



Les exigences légales et les bonnes pratiques pour les sites internet

Me Renaud LE SQUEREN, Partner – Avocat à la Cour

Lundi 22 avril 2024

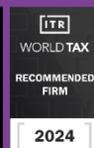
DSM
AVOCATS A LA COUR

DSM

AVOCATS A LA COUR

Etude d'avocats d'affaires indépendante
« full service » avec plus de 40
personnes

Expertise reconnue dans de nombreux
domaines du droit





Au programme

- 1) Les CGV
 - 2) Protection des données
 - a) Généralités
 - b) Annexes RGPD
 - c) Sites internet : politique de confidentialité et cookies
 - d) Points d'attention
 - e) Les CGU
- Q&A



1) Les conditions générales de vente (CGV)

Les informations à faire figurer dans les CGV



Les CGV établissent les droits et obligations de chacune des parties.

Elles doivent contenir :

- Les **caractéristiques** du bien ou du service vendu ;
- La **tarification** ;
- Les **conditions de paiement** ;
- Les **mentions légales** ;
- Le **droit de rétractation** pour les ventes à distance ;
- Les **garanties légales et contractuelles** ;
- Les **responsabilités et obligations** des visiteurs du site ;
- La **protection** de la propriété intellectuelle de l'éditeur ;
- La **limitation** de responsabilité ;
- **L'objet, le champ d'application** et les **règles de modifications** des CGU ;
- Le **droit applicable** et la **juridiction compétente** en cas de contentieux.



Les informations à faire figurer dans les CGV



Article 1135-1 du code civil

Pour que les CGV aient une valeur contractuelle :

- **Acceptation** expresse ou tacite par l'acheteur (opposabilité) ;
- **Possibilité** de prendre connaissance des CGV avant ou au moment de la conclusion du contrat ;
- Pas de **protestation** par l'acheteur ;
- **Signalisation** de la présence des CGV (signature ou case à cocher) ;
- **Portées** à la connaissance du consommateur sans exiger de sa part une action pour les consulter ;
- **Rédaction** claire, précise et compréhensible.

Les informations générales à intégrer dans les CGU et tout type de support



- Numéro RCS de la société ;
- Numéro de l'autorisation d'établissement ;
- Forme sociale de la société ;
- Identité et qualité des personnes signataires : distinguer la personne morale du gérant / administrateur en son nom personnel.



Particularités relation B2C : La protection du consommateur



Le code de la consommation (Article L.111-1 et L.112-1 et suivants du Code de la consommation) :

- **Obligation générale d'information claire et compréhensible** sur les caractéristiques essentielles du bien ou service ;
- **Indication du prix par voie de marquage**, étiquetage, affichage ou par tout autre procédé approprié pour informer le consommateur du prix des produits et des services ;
- **Prix des produits et des services portés à la connaissance des consommateurs de manière non équivoque**, facilement identifiable et aisément lisible ;
- **Indication du prix de vente** des produits ainsi que **du prix à l'unité de mesure** ;
- **Indication des taxes** (TVA, toutes autres taxes accessoires).

Particularités relation B2C : La protection du consommateur



Attention aux CGV abusives :

Si elles portent un préjudice significatif aux droits du consommateur ou lui imposent davantage d'obligations elles seront déclarées abusives. Toutefois, le reste du contrat restera valable.

Particularités relation B2C : La protection du consommateur



Sont considérées comme abusives à l'article L 211-3 du code de la consommation les clauses :

- Imposant au consommateur un délai anormalement court pour faire des réclamations au professionnel ;
- Imposant au consommateur la charge de la preuve incombant normalement au professionnel ;
- Qui réservent uniquement au professionnel le droit de déterminer si le bien ou la prestation est conforme ou non au contrat ;
- Qui constatent de manière irréfragable l'adhésion du consommateur à des clauses dont il n'a pas eu, effectivement, l'occasion de prendre connaissance avant la conclusion du contrat.



2) La protection des données

a) Généralités



- Vous êtes **visés** par cette réglementation.
- Sanctions de l'autorité de contrôle luxembourgeoise (la CNPD) (cf. [voir les décisions](#))
 - Non-respect du devoir d'information et de collecte ayant une finalité déterminée, explicite et légitime ([Délibération n° 13FR/2023 du 21 septembre 2023](#)) ;
 - Non-respect du principe de transparence ([Délibération n° 24FR/2022 du 13 décembre 2022](#)) ;
 - Manquement à la sécurité du traitement ([Délibération n° 6FR/2023 du 5 juillet 2023](#)).

