

Le consommateur entre adhésion et négociation dans les contrats de consommation électroniques

The Consumer Between Adhesion and Negotiation in Electronic Consumer Contracts

El Alaoui Mohammed

Doctorant

Université Moulay Ismaïl (UMI) - Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales - Meknès

Laboratoire : Droit et Développement

Professeur encadrant : Pr. El Bekkay EL MAAZOUZ

Résumé

Les contrats de consommation électroniques constituent aujourd'hui l'un des principaux modes de conclusion des transactions, en raison de leur rapidité et de la facilité qu'ils offrent au consommateur. Cette dématérialisation ne garantit toutefois pas l'équilibre de la relation contractuelle. Selon les modalités de formation du contrat, le consommateur peut soit disposer d'une marge réelle de négociation, soit être conduit à adhérer à des stipulations préétablies par le professionnel. L'étude analyse ainsi la qualification du contrat de consommation électronique entre contrat négocié et contrat d'adhésion, puis examine les mécanismes juridiques permettant de corriger l'asymétrie informationnelle et économique qui caractérise fréquemment cette relation. À partir du droit marocain, notamment de la loi n° 31-08, de la loi n° 53-05 et de la loi n° 43-20, elle met en évidence le rôle de l'information précontractuelle, du droit de rétractation, des mentions obligatoires et du contrôle des clauses abusives. L'analyse défend une approche fonctionnelle : le caractère électronique du support n'impose pas, à lui seul, une qualification déterminée ; le critère décisif réside dans l'existence d'un pouvoir effectif de négociation du consommateur.

Mots-clés : consommateur ; contrat électronique ; contrat d'adhésion ; contrat négocié ; autonomie de la volonté ; clauses abusives ; information précontractuelle.

Abstract

Electronic consumer contracts have become a major means of concluding transactions because of their speed and accessibility. Yet dematerialisation does not necessarily ensure contractual balance. Depending on the formation process, consumers may either enjoy a genuine ability to negotiate or merely adhere to terms drafted in advance by the professional. This article examines the legal characterisation of electronic consumer contracts between negotiated contracts and contracts of adhesion, and analyses the mechanisms designed to correct the informational and economic asymmetry that often affects the relationship. Focusing on Moroccan law, particularly Law No. 31-08, Law No. 53-05 and Law No. 43-20, the study highlights the role of pre-contractual information, withdrawal rights, mandatory disclosures and the control of unfair terms. It argues for a functional approach: the electronic medium does not in itself determine the legal nature of the contract; the decisive criterion is whether the consumer has an effective power to negotiate its essential terms.

Keywords: consumer; electronic contract; contract of adhesion; negotiated contract; freedom of contract; unfair terms; pre-contractual information.

Introduction

La transformation numérique des échanges a profondément modifié les pratiques contractuelles. L'acte de consommation, autrefois associé à la présence physique des parties, peut désormais être accompli en quelques instants au moyen d'un site Internet, d'une application ou d'une plateforme. Cette facilité technique ne bouleverse pas les fondements du contrat : l'opération demeure soumise à la rencontre des volontés, à la capacité des parties et aux autres exigences du droit commun. Elle modifie toutefois le contexte dans lequel le consentement est sollicité et exprimé.

L'environnement numérique accentue en particulier une tension classique du droit des contrats. D'un côté, l'autonomie de la volonté commande de reconnaître au consommateur la liberté de contracter ou de ne pas contracter. De l'autre, la standardisation des offres, la technicité des services et l'asymétrie informationnelle peuvent réduire la portée concrète de cette liberté. Le consommateur dispose souvent d'une liberté de choix entre plusieurs offres, mais cette pluralité ne signifie pas nécessairement qu'il puisse discuter les clauses de chacune d'elles.

La distinction entre contrat négocié et contrat d'adhésion prend alors une importance particulière. Une approche purement formelle conduirait à considérer que le consommateur reste libre puisqu'il peut accepter ou refuser l'offre. Une approche plus substantielle invite, au contraire, à rechercher s'il dispose d'un pouvoir réel de discussion et de modification des stipulations essentielles. La liberté de ne pas contracter ne doit donc pas être confondue avec la liberté de négocier.

