

HARO SUR LE SPAM VOCAL ET LES MANQUEMENTS DES SITES DE E-COMMERCE (ETE 2010)

20 juin 2010 : ouverture de la plateforme de signalement 33700 aux Spams vocaux aux démarchages téléphonique non sollicité

Depuis le 20 juin 2010 une plateforme permet au consommateur de dénoncer les pratiques abusives de spam vocal et de démarchage téléphonique non sollicité.

Cette plateforme existe depuis octobre 2008 mais était dédiée aux Spam SMS. En effet, toute personne recevant un spam SMS peut le signaler au numéro de téléphone « 33700 » afin que des mesures soient prises à l'encontre des émetteurs des messages litigieux. Ainsi :

- « Au 31 mai 2010, la plateforme 33700 avait reçu et traité un total de 787 000 signalements. 555 000 signalements avaient effectivement porté sur des numéros surtaxés et 790 numéros frauduleux ont été fermés. »

Sur la base de ces bons résultats, la plateforme s'ouvre à la lutte contre le spam vocal, sur décision du secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation, de l'Association Française de la Relation Client, de la Fédération du E-Commerce et de la Vente à distance, de la Fédération Française des Télécoms et de la Fédération de la Vente Directe.

Un guide décrit les modalités d'utilisation de la plateforme selon 2 étapes :

- « 1. Signalement de tout appel en absence jugé suspect par les clients via l'envoi d'un SMS au numéro « 33700 », en inscrivant, dans le corps du message :
- la mention « spam vocal »
- suivie du numéro de téléphone incriminé (ex : « spam vocal 089XXXXXXX »)

20 juillet 2010 : Surveillance sans relâche des transactions de e-commerce

Selon la DGCCRF « Le secteur du commerce électronique rencontre un développement très rapide, avec 77 millions de transactions au premier trimestre (+ 28%), 66800 sites marchands actifs, 25 millions d'acheteurs. ».

Le contrôle des sites commerciaux et des transactions sur le web est réalisé par des agents de la DGCCRF dits « cyber-enquêteurs » du Centre de surveillance du commerce électronique (CSCE).

Hervé Novelli, Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation, s'est rendu sur place et a rencontré les agents de la DGCCRF qui profitent de l'occasion pour rappeler que la protection du cyber-consommateur souffre notamment de manquements :

- aux obligations d'identification du vendeur car il arrive que l'internaute ne puisse pas distinguer le vendeur professionnel du particulier ou encore leur situation géographique ;
- aux règles d'opt-in et d'opt-out, en effet, l'internaute peut retrouver dans son panier des options auxquelles il n'a pas souscrit, comme une assurance ;
- à la loyauté des informations délivrées aux internautes consommateurs ;
- au respect des règles de publicité.

Lien d'actualité : http://www.minefe.gouv.fr/discours-presse/discours-communiques_finances.php?type=communiqu&id=4450&rub=1

LE E-COMMERCE DANS LA LIGNE DE MIRE DES INSTITUTIONS DE DEFENSE DES DONNEES PERSONNELLES

Depuis la résolution du Parlement européen en date du 20 mai 2008, les règles de protection des données et de la vie privée sont incluses dans toute stratégie visant le consommateur.

Fort de cette politique, le Conseil national de la consommation a publié 27 propositions, en mai 2010, qui revêtent, pour la plupart, la forme de recommandations à l'attention des entreprises relevant notamment du secteur du e-commerce.

Le Conseil national de la consommation recommande ainsi aux entreprises et aux sites Internet de prendre des dispositions afin de communiquer au public et rendre accessible leur politique et règles de protection de la vie privée.

Les entreprises et sites internet sont notamment invités à améliorer :

- l'information des consommateurs sur ses droits concernant ses données personnelles
- les modalités de recueil du consentement du consommateur pour l'envoi de prospection commerciale par l'entreprise qui collecte les données, mais également pour l'envoi de prospection commerciale par les partenaires de l'entreprise qui collecte les données
- leur point de relai avec la Cnil, concernant leurs obligations Informatique et libertés
- la sensibilisation des opérationnels qui traitent les données au sein des entreprises via des formations
- la sécurisation des réseaux, des traitements et des données
- l'élaboration de codes sectoriels de bonne conduite
- la mise en place de dispositifs permettant de mesurer l'effectivité des engagements pris et d'en contrôler la bonne application
- une information spécifique, claire, accessible et permanente sur l'implantation des cookies, sur leurs finalités et sur leurs modes d'action, ainsi que sur les différents moyens pour les éliminer et éventuellement sur les conséquences de leur élimination

