Institutional Repository - Research Portal
Dépôt Institutionnel - Portail de la Recherche
researchportal.unamur.be
University of Namur

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

La notion de "support durable" dans les contrats à distance : une contrefaçon de l'écrit ?

Demoulin, Marie

Published in:
Revue Européenne de Droit de la Consommation

Publication date:
2000

Document Version
le PDF de l'éditeur

Link to publication

Citation for pulished version (HARVARD):
Demoulin, M 2000, 'La notion de "support durable" dans les contrats à distance : une contrefaçon de l'écrit ?', *Revue Européenne de Droit de la Consommation*, Numéro 4, p. 361-377.

General rights
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy
If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Download date: 03. May. 2024

Etude publiée dans la *Revue européenne de droit de la consommation*, 4/2000, pp. 361-377.

La notion de " support durable " dans les contrats à distance : une contrefaçon de l'écrit ?

Marie DEMOULIN[*]

Chercheur au Centre de Recherches
Informatique et Droit (CRID), FUNDP, Namur

Introduction

L'émergence du commerce électronique a bouleversé nos modes traditionnels de contracter. Certes, un contrat conclu sur le réseau n'est rien d'autre qu'un contrat à distance, mais l'environnement virtuel dans lequel il s'inscrit interpelle notre droit, se jouant de ses règles et de ses concepts séculaires. Pour remédier aux problèmes que soulève l'emploi des nouvelles technologies, deux voies s'offrent au juriste : " Revenir sur les choses anciennes et en apprendre de nouvelles "[1], ou composer un droit de circonstance, fait de notions inédites et de normes sur mesure.

L'invention du support durable procède de cette seconde attitude. Cette notion originale a fait son apparition dans la directive du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance[2], dont l'article 5 dispose que le consommateur doit recevoir, " *par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès* ", confirmation d'un certain nombre d'informations. Mais nulle trace d'une définition de ce " support durable " dans la directive. Face au silence du législateur européen, la doctrine s'interroge, depuis l'entrée en vigueur du texte, sur ce néologisme aux contours incertains[3].

Qu'est-ce qu'un support durable ? Quelles doivent en être les qualités et les fonctions ? Quels instruments se verront décerner ce titre ? Un tel concept convient-il vraiment à l'environnement numérique ? Il semble utile de faire la lumière sur cette mystérieuse notion, dont la multiplication discrète, dans différents textes européens en préparation, montre qu'elle est loin d'être aussi insignifiante qu'il n'y paraît.

1. Émergence d'un concept

Le concept de support durable est né d'un double constat. D'un point de vue purement pratique, d'abord, eu égard à l'immédiateté des contrats conclus sur l'internet, il était embarrassant d'imposer au fournisseur de confirmer les informations au consommateur sur papier (et par conséquent sous pli postal)[4]. A l'heure du numérique, il convenait de permettre le recours à des moyens de communication plus adaptés aux nouveaux modes de contracter. Néanmoins, d'un point de vue qualitatif cette fois, un assouplissement du formalisme ne pouvait s'opérer au détriment du consommateur. Dans le monde virtuel, le besoin de garanties est d'autant plus

[*] La présente étude a été réalisée sous le regard attentif d'Étienne MONTERO, dont le raisonnement, empreint de finesse et de rigueur, a constamment stimulé notre réflexion. Qu'il trouve ici l'expression chaleureuse de notre reconnaissance pour ses encouragements et ses précieux conseils. Nous tenons également à remercier vivement Didier GOBERT et Anne SALAÜN pour la pertinence de leurs observations, qui ont nourri notre argumentation.

[1] Confucius, *Entretiens*, II, 11.

[2] Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, *J.O.C.E.*, n° L 144 du 4 juin 1997, p. 19. Cette directive a été transposée en droit belge par la loi du 25 mai 1999 modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, *M.B.*, 23 juin 1999.

[3] M. VAN HUFFEL, " Développements européens en matière de vente à distance et de commerce électronique ", in *Verkoop op afstand en telematica*, Bruxelles, Kluwer, 1997, p. 18 ; B. DE NAYER, " La loi du 25 mai 1999 (*M.B.*, 23 juin 1999) modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur : un cadre cohérent pour le commerce électronique en Belgique ? ", *D.C.C.R.*, 1999, p. 333 ; A. SALAÜN, " Transposition de la directive contrats à distance en droit belge : commentaire de l'article 20 de la loi du 25 mai 1999 ", *J.T.*, 2000, p. 39 ; A. RAYNOUARD, " Le concept de document contractuel appliqué au commerce électronique ", in *Le consentement électronique* (sous la direction de B. DE NAYER et J. LAFFINEUR), Coll. Droit et Consommation, Bruxelles, Bruylant, 2000, p. 228.

[4] En ce sens, B. DE NAYER, *op. cit.*, p. 333 ; A. SALAÜN, *op. cit.*, p. 39.

impérieux que les informations véhiculées par le réseau présentent un caractère éphémère[5]. La directive sur les contrats à distance entendait répondre à ces deux impératifs par l'introduction de la notion de support durable.

Depuis ce jour, le législateur européen, trouvant sans doute la formule fort commode, a multiplié le recours au support durable, dans les domaines les plus divers : vente et garanties des biens de consommation, sociétés de gestion, intermédiation en assurance ou encore services financiers à distance[6]. Cette dernière matière avait d'ailleurs été expressément exclue du champ d'application de la directive sur les contrats à distance, en raison de la nature particulière des services financiers, et une directive spécifique devait être adoptée[7]. Si elle n'est aujourd'hui qu'à l'état de proposition, la directive " services financiers à distance " nous est d'un précieux secours, puisqu'elle a été la première à avancer une définition du support durable, suivie de près par la proposition de directive sur l'intermédiation en assurance.

2. Vers une définition légale

Définir une notion comme le support durable n'est pas chose aisée. À maintes reprises, la définition élaborée par le législateur dans la proposition de directive " services financiers " a été modifiée. Dans sa dernière version, datée du 23 juillet 1999, celle-ci désigne le support durable comme " *tout instrument permettant au consommateur de conserver les informations qui lui sont adressées personnellement et spécifiquement, et qui sont contenues notamment sur des disquettes informatiques, des CD-ROM ainsi que sur le disque dur de l'ordinateur du consommateur stockant des courriers électroniques* ". Cette définition nous renseigne peu sur les qualités requises du support durable. L'énumération d'une série d'exemples concrets a sans doute pour objectif de pallier cette imprécision. Toutefois, un telle liste risque de s'avérer rapidement obsolète, même si elle n'a pas la prétention d'être exhaustive, et l'on peut regretter qu'elle figure dans le corps même du texte et non dans un considérant.