La problématique de cette étude peut dès lors être formulée ainsi : dans quelle mesure la qualification du contrat de consommation électronique, entre contrat négocié et contrat d'adhésion, permet-elle de concilier le principe de l'autonomie de la volonté avec l'exigence de protection du consommateur? L'intérêt de la question dépasse la qualification théorique. Celle-ci conditionne la manière d'appréhender l'information du consommateur, le contrôle du contenu contractuel et, plus largement, la recherche d'un équilibre effectif dans la relation numérique.

La méthode retenue est à la fois descriptive, analytique et, ponctuellement, comparative. L'étude présente d'abord les principales constructions doctrinales relatives à la nature du contrat électronique, puis les confronte au cadre marocain. Elle analyse ensuite les mécanismes de protection qui limitent les effets d'une adhésion non négociée, spécialement les obligations d'information et le contrôle des clauses abusives. Deux axes structurent ainsi le propos : la nature juridique du contrat de consommation électronique, puis les mécanismes de protection contre les déséquilibres contractuels.

Premier axe : La nature juridique du contrat de consommation électronique

I. Le contrat de consommation électronique à l'épreuve de la distinction entre négociation et adhésion

Le recours à un procédé électronique ne suffit pas à transformer la nature du contrat. Un échange de courriels peut permettre des pourparlers réels, des contre-propositions et une modification individualisée des conditions. À l'inverse, une interface imposant des conditions générales identiques à tous les utilisateurs peut réduire l'intervention du consommateur à un clic d'acceptation. La qualification doit donc être recherchée dans les conditions concrètes de formation plutôt que dans le support utilisé.

Une première orientation doctrinale insiste sur le maintien de la liberté contractuelle. Le consommateur peut comparer les offres, changer de fournisseur et renoncer à l'opération. La multiplication des opérateurs accessibles en ligne peut même diminuer certains effets du monopole de fait. Dans cette perspective, la présence de conditions générales rédigées à l'avance ne suffirait pas à faire disparaître toute liberté contractuelle.

Cette analyse doit cependant être nuancée. Le choix entre plusieurs contrats standardisés ne crée pas nécessairement une négociation. Un consommateur peut disposer de dix offres concurrentes tout en étant incapable de modifier une seule clause de chacune d'elles. Il existe ainsi une différence essentielle entre concurrence sur le marché et négociabilité du contrat. La première élargit le choix du cocontractant; la seconde permet d'influencer le contenu de l'engagement.

Le critère de la nécessité doit lui aussi être manié avec prudence. Son intensité varie selon les personnes et les circonstances. Toutefois, lorsqu'un service est devenu pratiquement indispensable à la vie économique ou sociale, la faculté abstraite de renoncer au contrat peut perdre une partie de sa portée. Le consommateur peut alors consentir à des conditions qu'il n'aurait pas librement élaborées, faute d'alternative fonctionnellement équivalente.

La notion de contrat d'adhésion, historiquement associée aux travaux de Raymond Saleilles et approfondie dans la doctrine arabe notamment par Abdel-Razzaq Al-Sanhuri, met précisément l'accent sur la prédétermination du contenu contractuel. L'élément décisif n'est pas que le contrat soit conclu rapidement ou à distance, mais que les stipulations essentielles soient soustraites à une véritable discussion.

Il en résulte qu'un contrat électronique ne doit être qualifié ni systématiquement de contrat négocié ni systématiquement de contrat d'adhésion. La qualification est fonctionnelle. Elle dépend notamment du degré de standardisation, de l'existence d'un canal permettant une contre-proposition, de la possibilité de modifier les clauses essentielles et des circonstances économiques entourant la conclusion.

II. La qualité des parties et la finalité de l'opération

La qualification de consommateur constitue un second élément structurant. Dans le cadre marocain, la protection spéciale est orientée vers la personne qui acquiert un bien ou un service pour des besoins étrangers à son activité professionnelle. La finalité de l'opération permet ainsi de distinguer la relation B2C de la relation B2B, cette dernière demeurant principalement soumise aux règles générales et commerciales.

La réciprocité des obligations dans un contrat synallagmatique ne doit pas brouiller cette distinction. Le fait que le consommateur soit débiteur du prix et créancier de la délivrance ne le transforme pas en professionnel. De même, le fournisseur peut être simultanément créancier et débiteur sans perdre sa qualité professionnelle. La qualification dépend de la fonction économique dans laquelle chacun intervient.

Cette distinction est particulièrement utile en matière électronique, car le commerce numérique excède largement le seul droit de la consommation. Les mêmes technologies peuvent servir à conclure des opérations entre entreprises, entre particuliers ou entre un professionnel et un consommateur. Le régime protecteur de la loi n° 31-08 doit donc être rattaché à la qualité des parties et à la finalité de l'acte, et non à la seule utilisation d'un moyen électronique.

