# La mise en conformité de la place de marché Arlatenco

Arlatenco, jeune entreprise de 30 salariés installée à Arles, exploite une place de marché en ligne d'artisanat provençal : céramistes, vanniers, tisserands et santonniers, professionnels ou particuliers, y vendent leurs créations aux consommateurs. La plateforme encaisse les paiements et assure le service client.

Avant le lancement de la nouvelle version du site, le 1er décembre 2026, sa responsable de la relation client, Maëlle Rouvier, vous demande de vérifier la conformité du site et des actions commerciales prévues.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

Sur la fiche d'un plat en terre vernissée, quelles informations le client doit-il trouver avant de commander ? (plusieurs réponses)

☐ Le droit de rétractation, les garanties et les coordonnées du médiateur de la consommation
☐ Le prix TTC, les frais et le délai de livraison
☐ Les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement
☐ Le prix hors taxes du plat, la TVA n'étant ajoutée qu'au moment du paiement

Justification :

Comment doit se terminer le parcours de commande ?

☐ Par un récapitulatif de la commande, puis un bouton « Commande avec obligation de paiement », suivis d'une confirmation envoyée par e-mail, sur un support durable
☐ Par un récapitulatif de la commande, puis un bouton « Valider mon panier », suivis d'une confirmation affichée à l'écran, que le client peut imprimer s'il le souhaite
☐ Par un paiement en un clic dès l'ajout au panier, grâce à la carte enregistrée, suivi d'un récapitulatif de la commande et de sa confirmation envoyés par e-mail

Justification :

Mme Arnaud, retraitée, vend sur Arlatenco des santons qu'elle fabrique pour son plaisir. Que doit faire la plateforme ?

☐ Laisser les annonces en l'état : la plateforme encaisse les paiements et assure le service client, l'acheteur garde donc ses droits de consommateur (rétractation, garantie de conformité)
☐ Indiquer clairement sur ses annonces qu'elle vend en tant que particulier, ce qui prive l'acheteur des droits du consommateur (rétractation, garantie légale de conformité)
☐ La présenter comme une artisane professionnelle, puisqu'elle vend sur une place de marché, ce qui garantit à l'acheteur les droits du consommateur (rétractation, garantie légale de conformité)

Justification :

La page d'accueil affiche « 4,8 sur 5 – 1 250 avis vérifiés », sans autre précision. Un vendeur demande en outre que les avis de moins de 4 étoiles sur ses produits soient retirés. Que faire ?

☐ Retirer les avis de moins de 4 étoiles de ce vendeur, client de la plateforme, et remplacer la mention par « 1 250 avis clients », plus neutre
☐ Garder la mention « vérifiés », puisque chaque avis vient d'un acheteur inscrit sur la plateforme, et masquer les avis de moins de 4 étoiles le temps que le vendeur y ait répondu
☐ Expliquer sur le site si et comment les avis sont contrôlés (achat vérifié, délai de publication, motifs de refus) et refuser de retirer les avis négatifs authentiques

Justification :

La nouvelle bannière cookies propose un grand bouton « Tout accepter » et, en petits caractères, un lien « Personnaliser » qui oblige à décocher douze cases pour tout refuser. Est-elle conforme ?

☐ Non : refuser doit être aussi simple qu'accepter, par exemple avec un bouton « Tout refuser » aussi visible que « Tout accepter » ; aucun traceur non essentiel ne peut être déposé avant l'accord
☐ Oui : le refus reste possible par le lien « Personnaliser », et les traceurs publicitaires ne sont déposés qu'une fois que l'internaute poursuit sa navigation sur le site
☐ Oui, à condition que la bannière précise, sous le bouton « Tout accepter », que l'internaute peut refuser les traceurs à tout moment dans le lien « Personnaliser »

Justification :

Le service client sera assuré en partie par « Mireille », un agent conversationnel d'intelligence artificielle qui répond comme une conseillère. Que faut-il prévoir ?

☐ Lui donner un nom de famille, une photo et le ton d'une conseillère, pour que les clients se sentent accueillis par une personne
☐ Vérifier l'exactitude de ses réponses, ce qui suffit : les clients n'ont pas à savoir s'ils échangent avec une intelligence artificielle
☐ Informer clairement les clients qu'ils échangent avec une intelligence artificielle, et non avec une conseillère

Justification :

Pour les fêtes, un prestataire propose d'appeler 5 000 particuliers de la région à partir d'un fichier acheté, en écartant ceux qui étaient inscrits sur Bloctel. Arlatenco peut-elle accepter ?

☐ Oui : les anciens inscrits sur Bloctel étant écartés, les autres particuliers du fichier peuvent être appelés tant qu'ils ne s'y opposent pas
☐ Non : depuis le 11 août 2026, un particulier ne peut être démarché par téléphone sans son consentement préalable, et la liste Bloctel a disparu
☐ Oui, à condition d'appeler en semaine aux horaires autorisés (de 10 h à 13 h et de 14 h à 20 h) et de proposer à chacun de ne plus être rappelé

Justification :

Une créatrice de contenus, rémunérée par Arlatenco, présente dans une vidéo ses achats sur la plateforme. Que doit comporter sa vidéo ?

☐ Une mention claire « publicité » ou « collaboration commerciale », de préférence visible pendant toute la vidéo, avec un contrat écrit si la collaboration dépasse 1 000 € HT par an, avantages en nature compris
☐ Le hashtag #arlatenco et un lien vers les produits dans la description, puisque les achats présentés sont réels
☐ Un remerciement à Arlatenco à la fin de la vidéo et la mention « partenariat » dans le texte de sa description, que les abonnés peuvent déplier s'ils le souhaitent

Justification :