Bien plus intéressante est la définition avancée par la proposition de directive sur l'intermédiation en assurance, qui s'inspire directement des travaux les plus récents du Conseil de l'Union européenne sur la proposition de directive " services financiers "[8]. Aux termes de l'article 2, 10, de la proposition de directive sur l'intermédiation en assurance, un support durable est " *tout instrument permettant au client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de telle sorte qu'elles puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à l'objectif de ces informations, et permettant la reproduction exacte des informations stockées* ".

Selon cette définition, un support ne sera durable que s'il garantit la *stabilité*[9] (" stockage "), la *lisibilité*[10] (" consultation ") et l'*inaltérabilité*[11] (" reproduction exacte ") des informations qu'il contient. Par un curieux

---

[5] A cet égard, la première partie du considérant n° 13 de la directive constate que " l'information diffusée par certaines technologies électroniques a souvent un caractère éphémère dans la mesure où elle n'est pas reçue sur un support durable ".

[6] Voyez la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, *J.O.C.E.*, n° L 171 du 7 juillet 1999, p. 12 ; la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 85/611/CEE portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant certains organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) en vue d'introduire une réglementation relative aux sociétés de gestion et aux prospectus simplifiés, *J.O.C.E.*, n° C 311 E du 31 octobre 2000, p. 273 ; la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil sur l'intermédiation en assurance, *J.O.C.E.*, n° C 29 E du 30 janvier 2001, p. 245 ; la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 97/7/CE et 98/27/CE, *J.O.C.E.*, n° C 177 E du 27 juin 2000, p. 21.

[7] Rapport du Parlement européen sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE, 97/7/CE et 98/27/CE, Avis de la commission économique, monétaire et de la politique industrielle, (Rapporteur M.-P. KESTELIJN-SIERENS), *P.E. Doc.*, A4-190/99 du 21 avril 1999, p. 21.

[8] Notre réflexion prendra appui sur les *Council working documents on the proposal for a directive on distance marketing of financial services*. Dans les trois derniers documents de travail sur la proposition de directive " services financiers ", élaborés sous les présidences finlandaise, française et suédoise, la définition du support durable est demeurée inchangée. C'est la raison pour laquelle cette définition, reprise par la proposition de directive sur l'intermédiation en assurance, a retenu toute notre attention.

[9] La stabilité suppose que le support se dégrade peu, afin de permettre la conservation des informations qu'il contient, en vue d'une consultation ultérieure. Selon certains auteurs, cette qualité – ainsi que la lisibilité et

détour, le législateur européen définit le support par référence aux données qu'il véhicule. En fin de compte, davantage que le support, ce sont les informations elles-mêmes qui devront être durables[12]. Dès lors, *à condition que les exigences de la définition soient rencontrées au niveau des informations fournies*, l'on peut admettre que leur support soit légèrement altéré[13], ou encore que la forme du texte lui-même soit modifiée, sans altération du fond[14], et il n'est pas davantage exclu qu'elles transitent par des supports de natures différentes[15]. A la vérité, qu'importe l'emballage, pourvu que son contenu soit préservé des outrages du temps !

Quant à la durée pendant laquelle ces rigoureuses garanties doivent être maintenues, le texte apporte un tempérament d'importance, en précisant qu'elle doit se mesurer à l'aune des objectifs poursuivis par ces informations. Durable ne signifie pas éternel[16]. Cette heureuse précision donne ainsi à la durabilité du support une dimension raisonnable, conforme à sa finalité. Afin d'apprécier quelle devrait être la durée de cette période, penchons-nous à présent sur la raison d'être de ce formalisme d'un genre nouveau.

3. Les finalités d'un formalisme double

L'obligation de confirmer des informations sur un support durable (papier ou autre), arrêtée par la directive sur les contrats à distance, impose un double formalisme[17]. Il s'agit, d'une part, de rédiger cette confirmation par écrit[18], d'autre part, d'y faire figurer un certain de nombre de mentions obligatoires[19]. Examinons de plus près les finalités distinctes poursuivies par ce double jeu de formes.

Pour plus de clarté, rappelons que nous nous situons en aval de la formation du contrat. Le double formalisme ici requis ne conditionne pas la validité du contrat à distance, aucune forme particulière n'étant requise pour la

---

l'inaltérabilité - pourrait être attribuée à l'écrit. En ce sens, voy. M. ANTOINE et Y. POULLET, " 'Vers la confiance' ou comment assurer le développement du commerce électronique ", in *Authenticité et informatique*, Bruxelles, Bruylant, 2000, p. 362.

[10] Par l'exigence de lisibilité, l'on entend l'accessibilité des informations à la compréhension humaine, grâce à un procédé approprié. *Ibidem.*

[11] L'inaltérabilité des informations contenues dans le support implique que celles-ci ne puissent être modifiées, volontairement ou involontairement, par les personnes concernées ou par des tiers. *Ibidem.*

[12] En ce sens, les travaux préparatoires de la loi du 25 mai 1999 précisent : " En ce qui concerne la notion de support durable, il convient de préciser que c'est essentiellement le contenu de ce support, soit les informations qu'il comporte, qui doit être inaltérable, en sorte de garantir le caractère certain et non éphémère des informations communiquées à un moment précis au consommateur ", Projet de loi modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, Exposé des motifs, *Doc. Parl.*, Ch. Repr., sess.ord. 1998-1999, n° 2050/1, p. 27.

[13] Par exemple, un papier déchiré, taché ou chiffonné.

[14] On pense, notamment, à des changements dans la mise en page d'un document électronique : marges, taille et forme des caractères...