III. Le contrat électronique au regard du droit marocain

En droit marocain, le contrat électronique s'insère dans le droit commun des obligations tout en bénéficiant d'un encadrement spécial. La loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques a joué un rôle déterminant dans la reconnaissance de l'écrit électronique et dans l'adaptation du droit de la preuve. La loi n° 43-20 relative aux services de confiance pour les transactions électroniques a ensuite modernisé le dispositif de confiance numérique.

Le principe d'équivalence fonctionnelle permet, sous les conditions légales, de reconnaître à l'écrit électronique une valeur juridique comparable à celle de l'écrit sur support papier. La dématérialisation ne signifie donc pas disparition de la preuve; elle impose plutôt de garantir l'identification de l'auteur, l'intégrité de l'acte et la fiabilité du procédé utilisé.

La signature électronique s'inscrit dans cette logique. Elle remplit une fonction d'identification et de rattachement du signataire à l'acte. Les services de confiance, les certificats et, pour les personnes morales, le cachet électronique participent à la sécurisation des échanges. La technique devient ainsi un instrument au service des exigences juridiques traditionnelles d'authenticité, d'intégrité et de sécurité.

La formation électronique conserve par ailleurs la structure classique de l'offre et de l'acceptation. Il importe de distinguer l'offre suffisamment ferme et précise de la simple invitation à entrer en négociation. Sur une interface numérique, la présentation d'un bien, de son prix et des principales conditions peut manifester une volonté de contracter, tandis qu'une présentation incomplète peut n'être qu'une invitation à poursuivre les échanges.

Cette distinction rejoint directement la question de l'adhésion. Lorsque l'offre est accompagnée de conditions générales préétablies et que l'interface ne permet aucune modification, l'acceptation matérialise davantage une adhésion qu'une négociation. En revanche, lorsque les parties échangent effectivement sur les éléments du contrat, le support électronique n'empêche nullement le maintien d'un contrat négocié.

Deuxième axe : Les mécanismes de protection du consommateur dans le contrat électronique

I. L'information précontractuelle comme instrument de rééquilibrage

Dans l'environnement numérique, l'information précontractuelle constitue l'un des principaux correctifs à l'asymétrie entre professionnel et consommateur. Le consommateur ne peut pas toujours examiner matériellement le bien, rencontrer le fournisseur ou apprécier immédiatement les modalités d'exécution. L'information devient dès lors une condition pratique de l'exercice de sa liberté contractuelle.

La loi n° 31-08 impose au fournisseur de communiquer des informations relatives notamment à son identité, aux caractéristiques essentielles du bien ou du service, au prix, aux modalités de paiement, aux délais et frais de livraison ainsi qu'aux conditions contractuelles applicables. L'article 29 participe à l'identification du cybercommerçant, tandis que l'article 30 vise l'accessibilité des conditions contractuelles.

Ces exigences ne transforment pas nécessairement le contrat d'adhésion en contrat négocié. Elles poursuivent un objectif différent : rendre l'adhésion plus éclairée. Le consommateur peut ne pas pouvoir modifier la clause, mais il doit au moins pouvoir en connaître l'existence et la portée avant de s'engager. La transparence corrige ainsi une partie du déséquilibre sans supprimer la standardisation.

La confirmation écrite de la commande prolonge cette protection après l'acceptation. Elle contribue à fixer le contenu de l'engagement et à rendre accessibles les informations relatives, notamment, au droit de rétractation, aux garanties et au service après-vente. La traçabilité électronique devient alors un élément de sécurité juridique pour les deux parties.

II. Le droit de rétractation et l'exécution de la commande

Le droit de rétractation constitue une protection particulièrement adaptée à la conclusion à distance. Dans le cadre exposé par la loi n° 31-08, le consommateur dispose en principe d'un délai de sept jours pour revenir sur son engagement, sous réserve des exceptions légales. Ce mécanisme compense l'absence de contact direct avec le bien ou le professionnel et permet une réévaluation du consentement après la conclusion.

L'exercice du droit de rétractation entraîne une obligation de remboursement dans le délai légal. L'article 37 prévoit, selon le texte étudié, la restitution des sommes versées au plus tard dans les quinze jours suivant l'exercice du droit. Le défaut de

remboursement est assorti d'une sanction prévue à l'article 178. Cette articulation entre droit substantiel et sanction renforce l'effectivité du mécanisme.

