



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
4 Place Coimbra (Avenue de Pérouse)
13090 Aix-en-Provence
<http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr>
contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

Dire oui par SMS et autres joyusetés du genre

Le contexte

Vous êtes démarché téléphoniquement par une mutuelle ou une compagnie d'assurances. On vous expose tous les bienfaits et l'utilité du service qu'on s'apprête à vous vendre.

« Madame/ Monsieur, je vais vous attribuer un numéro. Il vous sera envoyé d'ici une minute par SMS. Je vous demande de raccrocher, de le noter sur un papier. Je vous rappelle dans un instant et vous demanderai de me communiquer ce numéro. »

Ce numéro correspond à votre signature. Si vous acceptez de le communiquer à votre interlocuteur, c'est exactement comme si vous signiez un contrat.

Inutile de dire que ce procédé nous a surpris lorsque nous en avons découvert l'existence. D'emblée, nous nous sommes posés la question de sa légalité.

La validité du procédé

Nous ne sommes pas les premiers à nous être interrogés sur ce point.

Plusieurs avocats ont soulevé cette question devant la Cour de cassation, et par un arrêt en date du 6 avril 2016, la 1^{ère} chambre civile a validé le renvoi du numéro par SMS sous trois conditions (Cass. Civ. 1^{ère}, 6 avril 2016, n°15-10732).

- Il faut d'abord que la demande d'adhésion sous forme électronique puisse être établie et conservée dans des conditions de nature à garantir son intégrité
- Il faut ensuite que la signature ait été identifiée par un procédé fiable garantissant le lien de la signature électronique avec l'acte auquel elle s'attache
- Il faut enfin que la demande d'adhésion porte mention de la délivrance de ce document par un système permettant une identification et une authentification précise des signataires.

Dans notre exemple, le numéro, un code à 4 ou 5 chiffres est obtenu non par un simple SMS mais à l'aide d'un appel téléphonique. C'est-à-dire qu'on vous envoie le SMS contenant le code, puis on vous rappelle. On peut donc admettre que tout a été fait pour tenter de vous identifier. Qui délivre ce code ? un prestataire de services dont il faut demander l'identité afin de vérifier s'il est de confiance. Enfin, qu'advient-il du contrat ainsi « signé » ? Il doit normalement vous être envoyé.

Deux textes importants et nouveaux sont entrés en vigueur en matière de signature électronique. Loin de remettre en question la validité de la signature électronique, ils en précisent au contraire la portée.

Les réformes récentes en matière de signature électronique

- Le règlement UE 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance (eIDAS) et abrogeant la directive 1999/93/CE du 13 décembre 1999 sur un cadre communautaire pour les signatures électroniques entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016
- Et le décret du 28 septembre 2017, publié au Journal officiel du 30 septembre, abrogeant et remplace le décret n° 2001-272 du 30 mars 2001 relatif à la signature électronique.

Ces textes prévoient trois niveaux de sécurité : la signature électronique qualifiée, la signature électronique avancée et la signature électronique simple.

Sans entrer trop dans le détail technique, le principe veut que l'on attribue une présomption de fiabilité à toutes les signatures électroniques dites « qualifiées ». Une signature électronique qualifiée, c'est une signature créée à l'aide d'un dispositif qui est lui-même qualifié notamment parce qu'il a été certifié et parce qu'il aboutit à la délivrance d'un certificat par un prestataire de services de confiance qualifié.

Cette présomption de fiabilité est simple, on peut donc la combattre, mais il n'empêche que par principe, on considère que vous avez consenti. Et si vous envisagez de la contester, vous n'avez d'autre choix que de saisir le juge.

Même à supposer que la signature électronique ne soit pas « qualifiée », et qu'elle soit donc simplement « avancée », si elle remplit les critères de l'article 1367 du Code civil, à savoir un procédé fiable d'identification du signataire, elle est tout de même valable.

Autrement dit, dès lors que les conditions précitées sont remplies, les assureurs et les établissements bancaires sont présumés agir en toute légalité.

A vous d'être vigilants !