[15] Ainsi, l'on ne saurait contester la validité de la confirmation des informations par courrier électronique au seul motif que le message transite par différents supports à travers le réseau, pour être ensuite téléchargé par son destinataire dans sa boîte aux lettres électronique, stocké sur le disque dur de l'ordinateur, et éventuellement imprimé sur papier. En ce sens, D. MOUGENOT, " Faut-il insérer une définition de l'écrit dans le Code civil ? ", *Revue Ubiquité*, 2000/7, p. 123.

[16] Voyez M. FONTAINE, " La preuve des actes juridiques et des techniques nouvelles ", in *La preuve*, Colloque UCL, 1987, p. 9.

[17] Nous réflexions s'inspirent de la distinction établie entre le formalisme de l'acte et le formalisme de la mention, par X. LAGARDE, " Observations critiques sur la renaissance du formalisme ", *J.C.P.*, 1999, I 170, p. 1774.

[18] La directive dispose en effet que le fournisseur doit confirmer les informations " *par écrit* ou sur un autre support durable ". Il va de soi que l'information devra aussi être *écrite* sur cet autre support. En outre, en ce qui concerne le droit de rétractation, l'article 5, § 1er, al. 2, exige la fourniture d'une " information *écrite* ". En toute hypothèse, on n'échappe pas au recours à l'*écriture*. Voyez *infra*, point 6.

[19] Identité du vendeur, prix et description du produit, frais de livraison, modalités de paiement, existence ou absence d'un droit de rétractation et, le cas échéant, les conditions et modalités d'exercice de ce droit, adresse où présenter ses réclamations, services après-vente et garanties, conditions de résiliation du contrat (cf. art. 5, § 1er, de la directive sur les contrats à distance).

conclusion de ce dernier. Pour preuve, la sanction de l'omission du devoir de confirmation ne sera pas la nullité du contrat, mais la prolongation du délai de rétraction de sept jours à trois mois[20].

Par l'imposition de mentions obligatoires, la directive poursuit deux objectifs. D'abord, il s'agit d'éclairer *a posteriori* le consentement du consommateur[21]. En effet, à ce stade, le consommateur dispose encore du droit de se rétracter, sans pénalités ni indication de motifs. La confirmation des informations lui rappelle non seulement le contenu du contrat conclu à distance, mais aussi l'existence d'un droit de rétractation, dont il peut faire usage s'il venait à regretter son engagement. Ensuite, l'obligation de confirmation vise à mettre à la disposition du consommateur " des informations *nécessaires à la bonne exécution du contrat* "[22]. Il est ici question des modalités d'accomplissement des prestations réciproques des parties, afin d'assurer le bon déroulement du rapport contractuel[23].

Quant à l'exigence d'un écrit, il nous semble qu'elle entend faire jouer un certain rôle probatoire à la confirmation des informations[24]. Précisons d'emblée que l'on se situe en matière commerciale, lorsque le consommateur est amené à fournir une preuve contre un fournisseur commerçant[25]. Dès lors, il pourra établir l'existence d'un engagement commercial dans le chef du fournisseur par toutes voies de droit[26]. De toute évidence, le document sur support durable, contenant la confirmation des informations relatives au contrat, pourrait constituer un commencement de preuve par écrit, susceptible d'étayer les prétentions du consommateur en cas de litige[27].

A la lumière de ces considérations, on peut estimer quelle devrait être approximativement la durée raisonnable du support dit " durable ", eu égard aux objectifs poursuivis par la confirmation des informations. A notre avis, le support durable devrait idéalement garantir au consommateur un accès aux informations qu'il contient, non seulement dans les premiers temps qui suivent la conclusion du contrat, pendant les délais de rétractation, de garantie et de résiliation du contrat, mais aussi pendant toute la durée des délais de prescription de l'action[28]. Ce dernier point peut se révéler surtout important pour les contrats à exécution successive (par exemple, un abonnement à une revue).

4. Les modalités d'exécution de l'obligation de confirmation

a) La mise à disposition et l'accessibilité

Pour que l'obligation de confirmer les informations soit remplie, le support ne doit pas seulement présenter un caractère durable, mais doit, en outre, être à la disposition du consommateur et lui être accessible[29]. Cette mise à

[20] Cf. art. 6, § 1er, al. 3, de la directive sur les contrats à distance.
[21] La qualité du consentement du consommateur est assurée *a priori* par l'obligation d'information préalable, lors de l'offre en vente à distance, imposée par l'article 4 de la directive sur les contrats à distance.
[22] Voyez à cet égard la deuxième partie du considérant n° 13 de la directive.
[23] Pour plus de développements sur le devoir d'information et ses finalités, voyez V. CHRISTIANOS, *L'obligation d'informer dans la vente de produits mobiliers*, Coll. Droit et Consommation, Bruxelles, E. Story-Scientia, 1987, p. 52.
[24] Un parallèle peut être établi avec la lettre de confirmation, dont l'une des fonctions est de corroborer l'existence d'une convention conclue oralement ou par un procédé jugé insuffisamment fiable par les parties. Voyez J. GHESTIN, *Le contrat : formation*, 2e éd., Traité de droit civil, Paris, L.G.D.J., 1988, n° 309 ; F. LABARTHE, *La notion de document contractuel*, Paris, L.G.D.J., 1994, p. 230.
[25] Cf. les définitions du contrat à distance et du fournisseur données à l'article 2, 1) et 3), de la directive sur les contrats à distance, à rapprocher des art. 1 et 2 C.comm. sur la notion de commerçant et d'acte de commerce.
[26] Cf. art. 25, al. 1er, C.comm. et art. 1341, al. 2, C.civ. Voyez aussi X. DIEUX, " La preuve en droit commercial belge ", *R.D.C.*, 1986, p. 84 ; D. MOUGENOT, " Droit de la preuve et technologies nouvelles : synthèse et perspectives ", in *Droit de la preuve*, CUP, vol. XIX, 1997, p. 87 ; R. MOUGENOT, " La preuve ", *Rép. Not.*, t. IV, Bruxelles, Larcier, 2e éd., 1997, n° 54 et sv.
[27] Il pourrait en effet être présenté en justice, lors d'une contestation sur les modalités du contrat, comme un écrit émanant du vendeur et de nature à rendre vraisemblable le fait allégué par le consommateur. Cf. art. 1347, al. 2, C.civ. Sur la notion de commencement de preuve par écrit, voyez R. MOUGENOT, *op. cit.*, n° 61. Toutefois, D. MOUGENOT estime que l'e-mail non signé ne serait pas admissible au titre de commencement de preuve par écrit (" Droit de la preuve et technologies nouvelles … ", *op. cit.*, p. 84).
[28] La même idée se trouvait déjà en germe, à propos du rôle probatoire de l'écrit, dans la remarquable étude de M. FONTAINE, " La preuve des actes juridiques et des techniques nouvelles ", *op.cit.*, p. 9.
[29] Cf. art 5, § 1er, de la directive sur les contrats à distance.

disposition donne au consommateur la possibilité de se référer à tout moment à l'information que renferme le support. Elle constitue une condition nécessaire, mais non suffisante, de l'accès à l'information[30]. En effet, si le fournisseur mettait à la disposition du consommateur une information sur un support durable mais inaccessible[31], l'obligation de confirmation ne serait pas valablement exécutée.