L'exécution de la commande fait également l'objet d'un encadrement. L'article 39 impose au fournisseur, dans le cadre présenté par le document de base, une exécution dans un délai maximal de trente jours à compter de la confirmation de la réception de la commande. L'article 179 prévoit une sanction en cas de non-exécution dans les conditions légales. L'intérêt de ces règles est de prolonger la protection au-delà de la seule formation du contrat.

Le droit de rétractation n'est toutefois pas absolu. Certaines prestations commencées avec l'accord du consommateur, certains biens personnalisés, certains produits dépendant des fluctuations du marché ou certaines catégories de contenus peuvent relever d'exceptions. Ces limites traduisent une recherche d'équilibre : protéger le consommateur sans imposer au professionnel un risque économiquement injustifié.

III. Le contrôle des clauses abusives

La protection contre les clauses abusives constitue le prolongement naturel de la théorie du contrat d'adhésion. La prédétermination d'une clause n'est pas, en elle-même, illicite. Le problème apparaît lorsque la stipulation crée, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties. Le contrôle porte ainsi sur les effets de la clause et non sur la seule méthode de rédaction.

La loi n° 31-08 consacre cette logique en droit marocain. Elle permet d'encadrer les stipulations qui limitent excessivement les obligations ou la responsabilité du professionnel, lui confèrent un pouvoir unilatéral disproportionné ou imposent au consommateur une charge contractuelle déséquilibrée. L'approche est essentiellement objective : il n'est pas nécessaire de démontrer une intention malveillante lorsque le contenu de la clause produit le déséquilibre prohibé.

Cette conception rejoint la logique du droit européen des clauses abusives, notamment celle issue de la directive du 5 avril 1993. La comparaison montre une convergence autour du déséquilibre significatif et de la bonne foi comme instruments de contrôle des clauses non négociées individuellement. Dans le contrat électronique, où les conditions générales sont souvent acceptées globalement, ce contrôle revêt une importance accrue.

La neutralisation de la clause abusive présente un intérêt particulier. Le consommateur n'a pas toujours intérêt à obtenir l'anéantissement de l'ensemble du contrat, notamment lorsqu'il a besoin du bien ou du service. Le mécanisme protecteur doit donc, lorsque le droit applicable le permet, supprimer ou priver d'effet la stipulation déséquilibrée tout en préservant le reste de la relation contractuelle.

Le contrôle des clauses abusives révèle ainsi une évolution de la conception de l'autonomie de la volonté. La liberté contractuelle n'est pas abandonnée; elle est encadrée afin que le pouvoir de rédaction de l'une des parties ne transforme pas la liberté formelle de l'autre en simple soumission. La protection du consommateur vise moins à empêcher l'adhésion qu'à empêcher l'abus de l'adhésion.

IV. Vers une approche fonctionnelle de l'équilibre contractuel numérique

L'analyse conduit à dépasser l'opposition trop rigide entre contrat négocié et contrat d'adhésion. Dans la pratique numérique, il existe un continuum. Certaines clauses peuvent être standardisées tandis que d'autres sont personnalisables; certains paramètres peuvent être choisis par l'utilisateur sans que les conditions juridiques essentielles puissent être discutées. La qualification doit donc être attentive à la réalité économique et technique du processus contractuel.

Dans cette perspective, la protection ne devrait pas dépendre exclusivement d'une étiquette contractuelle. Plus le pouvoir effectif de négociation du consommateur est faible, plus les exigences de transparence, de lisibilité et de contrôle du contenu prennent de l'importance. À l'inverse, une négociation véritable ne dispense pas le professionnel du respect des règles impératives de protection du consommateur.

L'encadrement légal des mentions obligatoires peut même, dans certaines hypothèses, protéger davantage le consommateur qu'une négociation purement théorique. Un consommateur profane ne sait pas nécessairement quels éléments doivent être discutés ni quels risques doivent être anticipés. L'intervention législative fixe alors un socle minimal qui ne dépend ni de son expertise ni de sa capacité économique à négocier.

L'enjeu consiste donc à concilier deux exigences. La première est de préserver la fluidité et l'efficacité économique qui font l'intérêt du commerce électronique. La seconde est de garantir que cette rapidité ne soit pas obtenue au prix d'un consentement opaque ou d'un déséquilibre excessif. L'équilibre contractuel numérique suppose moins une multiplication indifférenciée des formalités qu'une protection ciblée sur les véritables sources de vulnérabilité.