Résultat : adoption de mesure correctrice et / ou sanction pécuniaire.



a) Généralités



- Il est dans **votre intérêt** de préparer la documentation interne et externe en vue de :
 - D'informer les utilisateurs sur votre site internet (*i.e.* CGU ; politique de confidentialité et de gestion des cookies) ;
 - Rédiger une procédure de demande d'exercice des droits **des personnes concernées** ;
 - Rédiger une procédure en cas de **fuite de données** ;
 - **Cartographier** vos mesures de sécurité ;
 - Justifier par écrit le choix de nommer ou non un DPO - Data Protection Officer ;
 - Documenter **les analyses d'impact** ;
 - Documenter les analyses de protection des données **par design et par défaut** ;
 - Déterminer la durée de **conservation des données personnelles**.

b) Annexes RGPD



Partenaires



Entre responsables indépendants

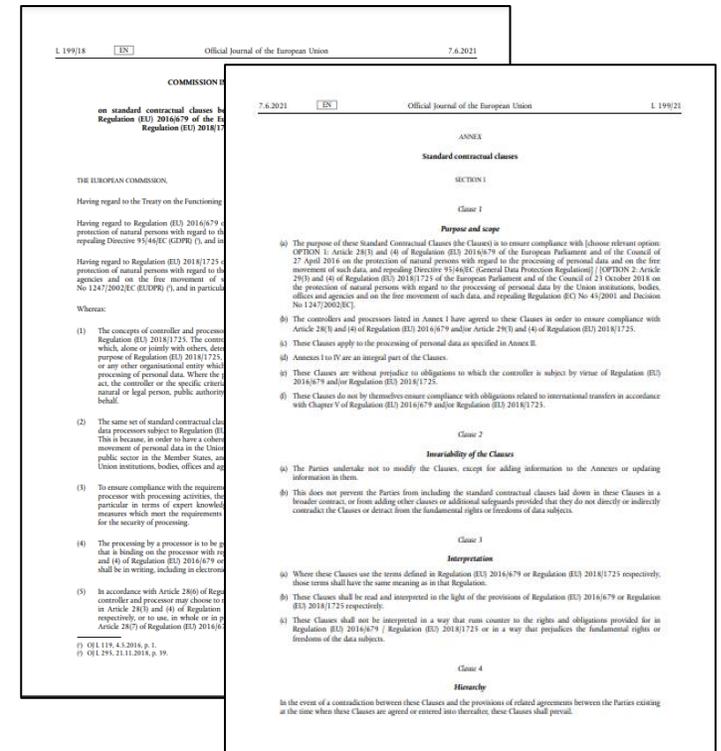


Entre responsables conjoints



Avec un sous-traitant

- Clauses Contractuelles Types conçues par la CE
- Contrat ad hoc



c) Sites internet : politique de confidentialité et cookies



Politique de protection des données

Information des personnes concernées sur les traitements réalisés lors de la navigation sur le site internet.

Politique générale de protection des données

Informations des personnes concernées sur les traitements réalisés de façon Générale (client / non client, salariés, etc...).

Politique de gestion des cookies

Information des personnes concernées sur l'utilisation des cookies lors de la navigation et les données traitées.



c) Sites internet : politique de confidentialité et cookies



La politique de confidentialité **informe** l'internaute de façon claire et compréhensible **des traitements de ses données lié à l'utilisation du site internet**. Elle contient :

- Les coordonnées du DPO ou du RT ;
- Le but de la collecte de données : personnes concernées et type de données concernées ;
- Les bases légales de la collecte ;
- Les destinataires ;
- Le délai de conservation ;
- Les droits des personnes concernées ;
- Le droit d'introduire un recours auprès d'une autorité de contrôle.