Est-ce à dire qu'en matière de commerce électronique, il revient au fournisseur de s'enquérir, auprès de chacun de ses acheteurs, de l'équipement informatique dont il dispose, afin de lui envoyer une confirmation dans le format électronique adéquat ? Assurément non. Mais on pourrait attendre de lui qu'il offre au consommateur le choix, au moment de la commande, entre différents supports durables pour la confirmation, le plus sûrement accessible étant, à défaut de courrier électronique, le pli postal. Notons à ce sujet que la directive n'impose aucun critère de rapidité[32], d'efficacité ou encore de conformité à la technique utilisée pour contracter.

b) La question de la passivité du consommateur

D'aucuns ont cru voir dans la directive sur les contrats à distance une troisième modalité, implicite celle-ci, à l'exécution de l'obligation de confirmation. De la formulation de l'article 5, selon laquelle le consommateur doit " recevoir " la confirmation, ils ont déduit qu'aucune démarche particulière ne devait être attendue de sa part, consacrant ainsi une exigence de passivité du consommateur dans le processus de confirmation[33].

Pour notre part, cette troisième exigence, non expressément formulée dans la directive, nous semble relever d'une interprétation trop restrictive du mot " recevoir ". En effet, si l'expression peut suggérer une certaine passivité dans le chef du consommateur, il ne faudrait pas en conclure à l'exigence d'une inertie totale de celui qui reçoit. On perçoit mal pourquoi le consommateur ne pourrait accomplir un minimum raisonnable de démarches, telles que l'enregistrement, le téléchargement ou l'impression d'un fichier, dans la mesure où le support utilisé pour la confirmation présente toutes les garanties de durabilité nécessaires, est mis à sa disposition et lui est accessible.

A cet égard, le législateur européen semble faire volte-face. Dans un premier temps, la proposition de directive " services financiers " précisait que le support durable devait permettre la conservation des informations " *sans que le consommateur soit tenu de procéder lui-même à l'enregistrement de ces informations* ". Par la suite, cette exigence a disparu de la proposition modifiée de directive, dont l'article 3, a, précise désormais que le fournisseur doit " communiquer " au consommateur les informations, évitant ainsi les controverses liées à l'emploi du terme " recevoir ". En outre, dans la dernière version de la définition du support durable, il est précisé qu'il s'agit d'un " *instrument permettant au client de stocker des informations* ". Selon nous, cette formulation implique clairement que le consommateur peut effectuer lui-même la démarche de stocker les informations qui lui sont adressées.

Ce revirement est symptomatique et permet de nuancer l'interprétation restrictive qui dominait jusqu'ici, afin de garantir désormais une certaine souplesse du système. Si l'importance de l'étape de la confirmation des informations ne fait aucun doute, il convient de ne pas faire peser sur le vendeur plus d'obligations qu'il n'en

---

[30] En ce sens, voyez A. SALAÜN, " Transposition de la directive contrats à distance en droit belge : commentaire de l'article 20 de la loi du 25 mai 1999 ", *op. cit.*, p. 40.

[31] Ainsi, en partant du postulat que les supports suivants sont durables, un CD-ROM ne sera accessible au consommateur que si son ordinateur est équipé d'un lecteur approprié, un document électronique ne sera lisible qu'avec le logiciel de lecture adéquat (fichier en format *Word, PDF*, *HTML*…). Notons que les fichiers en format *TXT* sont lisibles par tout système informatique. Le législateur belge envisage même l'hypothèse, un tant soit peu théorique, où le consommateur ayant contracté sur le réseau ne disposerait pas d'une adresse e-mail, ce qui contraindrait le fournisseur à envoyer sa confirmation par voie postale (Projet de loi modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, Exposé des motifs, *Doc. Parl.*, Ch. Repr., sess.ord. 1998-1999, n° 2050/1, p. 28).

[32] En termes de délai, la directive prévoit seulement que cette confirmation doit intervenir " en temps utile lors de l'exécution du contrat et au plus tard au moment de la livraison (...), à moins que ces informations n'aient déjà été fournies préalablement à la conclusion du contrat ".

[33] C'est d'ailleurs la position adoptée par le législateur belge, dans l'exposé des motifs du projet de loi modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, *Doc. Parl.*, Ch. Repr., sess.ord. 1998-1999, n° 2050/1, p. 28. En ce sens aussi, B. DE NAYER, " La loi du 25 mai 1999 (*M.B.*, 23 juin 1999) modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur : un cadre cohérent pour le commerce électronique en Belgique ? ", *op. cit.*, p. 333 ; A. SALAÜN, *op. cit.*, p. 40.

faut. Afin de permettre un développement harmonieux du commerce électronique, un équilibre doit être trouvé entre les différents intérêts en jeu. A cet égard, une surprotection du consommateur dans le monde virtuel ne lui serait pas profitable, alourdissant démesurément les opérations réalisées sur le réseau, dont la simplicité et la rapidité sont précisément les atouts principaux.

5. De quelques supports dits " durables "[34]

Revenons à la proposition de directive " services financiers ". Cette dernière énumère, en guise d'illustration, quelques supports considérés comme durables, au même titre que le papier, tels la disquette informatique, le CD-ROM ou le disque dur de l'ordinateur du consommateur stockant des courriers électroniques [35]. En outre, les récents documents de travail du Conseil sur la proposition de directive " services financiers " suggèrent qu'il soit clairement stipulé qu'un site web ne constitue pas un support durable au sens de la directive.