V. Les obligations du cybercommerçant et l'effectivité de la protection

La protection du consommateur électronique ne peut être appréciée uniquement au moment de la formation du contrat. Elle dépend également de l'identification du professionnel, de la précision de l'offre, de la conservation des informations communiquées et de l'exécution effective des engagements souscrits. La loi n° 31-08 article à cet égard plusieurs obligations dont la complémentarité contribue à sécuriser l'ensemble du parcours contractuel.

L'identification du cybercommerçant constitue une exigence préalable. L'article 29, tel qu'il est mobilisé dans la présente étude, impose la communication d'éléments permettant au consommateur de connaître son cocontractant : nom ou dénomination sociale, coordonnées, adresse ou siège social et, lorsque cela est applicable, numéro d'identification fiscale. Pour les activités soumises à autorisation, les indications relatives à la licence et à l'autorité compétente renforcent encore la traçabilité de l'opérateur. Cette obligation répond à une difficulté propre à la distance : l'interface numérique ne doit pas rendre le professionnel juridiquement invisible.

La sanction attachée au défaut de mentions obligatoires confirme que l'information n'est pas conçue comme une simple recommandation. L'article 177 prévoit, selon les éléments retenus dans le document de base, une amende de 1 200 à 10 000 dirhams, portée au double en cas de récidive. La sanction pécuniaire traduit le caractère impératif de la transparence imposée au fournisseur et vise à prévenir les pratiques dans lesquelles le consommateur contracterait sans pouvoir identifier correctement la personne tenue d'exécuter l'obligation.

L'information relative à l'offre complète cette première exigence. Le consommateur doit pouvoir connaître les caractéristiques essentielles du produit, du bien ou du service, la durée de validité de l'offre, son prix ainsi que les délais et frais de livraison. Dans les fournitures continues ou périodiques, la durée minimale d'engagement revêt une importance particulière puisqu'elle détermine l'étendue temporelle de l'obligation assumée. Une information claire sur ces éléments permet de rapprocher le consentement exprimé de la réalité économique de l'opération.

L'article 30 renforce cette logique en imposant l'accessibilité des conditions contractuelles. Dans un environnement numérique, une clause peut être matériellement présente tout en demeurant pratiquement inaccessible, par exemple lorsqu'elle est dissimulée dans une architecture complexe ou présentée de manière peu lisible. L'exigence d'accès facile doit

donc être comprise comme une exigence d'effectivité : l'information ne protège le consommateur que si elle peut raisonnablement être consultée avant l'acceptation.

La confirmation écrite de la commande remplit ensuite une fonction probatoire et informative. Après l'acceptation, le consommateur doit pouvoir retrouver les éléments essentiels de son engagement, notamment les modalités de rétractation, les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales et, pour certains contrats de longue durée, les conditions de résiliation. Cette confirmation limite le risque de divergence entre l'offre affichée au moment de la commande et les conditions invoquées ultérieurement.

L'exécution de la commande constitue enfin le test concret de l'efficacité de la protection. L'article 39, dans le cadre analysé, prévoit un délai maximal de trente jours à compter de la confirmation de la réception de la commande. L'article 179 assortit l'inexécution d'une amende comprise entre 2 000 et 20 000 dirhams. Le droit de la consommation ne se contente donc pas d'encadrer le consentement : il impose également une discipline dans l'exécution de l'obligation principale du fournisseur.

Le remboursement consécutif à la rétractation obéit à la même logique d'effectivité. L'article 37 impose la restitution des sommes versées dans le délai prévu, tandis que l'article 178 sanctionne le refus de remboursement par une amende pouvant, selon le texte étudié, aller de 1 200 à 50 000 dirhams et être doublée en cas de récidive. Sans obligation de restitution assortie d'une sanction, le droit de rétractation risquerait de demeurer théorique.

Pris ensemble, ces mécanismes dessinent un véritable continuum protecteur : identifier le professionnel, comprendre l'offre, accéder aux conditions, conserver une confirmation de l'engagement, obtenir l'exécution dans un délai déterminé et pouvoir récupérer les sommes versées lorsque la rétractation est valablement exercée. L'intérêt de cette architecture réside précisément dans son caractère cumulatif. Aucune obligation isolée ne suffit à garantir l'équilibre; c'est leur articulation qui donne au consommateur les moyens d'exercer concrètement ses droits.