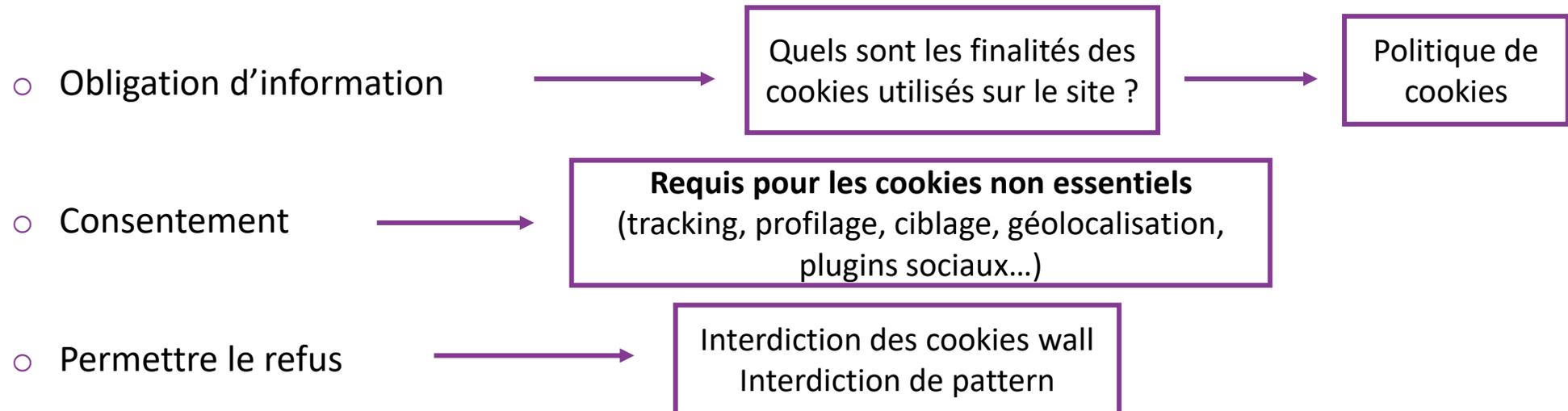
Il peut y être intégré la politique en matière de cookies.

c) Sites internet : politique de confidentialité et cookies



Les **cookies** sont des fichiers texte qui se téléchargent dans le terminal électronique (ordinateur, tablette, smartphone, ...) à l'occasion de la consultation d'un site.

Les bannières cookies pour être conforme doivent :



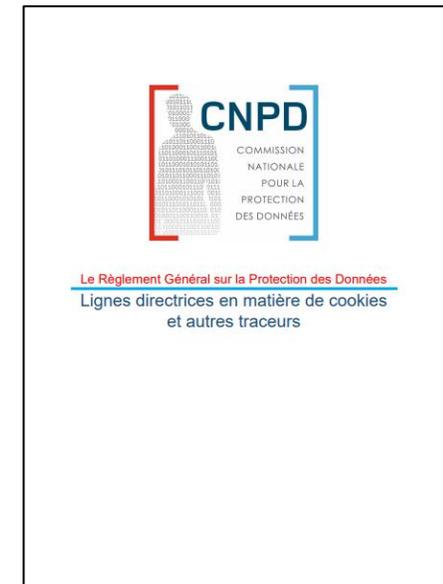
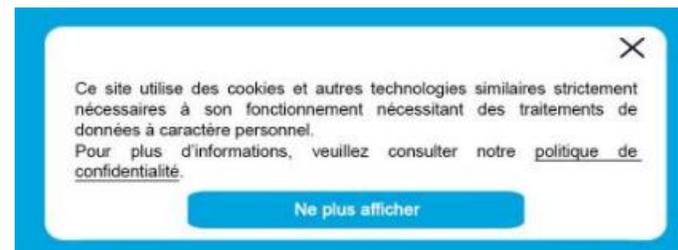
c) Sites internet : politique de confidentialité et cookies



Cookies essentiels

- Enregistrement du choix de l'utilisateur
- Authentification de l'utilisateur
- Enregistrement d'un panier d'achat
- Remplissage automatique des champs
- Sécurité
- ...
- **Pas de consentement requis**
- Double niveau d'information via le bandeau cookies et la politique de gestion des cookies

<https://cnpd.public.lu/fr/dossiers-thematiques/cookies.html>



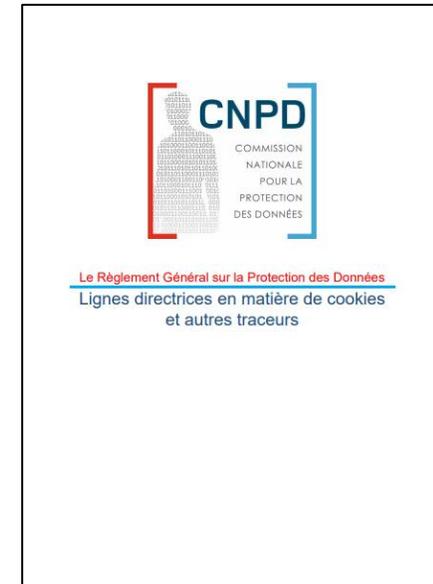
c) Sites internet : politique de confidentialité et cookies