Rappelons qu'aux dires de la proposition de directive elle-même, un support durable doit garantir la stabilité, la lisibilité et l'inaltérabilité de son contenu. Le support doit en outre être mis à la disposition du consommateur et lui être accessible. Un examen minutieux des supports énumérés ci-dessus aura tôt fait de démontrer que, prises au pied de la lettre, ces rigoureuses conditions ne seront quasiment jamais rencontrées, le support parfait n'existant pas, à l'exception peut-être du CD-ROM. Dès lors, notre intention est de montrer que seule une interprétation souple de ces critères pourrait rendre cette définition praticable.

a) Le papier : un support à désacraliser

A première vue, force est de constater que les fonctions du support durable semblent intrinsèques au papier[36]. C'est un support stable, qui se dégrade relativement peu et dont la conservation ne pose pas de problème. Le document sur papier est en outre directement lisible, et garantit, en principe, l'intégrité des informations qu'il contient, dans la mesure où les modifications apportées au texte sont d'ordinaire aisément repérables (ratures, corrections, biffures ou suppression de mots...).

Soulignons toutefois que l'inaltérabilité de l'écrit papier est loin d'être absolue, contrairement à une croyance largement répandue. Moyennant un équipement informatique somme toute classique, il est aujourd'hui possible de scanner un document papier dactylographié et non signé, d'opérer des modifications de contenu grâce à un logiciel, pour enfin imprimer le résultat de l'opération, sans qu'il soit possible d'y déceler le moindre indice de contrefaçon. Cette remarque est d'importance, dans l'hypothèse que nous étudions, étant donné que la confirmation des informations ne nécessite pas de signature du fournisseur, et prend le plus souvent la forme d'un document standardisé, contenant les mentions légales et réalisé par un logiciel de traitement de texte. Quant à la capacité du papier à se conserver longtemps et à demeurer lisible, nous émettrons d'autres réserves. D'abord, ce n'est certainement pas le support le plus résistant qui soit[37] ; il peut facilement être réduit à l'état de cendres, de lambeaux ou de papier mâché. Ensuite, la qualité du papier utilisé, son grain, sa composition, son épaisseur sont autant de variables dont dépendront sa conservation et sa lisibilité[38].

---

[34] Nous tenons à remercier Thomas Lieutenant et Samuel Marin, pour le regard rigoureusement technique qu'ils ont porté sur cette analyse.

[35] Pour sa part, le législateur belge, dans les travaux préparatoires de la loi du 25 mai 1999, énumère d'autres supports : " Par support durable, on peut donc entendre un support non papier (*sic*) envoyé au consommateur, par exemple une cassette (audio ou vidéo), une disquette ou encore un courrier électronique (*sic*) ". Précisons que l'e-mail ne constitue pas un support en soi, mais un message. La maladresse de cette formulation révèle à suffisance le malaise du législateur face à la notion indéfinie de support durable. Aussi n'en avons-nous pas tenu compte dans notre étude. Projet de loi modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, Exposé des motifs, *Doc. Parl.*, Ch. Repr., sess. ord. 1998-1999, n° 2050/1, p. 28.

[36] D. GOBERT et E. MONTERO, " L'ouverture de la preuve littérale aux écrits sous forme électronique ", *J.T.*, 2001, p. 124 ; D. MOUGENOT, " Faut-il insérer une définition de l'écrit dans le Code civil ? ", *op. cit.*, p. 123 ; Y. POULLET, " Transactions via Internet et protection des consommateurs ", in *Verkoop op afstand en telematica*, Bruxelles, Kluwer, 1997, p. 132.

[37] M. FONTAINE, " La preuve des actes juridiques et des techniques nouvelles ", *op. cit.*, p. 9.

[38] Le papier thermique de la télécopie, en particulier, est peu résistant à l'écoulement du temps. D. GOBERT et E. MONTERO, " L'ouverture de la preuve littérale aux écrits sous forme électronique ", *op. cit.*, p. 124 ; D. MOUGENOT, " Faut-il insérer une définition de l'écrit dans le Code civil ? ", *op. cit.*, p. 123.

Ainsi, le support papier lui-même est loin d'être irréprochable. Pourtant, il est fréquemment cité en exemple par l'ensemble de la doctrine, jouissant d'une réputation de fiabilité certaine en matière de preuve. Cette bienveillance marquée à l'égard du support papier sur le redoutable terrain probatoire nous conduit à deux observations. D'abord, l'on ne saurait se montrer plus exigeant en ce qui concerne une simple obligation de confirmer certaines informations. Ensuite, il serait injuste d'exiger des supports informatiques qu'ils s'avèrent plus durables que le papier lui-même. Il nous semble que ce double constat devrait donner le ton à l'interprétation de la notion de support durable, en privilégiant une certaine souplesse.

b) Le CD-ROM : une valeur sûre

Robuste, incorruptible, fidèle, voilà bien un support que l'on peut qualifier sans conteste de durable. Il offre en outre l'avantage de présenter un important volume d'informations, de manière attrayante et interactive, par le recours au multimédia. S'il semble menacé par l'arrivée du DVD sur le marché, il a encore quelques beaux jours devant lui. Mais de prime abord, on peut s'interroger sur le réel intérêt qu'un tel instrument peut présenter dans le cadre du commerce électronique. Alors que le contrat en ligne est conclu instantanément, le CD-ROM ne parviendra au consommateur que par la voie postale. En outre, ce mode d'information présente l'inconvénient d'être assez onéreux, non seulement au niveau des coûts d'expédition qu'il nécessite[39], mais surtout parce qu'il devra être personnalisé en fonction de la commande. Eu égard à la modicité des sommes en jeu dans la plupart des opérations en ligne, il semble *a priori* peu réaliste et peu commode d'utiliser un tel support[40]. Signalons toutefois que la confirmation des informations doit avoir lieu au plus tard au moment de la livraison, en ce qui concerne les produits. Il est donc possible de glisser le CD-ROM de confirmation dans le colis. Par contre, concernant les services, le CD-ROM ne constitue certainement pas le support idéal pour la confirmation.