Toutes ces obligations pour les entreprises reposent sur les vives recommandations du Conseil national de la consommation mais également sur la réglementation française et européenne, soit notamment la directive 2009/136/CE (devant être transposée en France avant le 25 mai 2011), la proposition de loi n°2387 visant à mieux garantir le droit à la vie privée à l'heure du numérique adoptée par le Sénat le 23 mars 2010 et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Un premier bilan de la mise en œuvre de ces recommandations est prévu au 1^{er} septembre 2012 par le Conseil national de la consommation en collaboration avec la Cnil.

Il est donc recommandé aux entreprises qui en ont besoin d'élaborer dès aujourd'hui un plan d'action visant progressivement à adopter les recommandations sus-visées.

Lien d'actualité: <http://www.finances.gouv.fr/conseilnationalconsommation/avis/avis2010.htm>

FLUX TRANSFRONTIERES DE DONNEES : DES REFLEXIONS EN COURS POUR AIDER LES ENTREPRISES

Les échanges de données, même business, entre les pays peuvent être définies comme des flux transfrontières de données. Avec la mondialisation des relations commerciales, la mise en œuvre de procédés de Cloud Computing et le recours exponentiel à l'externalisation, on assiste à une multiplication des flux transfrontières de données à destination de pays situés en dehors de l'Union européenne.

Or, ces transferts sont par principe interdits, à moins que le pays ou le destinataire n'assure un niveau de protection adéquat. En effet, il est essentiel d'assurer la protection des droits des citoyens dont les données sont transférées. Pour ce faire, les entreprises disposent d'outils de sécurisation des transferts afin qu'ils soient acceptés par la Cnil (clauses contractuelles types élaborées par la Commission européenne, règles internes d'entreprises pour les multinationales, adhésion au Safe Harbor pour les entreprises américaines).

Les entreprises se retrouvent donc face à la difficulté d'assurer la complétude juridique de ces flux au regard des réglementations nationales et européennes.

En effet les flux de données doivent être sécurisés et protégés tant au sens du droit européen que national. La Cnil et ses équivalents dans les autres pays européens forment un groupe de travail « le G29 » qui travaille actuellement sur l'élaboration de critères clairs de d'application de la protection des flux de données par le droit européen et français.

Il convient de rappeler que le critère de rattachement au droit européen sont:

- le cas où l'entreprise, responsable du traitement, a un lieu dans un pays membre de l'Union européenne ;
- le cas où l'entreprise, responsable de traitement, a recourt à des moyens de traitement en Europe, par exemple en y ayant ses serveurs informatiques, même si elle n'est pas établie dans un pays membre de l'Union européenne.

Le sujet présente un enjeu majeur pour les entreprises. C'est la raison pour laquelle la Cnil a publié un communiqué précisant qu'une réflexion sur la mise en œuvre de ces critères est en cours sur le sujet :

« Cette étude servira également de contribution à l'avis que prépare le Groupe des Cnil européennes sur cette question. Elle permettra ainsi d'alimenter la réflexion engagée par la Commission européenne, dans le cadre de la révision de la directive de 1995, en vue d'une éventuelle évolution des critères actuels. »

A ce jour, il est très difficile pour une entreprise d'adopter la stratégie la plus adaptée à sa situation au regard du type de flux transfrontières qu'elle réalise (intranet – workflow – base de données commune aux filiales d'une entreprise internationale comme la CRM – B2B ou B2C...). Espérons que la réflexion engagée leur apportera les lumières nécessaires...affaire à suivre...

Lien d'actualité: <http://www.cnil.fr/la-cnil/actu-cnil/article/article/a-lheure-de-la-mondialisation-des-echanges-et-des-technologies-sans-frontieres-quelle-loi-app/>

EVERYWHERE : LA MOBILITE ET SES DEFIS TECHNIQUES ET JURIDIQUES

Les entreprises cherchent à développer l'accessibilité de leur base de données via les terminaux mobiles de leurs collaborateurs. Or les collaborateurs utilisent de plus en plus de Smartphones qui sont des produits adressés au grand public et non aux professionnels. Les projets liés à la mobilité intégrés aux nouvelles technologies sont donc au cœur des demandes des entreprises. Les entreprises souhaitent développer une architecture capable de gérer les différents niveaux de complexité pour garantir un déploiement mobile stratégique.