Cookies non-essentiels

- Tracking
- Profiling
- Publicité ciblée
- Géolocalisation
- Plug-ins sociaux
- Cookies analytiques
- ...
- **Le consentement de la personne concernée est requis**, conservé et demandé tous les 12 mois
- Double niveau d'information via la politique de gestion des cookies

<https://cnpd.public.lu/fr/dossiers-thematiques/cookies.html>



c) Sites internet : politique de confidentialité et cookies



La CNIL (France) a ordonné à trois opérateurs de sites web de se conformer au RGPD et, le cas échéant, de cesser d'utiliser l'outil Google Analytics.

L'ORD (Autriche) a décidé que l'utilisation de Google Analytics était contraire au RGPD. L'autorité a également déclaré que les paramètres d'anonymisation proposés par Google n'étaient pas suffisants pour garantir les transferts légaux de données à caractère personnel.

CNIL.

To protect personal data, support innovation, preserve individual liberties

MY COMPLIANCE TOOLS | DATA PROTECTION | TOPICS | THE CNIL |  

 > Use of Google Analytics and data transfers to the United States: the CNIL orders a website manager/operator to comply



Use of Google Analytics and data transfers to the United States: the CNIL orders a website manager/operator to comply

10 February 2022

<https://www.cnil.fr/en/use-google-analytics-and-data-transfers-united-states-cnil-orders-website-manageroperator-comply>

dsb Republik Österreich
Datenschutz
behörde

Austria: DSB reaffirms unlawfulness of Google Analytics, rejects risk-based approach to data transfers

Cookies

Cross-Border Data Transfer

Mechanisms - Standard Contractual Clauses

<https://www.dataguidance.com/news/austria-dsb-reaffirms-unlawfulness-google-analytics>
<https://noyb.eu/sites/default/files/2022-04/Bescheid%20geschw%C3%A4rzt.pdf>

c) Sites internet : politique de confidentialité et cookies



Problématique de Google Analytics et des autres outils : Une absence de protection adéquate dans le cadre des transferts des données vers un pays tiers (non soumis au RGPD).

Possibilité d'utiliser ces outils si :

- L'organisme est certifié conforme ;
- En l'absence de certification, l'insertion de **clauses contractuelles types de la Commission européenne** (https://commission.europa.eu/publications/standard-contractual-clauses-international-transfers_fr) ;
- Ou l'utilisation de **règles d'entreprises contraignantes** (<https://www.cnil.fr/fr/les-outils-de-la-conformite/les-regles-dentreprise-contraignantes-bcr>) ;
- L'utilisation d'un **proxy** (recommandée de façon générale).

d) Points d'attention



- Transferts de données personnelles via Google Analytics ou des plugins sociaux
- Collecte du consentement lié aux formulaires de contact
- Accessibilité aux informations requises
- Possibilité pour la personne concernée de changer d'avis concernant les cookies
- ...

e) Les conditions générales d'utilisation



Les conditions générales d'utilisation (CGU) définissent et encadrent les modalités d'utilisation du site.

Intérêt des CGU :

- **Préciser** les droits et obligations des parties ;
- **Satisfaire** à ses obligations en matière d'information du consommateur ;
- **Sécuriser** le droit de l'agent à sa rémunération ;
- **Limiter** la responsabilité de l'agent ;
- **Clarifier** l'utilisation des données personnelles des visiteurs.





MERCI ! Questions ?



Me Renaud LE SQUEREN
Partner - Avocat à la Cour
DSM Avocats à la Cour
rlesqueren@dsm.legal

DSM

AVOCATS A LA COUR

Cette présentation a été établie à des fins d'information uniquement. Elle ne peut être considérée comme un avis juridique. Cette présentation ne peut être reproduite ou distribuée sans notre accord écrit préalable.



Contact

DSM Avocats à la Cour
55-57 Rue de Merl
L-2146 Luxembourg
Tel: +352 262 562 1
Fax: +352 262 562 2
www.dsm.legal