VI. Autonomie de la volonté, standardisation et consentement effectif

La contractualisation électronique conduit à réinterroger la portée contemporaine de l'autonomie de la volonté. Dans sa conception classique, la force obligatoire du contrat repose sur l'idée que les parties ont librement voulu l'engagement. Or, dans les contrats de masse, la volonté du consommateur porte fréquemment davantage sur l'opération économique elle-même que sur chacune des clauses juridiques qui l'organisent. Il veut acquérir le produit ou accéder au service; il ne participe pas nécessairement à l'élaboration de l'architecture contractuelle.

Cette réalité ne permet pas de conclure à l'absence de consentement. Elle oblige plutôt à distinguer plusieurs degrés de participation contractuelle. Le consommateur peut consentir valablement à une offre standardisée tout en ne disposant d'aucun pouvoir de rédaction. La question juridique devient alors celle de la qualité du consentement : a-t-il été précédé d'une information suffisante? Les clauses étaient-elles accessibles et intelligibles? Certaines stipulations créent-elles un déséquilibre significatif?

Le droit de la consommation intervient précisément sur ces différents plans. L'information précontractuelle agit en amont; le droit de rétractation ouvre, dans les hypothèses prévues, une possibilité de revenir sur la décision; le contrôle des clauses abusives agit sur le contenu; les règles d'exécution et de remboursement assurent enfin l'effectivité des droits après la conclusion. Le système ne remplace donc pas la volonté du consommateur, mais organise les conditions juridiques permettant à celle-ci de produire des effets dans un environnement structurellement asymétrique.

La standardisation possède par ailleurs une justification économique. Elle réduit les coûts de transaction, accélère la conclusion des contrats et rend possible la fourniture de biens et services à une grande échelle. La supprimer systématiquement serait incompatible avec le fonctionnement du commerce électronique. L'objectif juridique pertinent n'est donc pas d'exiger une négociation individualisée pour chaque opération, mais d'empêcher que l'efficacité économique de la standardisation ne serve de vecteur à des stipulations excessivement déséquilibrées.

Cette approche permet de mieux comprendre la complémentarité entre autonomie et protection. Une protection correctement calibrée ne détruit pas la liberté contractuelle; elle en garantit les conditions minimales d'exercice. Inversement, une conception purement formelle de l'autonomie de la volonté, réduite au clic d'acceptation, risquerait d'ignorer la réalité du pouvoir contractuel. L'équilibre suppose ainsi de préserver la rapidité de la transaction tout en maintenant des exigences de transparence, de loyauté et de proportionnalité.

Le contrat électronique apparaît dès lors comme un terrain privilégié d'observation de l'évolution du droit des contrats. La volonté demeure le fondement de l'engagement, mais elle s'inscrit dans un cadre légal plus dense lorsque l'une des parties ne maîtrise ni la rédaction des clauses ni l'information technique nécessaire à leur appréciation. Le droit contemporain ne se contente plus de constater l'accord; il s'intéresse également aux conditions dans lesquelles cet accord a été obtenu et au contenu qui en résulte.

VII. Portée et limites du dispositif protecteur

L'existence d'un dispositif protecteur ne suffit pas, à elle seule, à garantir une protection effective. Dans l'environnement numérique, l'accumulation des informations peut paradoxalement affaiblir leur utilité lorsque le consommateur est confronté à des conditions générales longues, techniques ou présentées au moment où il souhaite conclure rapidement. La qualité de l'information doit donc être appréciée non seulement au regard de sa présence formelle, mais également de sa clarté et de son accessibilité.

La protection contre les clauses abusives soulève une difficulté comparable. Le contrôle juridique intervient souvent après la conclusion du contrat, alors que l'économie numérique repose sur des opérations nombreuses et de faible valeur unitaire. Le consommateur peut renoncer à contester une clause lorsque le coût, le temps ou la complexité de la démarche apparaissent disproportionnés par rapport à son préjudice individuel. L'effectivité du droit dépend ainsi autant des règles substantielles que des conditions pratiques de leur mise en œuvre.

La confiance dans le commerce électronique suppose dès lors une responsabilité accrue du professionnel dans la présentation de l'offre et l'organisation du parcours contractuel. Une interface juridiquement conforme mais conçue de manière à décourager la lecture ou à rendre certaines options difficiles à identifier peut affaiblir la portée réelle de la protection. Sans sortir du corpus juridique étudié, cette observation confirme l'importance d'une lecture fonctionnelle des obligations de transparence.