En effet une étude a été réalisée par American Express Voyages d'Affaires auprès des Travel Managers et des voyageurs d'affaires. Il en ressort que :

- « 22 % des voyageurs ont déclaré que la vidéoconférence leur permettait de travailler, négocier et entretenir des relations commerciales afin de générer du chiffre d'affaires.
- 48 % des voyageurs déclarent que la rentabilité d'une rencontre en face à face reste beaucoup plus élevée.
- 59 % des voyageurs se voient maintenant proposer ces solutions comme alternative aux voyages internes, ce qui renforce l'utilisation de la politique voyages et le contrôle des coûts.
- 63% des acheteurs ont cité la réduction des coûts comme le premier motif d'adoption de nouvelles technologies dans le domaine du voyage d'affaires au cours des trois dernières années alors que pour 32 % des voyageurs, la réduction permanente des coûts aura un impact plus grand au cours des trois années à venir.
- 34 % des voyageurs et 27 % des acheteurs pensent que la productivité est un élément clé pour proposer ces technologies comme alternative aux voyages. »

Cette mobilité est portée par la diversité et la multiplication des terminaux mobiles. L'alliance de ce monde hétérogène aux projets de mobilité des entreprises a fait naître une contrainte technique liée aux besoins de communiquer avec l'ensemble de ses collaborateurs en s'assurant de la compatibilité entre les différentes applications et supports disponibles sur le marché.

L'enjeu pour l'entreprise est alors de développer sa mobilité en conformité avec les problématiques techniques et juridiques liées à la mobilité, et notamment :

Sur le plan technique :

- la variété et la volatilité des données rend difficile la nécessaire connectivité en temps réel des collaborateurs ;
- les bases de données existantes dans l'entreprises doivent être compatibles et permettre une interopérabilité avec les terminaux mobiles ;
- la possibilité de fonctionner en mode déconnecté afin d'assurer l'accessibilité aux bases de données entreprises, même quand le trafic data est faible.

Sur le plan juridique :

- l'obligation d'assurer la sécurité et la confidentialité des données de l'entreprises (bases CRM, contacts, agenda, e-mail...), qui peuvent être téléchargées et stockées sur des Smartphones alliant une utilisation professionnelle et personnelle ;
- la problématique de l'effacement à distance des données contenues dans un terminal mobile perdu ou volé ;
- la gestion du risque lié à la perte de données lors de l'utilisation du workflow mobile ;
- la sécurisation dans les flux de données : authentification, intégrité ;
- la gestion des intrusions illicites dans les SI ;
- la problématique des flux transfrontières de données à caractère personnel.

Afin d'assurer la sécurité technique et juridique de chaque étape du projet de mobilité d'une entreprise, il est fortement recommandé de s'entourer d'experts dont les solutions ont déjà fait leur preuves sur le marché mais également de bien s'informer sur les implications juridiques d'un tel projet.

Ces réflexions ont un intérêt particulier à l'heure où la mobilité est en phase de s'étendre à l'ensemble des entreprises.

LA VIE DU CABINET

N°1 – SEPTEMBRE 2010



LEGAL 500 recommande ITLAW Avocats (édition 2010)

Dans son édition 2010, [LEGAL 500 PARIS](#) recommande à nouveau **ITLAW Avocats** dans son domaine d'expertise à savoir "Technologies de l'information, informatique, internet et télécoms" et promeut **ITLAW Avocats** dans le classement passant de la 4e à la 3e catégorie.

Maître Yaël Cohen-Hadria rejoint le cabinet

L'équipe **ITLAW Avocats** se renforce avec l'arrivée de Maître Yaël Cohen-Hadria qui apporte son expertise dans les domaines de l'informatique, de l'internet et de la propriété intellectuelle.



ITLAW AVOCATS

INFORMATIQUE – INTERNET – TELECOMS – PROPRIETE INTELLECTUELLE

www.itlaw.com

Retrouvez nos articles sur www.itlaw.fr

Cette newsletter et son contenu sont protégés par le Code de la Propriété Intellectuelle. Toute diffusion ou reproduction sans le consentement préalable et écrit d'ITLAW Avocats SELARL est interdite.

Directeur de publication:

Claudia Weber (claudia.weber@itlaw.fr)

ITLAW Avocats SELARL

11 place Adolphe Chérioux
75015 PARIS

Tel: 01 45 30 54 25

Fax : 01 79 75 61 40

contact@itlaw.fr