Toutefois, le recours au CD-ROM peut s'avérer précieux dans une hypothèse particulière. L'article 5 de la directive sur les contrats à distance prévoit en effet que le fournisseur est dispensé de l'obligation de confirmation, si les informations requises ont déjà été fournies au consommateur " préalablement à la conclusion du contrat par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès "[41]. Ainsi, le fournisseur pourrait se passer de toute confirmation par la mise à disposition préalable d'un catalogue sur CD-ROM, contenant toutes les informations légales sur les produits et services, l'identité du fournisseur, l'existence d'un droit de rétractation, les modalités de paiement, etc[42].

c) L'imprévisible disquette informatique

Bienheureux celui qui n'a jamais connu les déboires d'une disquette informatique refusant obstinément de révéler son contenu ! Guère d'inaltérabilité, une lisibilité capricieuse, une conservation aléatoire... telle est la réputation de cet instrument aux infidélités proverbiales. A l'heure où la disquette est en passe de rejoindre les antiquités de l'informatique, on peut sourire en la voyant figurer au palmarès des supports durables.

Et pourtant... malgré ses faiblesses, la disquette demeure un des instruments les plus couramment utilisés, permettant de copier, transporter et conserver des documents informatiques avec une grande facilité. C'est sans doute la raison pour laquelle le législateur européen lui a accordé sa clémence. Toutefois, en pratique, il est probable que le fournisseur ait rarement recours à la disquette pour remplir on obligation de confirmation. En effet, dans les contrats conclus par voie électronique, la disquette rencontre les mêmes objections d'ordre pratique que le CD-ROM, concernant le temps et les coûts d'acheminement par voie postale. Notons enfin qu'il est possible de pallier, dans une certaine mesure, les inconvénients de la disquette. D'abord, si celle-ci s'avérait illisible, il va de soi que le consommateur pourrait demander au fournisseur l'envoi d'une autre disquette, ou d'une version papier contenant les mêmes informations. Ensuite, par crainte d'une mauvaise conservation de la disquette, le fournisseur devrait encourager le consommateur à imprimer son contenu sur papier.

d) Le courrier électronique : un écrit sur du vent ?

---

[39] L'envoi d'un CD-ROM par voie postale est, certes, moins coûteux que l'envoi d'un catalogue papier, mais largement plus onéreux qu'un courrier électronique.

[40] Le recours au CD-ROM se justifiera davantage dans les opérations importantes, sur des produits complexes nécessitant un grand nombre d'information, p. ex., matériel informatique, voiture, SICAV, police d'assurance...

[41] Toutefois, le législateur belge n'a pas repris cette dérogation lors de la transposition de la directive, faisant ainsi application de la clause minimale contenue à l'article 14 de la directive.

[42] Cette pratique est déjà courante chez les fournisseurs d'accès à l'internet. Pour s'assurer que le client dispose bien du CD-ROM avant de conclure le contrat de fourniture d'accès, le fournisseur requiert l'introduction du numéro de série du CD, tel qu'il figure sur l'emballage.

Le courrier électronique ne constitue pas un support en soi. En réalité, les supports acheminant le message vers le destinataire sont innombrables et de natures très diverses. L'e-mail se voit disséminé sur le réseau par paquets, voyageant par ondes hertziennes ou fibres optiques, aiguillés par une multitude de routeurs vers le serveur SMTP final, à partir duquel il sera finalement téléchargé sur le disque dur de l'ordinateur du destinataire, stocké dans un fichier, et éventuellement imprimé ou enregistré sur un autre support.

La pérennité de l'e-mail dépend donc de la pérennité de son support final, le plus souvent le disque dur de l'ordinateur du destinataire. En l'occurrence, sans sombrer dans la paranoïa, reconnaissons que le disque dur d'un ordinateur est quelquefois le théâtre de phénomènes inexpliqués. Dès lors, il convient de manier l'outil informatique avec circonspection. Il revient à l'utilisateur averti de prendre toutes les mesures pour se garder des surprises désagréables, par le recours à des logiciels " anti-virus ", l'enregistrement fréquent de ses fichiers sur un autre support (*back up* sur CD-R, sur bande magnétique…), voire l'impression des documents de valeur sur papier. Enfin, l'e-mail d'aujourd'hui ne sera lisible demain que si l'on prend la précaution de conserver les logiciels qui auront servi à les créer[43].

Ajoutons qu'un e-mail n'est pas toujours stocké sur le disque dur de l'ordinateur du destinataire. Nombreux sont les internautes à disposer d'une adresse de courrier électronique par le biais d'un fournisseur de messagerie gratuite sur le web[44]. Les e-mails qu'ils reçoivent sont conservés sur le serveur du site de messagerie et ne peuvent être consultés qu'en ligne, moyennant un nom d'utilisateur et un mot de passe. On peut déjà s'interroger sur le caractère durable d'un support comme le serveur[45], dont la gestion est laissée aux mains d'un tiers. Mais un tel système pose en outre la question de l'accessibilité et de la mise à disposition du message, largement tributaires de la qualité de la connexion. Enfin, l'espace mémoire alloué à chaque utilisateur par le fournisseur de messagerie est le plus souvent limité, avec le risque, lorsque cette limite est dépassée, de voir les messages excédentaires automatiquement effacés[46]. Là aussi, le destinataire fera preuve de sagesse en enregistrant ses e-mails sur un autre support, ou en les imprimant.

On le voit, l'intégrité du gardien de l'e-mail peut être mise en doute, au regard des exigences de la directive. Pour couronner le tout, indépendamment de son support, le contenu du courrier électronique lui-même peut être sujet à caution. En effet, il est techniquement possible de modifier le texte d'un tel message après sa réception. Toutefois, il peut être remédié à ce problème en recourant à la signature électronique, dont une des fonctions est précisément le maintien de l'intégrité du contenu de l'acte[47]. Hélas, vu la complexité et la nouveauté de ces techniques, ainsi que l'inexpérience du consommateur en la matière, on ne peut exiger dès aujourd'hui le recours systématique à l'e-mail signé numériquement, sous peine d'alourdir à l'excès la formalité de confirmation des informations.