Enfin, l'équilibre recherché ne doit pas être compris comme une égalité économique absolue entre professionnel et consommateur. Une telle égalité serait difficilement réalisable. Le droit vise plutôt à empêcher que la supériorité technique, informationnelle ou rédactionnelle du professionnel ne produise des effets contractuels excessifs. La protection du consommateur constitue ainsi un mécanisme de correction du rapport de forces, compatible avec le maintien de l'initiative économique et de la liberté contractuelle.

Conclusion

Le contrat de consommation électronique ne possède pas, du seul fait de son support, une nature juridique uniforme. Il peut être négocié lorsque le consommateur dispose d'une possibilité réelle de discuter et de modifier les stipulations essentielles; il présente les caractéristiques d'un contrat d'adhésion lorsque son intervention se limite à accepter ou refuser un contenu préétabli. Le critère central réside donc dans le pouvoir effectif de négociation, et non dans la seule liberté formelle de conclure.

Cette conclusion permet de répondre à la problématique initiale. La conciliation entre autonomie de la volonté et protection du consommateur ne suppose pas de nier la liberté contractuelle, mais d'en apprécier l'effectivité. Lorsque la négociation est réelle, l'autonomie de la volonté conserve toute sa portée. Lorsqu'elle est inexistante ou fortement réduite, l'ordre juridique doit compenser cette faiblesse par l'information, la transparence, le droit de rétractation et le contrôle du contenu contractuel.

Le droit marocain fournit plusieurs instruments allant dans ce sens, notamment à travers la loi n° 31-08 et les textes relatifs aux transactions électroniques et aux services de confiance. L'efficacité de ce dispositif dépend toutefois de sa lisibilité, de son respect par les professionnels et de l'effectivité des sanctions. La protection ne doit pas rester purement formelle : elle doit permettre au consommateur de comprendre l'engagement, d'identifier le professionnel, d'exercer ses droits et de contester les stipulations créant un déséquilibre significatif.

En définitive, l'avenir du droit des contrats électroniques appelle une approche fonctionnelle et proportionnée. La standardisation est inhérente au commerce de masse et n'est pas, en elle-même, condamnable. Elle devient problématique lorsqu'elle se combine avec l'opacité, l'absence de choix réel ou l'exploitation de l'asymétrie informationnelle. Le droit de la consommation doit alors préserver la rapidité de l'échange numérique tout en garantissant que le clic d'acceptation demeure l'expression d'un consentement juridiquement protégé.

Références juridiques citées

Maroc, loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, notamment les articles 29, 30, 37, 39, 177, 178 et 179 cités dans l'étude.

Maroc, loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques.

Maroc, loi n° 43-20 relative aux services de confiance pour les transactions électroniques.

Union européenne, directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs.

Bibliographie

Pascal, « Les révolutions de la communication XIXème, XXème siècle », Paris, Hachette, 1991.

RHOMRI MOUNIR Mounia, « La protection du consommateur contre les clauses abusives entre le droit commun des contrats et la loi 31.08 », Revue électronique de recherches juridiques, n° 11, 2023.

Hicham Bekhfaoui, « La réalité du commerce électronique au Maroc », Revue droit et affaires, n° 1, 2011.

Sana IZDI, « La preuve du contrat électronique en droit marocain », Revue marocaine du droit commercial et des affaires, n° double 4-5, 2018.

Meryem Edderouassi, Le contrat électronique international, thèse de doctorat en droit privé, Université Grenoble Alpes, 2017.

طارق البختي، مدى حجية المحررات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني في الإثبات، المجلة المغربية لقانون الأعمال والمقاولات، العدد 14، 2008.

Dahir n° 1-20-100 du 16 jourmada I 1442 (31 décembre 2020) portant promulgation de la loi n° 43-20 relative aux services de confiance pour les transactions électroniques.

Kettani M., « Le cadre juridique et les applications pratiques de la signature électronique au Maroc », intervention à la 4e édition du Casablanca Business Law Forum, 13 décembre 2022.

CNUDCI, Loi type sur les signatures électroniques et Guide pour son incorporation, 2001.

Berkchi, « L'acte électronique au Maroc : étude de cas de l'acte notarié électronique au Maroc », Revue Internationale du Chercheur, vol. 2, n° 3, 2021.