fiscale des activités exercées,
- Immatriculation au Registre du Commerce et des Société,
- Ouverture d'un compte bancaire,
- Création d'un site auprès d'un fournisseur d'accès à l'internet,
- Déclaration à la Commission Malgache de l'Informatique et des Libertés (CMIL) pour les e-commerçants collectant des données à caractère personnel, (en attendant sa mise en place)
- Ouverture d'une adresse électronique,
- Demande d'une autorisation préalable pour les activités soumises à une autorisation spéciale,

III- LES OBLIGATIONS DE L' E-COMMERÇANT :

1- *Avant la souscription au contrat* ***:*** *informer sur :*

- Pour une entreprise individuelle : nom et prénoms du gérant, nom commercial, domicile, adresse électronique,
- Pour une société : raison sociale, forme juridique, adresse de l'établissement ou du siège pour des réclamations éventuelles
- Le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés,
- Le numéro d'immatriculation fiscale,
- Le numéro de la licence ou de l'autorisation, sa date ainsi que l'autorité qui l'a délivré si l'activité est soumise à une autorisation spéciale ou au régime de licence

- Le numéro de déclaration simplifiée à la Commission Malgache de l'Informatique et des Libertés (CMIL) pour le cas des e-commerçants collectant des données à caractère personnel (en attendant sa mise en place)
- La référence aux règles professionnelles applicables et au titre professionnel pour les professions règlementées
- Le numéro de téléphone ou de fax, adresse électronique,
- Les caractéristiques essentielles du produit ou du service offert avec catalogue électronique en ligne ;
- Le prix total du produit offert ainsi que tous les éventuels frais supplémentaires,
- Le frais de livraison si celui-ci n'est pas incorporé au prix du produit ou du service offert ;
- La durée de validité de l'offre ;
- Les moyens de paiement acceptés ;
- La date limite de livraison et ses modalités
- L'existence ou non du droit de rétractation pour le produit ou service en cours d'offre, ses modalités d'exécution et le formulaire type de rétractation ;
- Les informations et les modalités relatives aux services après-vente et aux garanties existantes ;
- Les conditions relatives à la conclusion, à la durée et à la résiliation des contrats en ligne ;
- Les modalités de remboursement des sommes versées sous forme d'acomptes par l'e- consommateur en cas de retour de produits (pour le cas de produits non conforme à la commande)
- Le tribunal compétent en cas de litige,
- La mise à la disposition des clauses contractuelles et les différentes étapes à suivre avant la conclusion du contrat

Ces informations doivent être mises à la disposition des clients avant sa souscription au contrat de façon lisible, claire et compréhensible**.**

2- *Pendant la commande :*

- Accuser réception de la commande trois jours francs après la validation de la commande
- Obligation de mettre en place un système de paiement électronique sécurisé
- Assurer la disponibilité du produit offert.

3- *Après la commande **:***

- La livraison conforme à la commande dans le délai convenu,
- Le respect des clauses contractuelles sur : les modalités et délai de remboursement en cas de retour de marchandises, les modalités d'exécution du droit de rétractation en cas d'existence de celui-ci,
- L'obligation de conservation des contrats

- La délivrance d'une facture

IV- LES OBLIGATIONS DES E-CONSOMMATEURS

- Le respect des clauses contractuelles : le paiement du prix du produit ou du service à la date convenue,
- L'information préalable avant souscription au contrat

V- LES OBLIGATIONS DES INTERMEDIAIRES FINANCIERS

A- POUR LE PAIEMENT PAR CARTE

- *Obligation d'information préalablement à la conclusion du contrat par l'émetteur de la carte sur les conditions contractuelles régissant l'émission et l'utilisation de la carte,*

L'information due au titulaire comporte au minimum :

a) Une description des caractéristiques techniques de la carte et de ses utilisations possibles, y compris les montants autorisés des retraits et transferts, ainsi que la possibilité éventuelle de les modifier ;
b) Une description des obligations et responsabilités respectives des parties, ainsi que des risques et des mesures de prudence liés à l'utilisation de la carte ;
c) Les conditions et modalités de la notification prévue en cas de perte ou de vol de la carte ;
d) Les conditions de la contestation dont une opération serait susceptible, y compris l'adresse géographique du service où le titulaire peut présenter ses réclamations.

- *Existence d'un contrat écrit entre l'organisme émetteur et le titulaire de la carte (carte de paiement ou de retrait) sur l'utilisation dudit carte,*
- *Obligation de mise à la disposition et utilisation des cartes après conclusion du contrat*
- *Obligation d'information durant l'exécution du contrat :*

L'émetteur fournit régulièrement ou à la demande des parties au titulaire des informations relatives aux opérations réalisées au moyen de la carte.

L'information due au titulaire comporte au minimum :

a) L'identification de l'opération, sa date, la date de valeur et, s'il y a lieu, la désignation du tiers chez qui ou avec qui l'opération a été effectuée et son lieu d'exploitation ;
b) Le montant débité du compte du titulaire exprimé dans la monnaie de ce compte ;

c) Le montant, s'il y a lieu, des frais et commissions prélevés du fait de l'opération y compris les frais fixes et variables, ainsi que le cours du change lorsque l'opération comporte une conversion des fonds en une autre devise.

➢ *Autres obligations de l'émetteur de la carte* :

a) Délivrer au titulaire les données d'identification permettant l'utilisation de la carte et d'en garantir le secret ;
b) Conserver un relevé interne des opérations effectuées à l'aide de la carte pendant une durée de 5 ans à compter de l'exécution de l'opération ;
c) Mettre à disposition du titulaire un service téléphonique ou un mécanisme informatique de protection de veille disponible 24h/24 et 7j/7 pour procéder à la notification d'opposition prévue en cas de perte ou vol de la carte ;
d) Empêcher toute utilisation de la carte à compter de la notification de l'opposition jusqu'à la mainlevée formulée par le titulaire muni des pièces justificatives requises ou nécessaires dans le délai prévu à l'article 24 d) de la présente loi
e) Prouver, en cas de contestation d'une opération effectuée au moyen d'une carte, que cette opération a été correctement enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par une incidente technique ou toute autre défaillance du système d'information ; toutefois, cette preuve n'est à la charge de l'émetteur que si la contestation lui a été notifiée moins de trois mois après la communication au titulaire des informations relatives à cette opération
f) Mettre en place un système « assurance-paiement » disponible.
g) Aviser le titulaire de la carte de la mise en opposition faite à l'égard de sa carte dans un délai raisonnable.

B- <u>POUR LE PAIEMENT EN LIGNE</u>

➢ **<u>Obligation de la banque d'informer ses clients</u>**

Les banques doivent informer leurs clients par écrit des conditions dans lesquelles des opérations sont effectuées.

Ces informations mentionnent :

- Les dates de valeur afférentes aux virements émis et reçus,
- Le montant de l'opération effectuée,
- Des frais et commissions, ainsi que les procédures et voies de recours disponibles en cas de contestation.

Les banques doivent aussi communiquer à leurs clients, après chaque transfert de fonds :

- Le montant de l'opération effectuée,

- Des frais et commissions prélevés à cette occasion, et le taux de change retenu dans le cas d'un transfert de fonds en monnaie étrangère.

Ces renseignements sont présentés d'une manière lisible, claire et sans équivoque, sur des avis d'opéré ou des extraits de comptes, dans les deux mois suivants l'exécution de l'opération.