Notons qu'en droit belge, le recours à la confirmation par e-mail n'est pas sans risques pour le fournisseur. En effet, il revient à ce dernier d'apporter la preuve qu'il a bien rempli son obligation de confirmation des informations, en vertu de l'article 82 de la loi sur les pratiques du commerce (ci-après L.P.C.). Dès lors, ne pourrait-on redouter quelque malhonnêteté d'un consommateur qui, profitant de la protection qui lui est accordée, affirmerait sans vergogne n'avoir jamais reçu la confirmation, afin de bénéficier du rallongement du délai de renonciation prévu dans cette hypothèse par l'article 80, § 2, de la L.P.C. ? Ajoutons que l'article 79, §

---

[43] Voyez D. GOBERT et E. MONTERO, " L'ouverture de la preuve littérale aux écrits sous forme électronique ", *op. cit.*, p. 124 ; D. MOUGENOT, " Faut-il insérer une définition de l'écrit dans le Code civil ? ", *op. cit.*, p. 123.

[44] A titre d'exemple, citons Hotmail, Yahoo, Caramail…

[45] Notons qu'un serveur n'est rien d'autre qu'un disque dur. Ses qualités techniques sont donc les mêmes que celles du disque dur de l'ordinateur du consommateur (cf. *supra*).

[46] Yahoo! France prévoit la clause suivante dans ses conditions d'utilisation : " Règles générales en matière d'utilisation et de stockage : Yahoo! peut poser des règles générales et des limites quant à l'utilisation du Service, et notamment, sans que cette énumération soit limitative, fixer un nombre de jours maximum pendant lesquels les messages e-mail, les messages affichés dans les Forums, ou tout autre contenu téléchargé seront conservés, fixer un nombre maximum de e-mail qui pourront être envoyés et reçu par un compte sur le Service, fixer une taille maximale aux e-mail qui peuvent être envoyés et reçus par un compte sur le Service, fixer un espace de mémoire maximum qui vous sera alloué sur les serveurs de Yahoo! et fixer un maximum au nombre de fois où vous pouvez accéder à un Service pendant une période donnée (ainsi que la durée maximale de chaque accès) ", http://fr.docs.yahoo.com/info/utos.html.

[47] Pour une analyse détaillée des fonctions de la signature numérique, on se référera utilement à l'excellente étude de D. GOBERT et E. MONTERO, " La signature dans les contrats et les paiements électroniques : l'approche fonctionnelle ", *DA/OR*, 2000, n° 53, pp. 17-39.

1er, de la L.P.C. exige que la confirmation des informations contienne en toutes lettres une clause de renonciation. En cas d'omission d'une telle clause, la sanction prévue par le législateur belge est particulièrement sévère, puisqu'il prévoit que le produit ou le service est alors réputé fourni au consommateur sans demande préalable de sa part et que ce dernier n'est pas tenu de payer le produit ou le service ni de le restituer ! Dans le cas d'une confirmation par courrier électronique non signé numériquement, le fournisseur pourrait craindre qu'un consommateur peu scrupuleux n'efface la clause de renonciation et ne se prévale de la sanction de l'article 79, § 1er, pour pouvoir conserver le produit sans devoir le payer. Or, il sera malaisé pour le fournisseur d'apporter la preuve de la confirmation des informations et de son contenu, à moins de recourir à la signature électronique ou à un dispositif de recommandé électronique avec accusé de réception, procédé encore inexistant à ce jour.

Au vu de ses faiblesses, faut-il bannir l'e-mail non signé du processus de confirmation des informations ? La question mérite d'être posée car, malgré tout, il demeure un instrument privilégié, rapide, simple, économique, bref particulièrement en phase avec le commerce électronique. D'ailleurs, de nombreuses précautions pourraient être prises par le fournisseur *et par le consommateur* pour obvier aux inconvénients de l'e-mail. D'abord, un professionnel se montrera avisé en conservant une copie sécurisée de tous les e-mails de confirmation qu'il envoie, afin de se prémunir contre d'éventuelles contestations. Ensuite, il devrait inviter le consommateur à imprimer l'e-mail sur papier, en lui faisant comprendre l'importance des informations qu'il contient et la nécessité d'en conserver une trace durable. En effet, il nous semble que l'on pourrait attendre du consommateur une certaine collaboration. Dans cette optique, il convient d'informer et de responsabiliser le consommateur, afin qu'il mette tout en œuvre pour garder ces informations intactes, dans son propre intérêt.

Précisons qu'avec le développement constant des nouvelles technologies, l'on peut envisager la consultation de sa boîte aux lettres électronique depuis une cabine téléphonique ou par téléphone mobile, l'usage de SMS de confirmation ou l'avènement de l'UMTS. A l'évidence, l'usage de tels procédés à des fins de confirmation exigera le perfectionnement des techniques d'archivage et de sécurisation de contenu, le recours à des autorités de certification et la création d'un recommandé électronique avec accusé de réception.

e) La page web : un support en disgrâce

Les récents documents de travail du Conseil sur la proposition de directive " services financiers " précisent qu'un site web ne constitue pas un support durable au sens de la directive, vu son caractère évanescent.

Toutefois, en pratique, on constate que certains fournisseurs ont recours à la confirmation d'informations par l'affichage d'une page web, immédiatement après la conclusion d'un contrat en ligne. Il est le plus souvent recommandé à l'internaute d'imprimer sur papier cette page, afin de s'en ménager une copie durable[48]. On peut se demander si un tel procédé ne serait pas suffisant pour permettre le stockage des informations en vue d'une consultation ultérieure, comme le requiert la définition du support durable que nous avons analysée. Tel n'est pas l'avis du législateur européen, qui a préféré protéger le consommateur contre sa propre négligence, craignant sans doute que celui-ci ne prenne pas la peine de procéder à l'impression de la page, n'étant pas conscient de l'importance des informations qu'elle contient.

6. Support durable… ou écrit ?

D'emblée, une constatation s'impose : à moins d'être interprétée souplement, la définition du support durable avancée par la proposition de directive sur l'intermédiation en assurance[49] conduira, paradoxalement, à disqualifier la plupart des instruments cités en exemple par le législateur européen lui-même. Or, face à de telles difficultés d'interprétation, on devine aisément l'embarras des juges chargés d'examiner si le support utilisé par le fournisseur est suffisamment durable pour remplir son rôle de confirmation.

Dès lors, on peut s'interroger non seulement sur la pertinence de la définition proposée, mais encore sur l'intérêt du concept même de support durable. En effet, derrière la difficulté à en définir les contours et à l'illustrer

[48] Cette pratique existe déjà chez de nombreux fournisseurs d'accès à l'internet, qui proposent à leur nouvel abonné d'imprimer les données fournies pour pouvoir s'y référer ultérieurement en cas de besoin. Il faudrait toutefois que la page soit formatée adéquatement pour l'impression ou l'enregistrement. En effet, certains formats ne permettent pas une impression correcte et intégrale de la page web. En outre, s'il y a des " *frames* " dans la page, les anciennes versions d'Internet Explorer n'imprimeront que la page de cadre !

[49] Rappelons que les derniers travaux du Conseil sur la proposition de directive " services financiers " recourent à la même définition.

d'applications concrètes, se profile une évidence navrante : la notion de support durable est inutile et n'aurait jamais dû voir le jour. Pourquoi avoir, au nom de la modernité, créé de toutes pièces ce concept instable, alors qu'il en est un qui a traversé, imperturbable, les siècles et les révolutions technologiques ?

A bien y regarder, on relève de troublantes similitudes entre la mystérieuse notion de support durable... et celle d'*écrit*. Par un heureux hasard, les fonctions que chacun serait amené à remplir sont identiques et, d'ailleurs, tout aussi controversées. Sans vouloir entrer dans le débat qui fait rage actuellement au sein de la doctrine, rappelons que, selon une théorie suivie par certains auteurs, trois fonctions seraient attribuées à l'écrit[50] : la stabilité, la lisibilité et l'inaltérabilité. Et c'est précisément la troisième qui soulève le plus de problèmes. Sur les traces de M. FONTAINE et de J. LARRIEU, d'autres auteurs s'accordent aujourd'hui pour considérer l'inaltérabilité, non comme une fonction propre à l'écrit, mais simplement comme une condition de son efficacité probatoire[51]. En effet, selon les définitions, désormais célèbres, des deux auteurs cités, un écrit ne serait rien d'autre que " *l'expression du langage sous la forme de signes apposés sur un support* " ou " *l'expression de la parole ou de la pensée par des signes* "[52].

Alors que la doctrine est unanime pour dissocier clairement la notion d'écrit de tout support particulier, le législateur européen mêle allègrement les deux dans la directive sur les contrats à distance. A cet égard, l'expression " *par écrit ou sur tout autre support durable* " de l'article 5 est révélatrice[53]. Espérant éviter de la sorte l'épineux débat sur la question de l'écrit, le législateur choisit de concentrer l'attention sur le support de celui-ci. Or, loin d'être simplifié, le problème s'en trouve doublé avec ce nouveau concept, qui n'est autre qu'une représentation tronquée de l'écrit ! Pire, par une sorte de contagion, le phénomène est en train de contaminer d'autres matières, où l'on voit soudain fleurir la notion de support durable. Par bonheur, la plupart de ces textes ne sont encore qu'à l'état de proposition, et il ne tient qu'au législateur européen d'y mettre bon ordre...

Considérations finales

Au terme de notre étude, quel sort réserver à une notion aussi équivoque que celle de support durable ? Force est de constater que notre droit est loin d'avoir dit son dernier mot et nous invite à réexaminer la situation à la lumière de ses concepts les plus anciens. En fin de compte, ce qui est exigé ici par le législateur n'est ni plus ni moins qu'un écrit, au sens large du terme. Dès lors, mieux vaudrait le dire explicitement et éradiquer au plus vite la notion de support durable au profit de celle d'écrit

N'est-il pas temps de s'atteler résolument à une définition de l'écrit, ainsi que le réclament de nombreux auteurs ? Et s'il nous est permis de prendre position en faveur de l'une ou l'autre théorie, notre préférence ira à celles de D. GOBERT et E. MONTERO et de D. MOUGENOT, selon lesquels la notion d'écrit ne requiert qu'un ensemble de signes intelligibles, quel que soit le support, reléguant ainsi la condition d'inaltérabilité - si problématique au regard des supports informatiques - au niveau probatoire.

Or, nous l'avons dit, dans le cas qui nous préoccupe, il n'y a pas d'exigence d'écrit (authentique ou sous seing privé) sur le terrain de la preuve, puisque nous nous situons en matière commerciale. S'il veut établir l'existence d'un engagement commercial du fournisseur en sa faveur, le consommateur peut produire le document de confirmation des informations (quel qu'en soit le support), qui constitue un commencement de preuve par écrit, susceptible d'emporter la conviction du juge. Il reste que nul support n'est indestructible, nulle écriture inimitable et nulle signature infalsifiable. Aussi sera-t-on contraint, dans une mesure raisonnable, d'accepter un certain risque d'altération.

---

[50] Voyez D. MOUGENOT, " Faut-il insérer une définition de l'écrit dans le Code civil ? ", *op. cit.*, p. 123 et les réf. citées.

[51] Voyez les études de D. GOBERT et E. MONTERO, " L'ouverture de la preuve littérale aux écrits sous forme électronique ", *op. cit.*, p. 125 ; D. MOUGENOT, " Faut-il insérer une définition de l'écrit dans le Code civil ? ", *op. cit.*, pp. 124-125, dont les théories s'appuient sur le guide pour l'incorporation dans le droit interne de la loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique, disponible sur l'internet à l'adresse suivante : www.uncitral.org/fr-index.htm.

[52] M. FONTAINE, " La preuve des actes juridiques et des techniques nouvelles ", *op. cit.*, p. 5 ; J. LARRIEU, " Les nouveaux moyens de preuve : pour ou contre l'identification des documents informatiques à des écrits sous seing privé ? ", *Cah. Lamy Dr. Inf.*, 1988, H, p. 11.

[53] Cette expression malheureuse n'a d'ailleurs pas été reprise telle quelle dans les propositions de directive récentes, qui exigent désormais la fourniture d'une information " sur papier ou sur tout autre support durable ".

L'ensemble de ces considérations nous porte à conclure que la confirmation des informations devrait être *communiquée* au consommateur par un *écrit*, *peu importe le support*, dont la *conservation* et la *consultation* seraient assurées pendant une *durée raisonnable*, à apprécier en fonction de l'objectif de ces informations. Cet écrit devrait enfin être mis *à la disposition* du consommateur et lui être *accessible*.