

→ Droit de l'internet local : quelques repères

En droit calédonien, la délibération n° 28 du 24 juin 2013 relative à la vente à distance modifie les dispositions de la délibération du 6 octobre 2004 portant sur la réglementation économique. Ce texte doit être mis en parallèle avec la **Loi française pour la Confiance dans l'Economie du Numérique (LCEN)** du 21 juin 2004.

La LCEN et la délibération du 24 juin 2013 apportent à la Nouvelle-Calédonie un **droit général de l'Internet**. Ces deux textes constituent la référence essentielle du droit calédonien de l'internet et définissent donc les règles applicables au commerce électronique local.

Pour compléter ce corpus juridique, le e-commerçant devra aussi se référer à la **réglementation CNIL**, applicable depuis 2004 au Territoire de la Nouvelle-Calédonie.

→ Loi pour la confiance pour l'économie numérique

La LCEN définit le **commerce électronique** dans son article 14 :

« Le commerce électronique est l'activité économique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services. Entrent également dans le champ du commerce électronique les services tels que ceux consistant à fournir des informations en ligne, des communications commerciales et des outils de recherche, d'accès et de récupération de données, d'accès à un réseau de communication ou d'hébergement d'informations, y compris lorsqu'ils ne sont pas rémunérés par ceux qui les reçoivent. »



La LCEN et la délibération n° 28 du 24 juin 2013 relative à la vente à distance définit le **cadre des relations cyber-acheteur/cyber-vendeur** en insistant sur l'information qui doit être communiquée à ce dernier :

- identité du commerçant,
- éléments financiers constitutifs de la vente,
- modalités d'exécution du contrat avec en exergue le droit de rétractation de 15 jours.

Ces mentions légales doivent ainsi apparaître sur le site internet, au même titre que les mentions 'informatiques et libertés'.



Ces textes établissent un **régime de responsabilité du commerçant** en indiquant que la loi applicable dépend de la loi du pays de résidence du commerçant : principe du « pays d'origine » de l'article 17 de la LCEN. Côté acheteur, il doit être conscient que le siège social du e-commerce déterminera alors le droit applicable, en cas de réclamation sur le produit acheté.

Le **régime de la publicité par voie électronique** mentionné par la LCEN n'est pas applicable à la Nouvelle-Calédonie. Cependant, l'encadrement de la **prospection directe**, notamment par courrier électronique est clairement définie par la CNIL dont la loi qui a bien fait l'objet d'une intégration dans le droit local en 2004.

→ La loi CNIL, établir une confiance utile pour la relation-client

↳ Quelle est la « confiance numérique » des Calédoniens ?

A la lecture du rapport d'étude sur les calédoniens et la **confiance numérique** (source : Cellule Economie Numérique du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie – septembre 2012), la relation de « *confiance passe par l'outil de communication et se fonde d'une part sur des choix technologiques appropriés et d'autre part sur le respect de la réglementation* ».

L'étude des craintes exprimées par les internautes calédoniens met en tête l'usurpation des coordonnées bancaires (92 % des personnes interrogées), suivie de l'usurpation d'identité (83%), rapidement suivies par la divulgation de données personnelles et la perte de maîtrise de ces données (81 et 79 % des personnes interrogées les placent en craintes très importantes).



Parmi les critères susceptibles de répondre aux craintes, deux solutions ont été apportées par les internautes calédoniens:

- 1) la réputation du site et un label sécurisé (cités dans 52% des cas)
- 2) un texte officiel sur la sécurité et une référence à la CNIL (cités dans 51 % des cas)

La Loi CNIL n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la **protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel** est applicable à la Nouvelle-Calédonie.

↳ Quelle sont les clés de réussite d'un bon site web marchand ?

La réussite d'un e-commerce passe par une relation de confiance entre le site internet qui collecte les informations et la garantie de sécurité associée à leurs transmission, stockage et diffusion. Le développement du e-commerce en Nouvelle-Calédonie implique donc en préalable un socle de confiance basé sur :

1) La sécurité technique du site web marchand

La sécurité du site doit être réelle et basée sur des preuves. Le client doit avoir suffisamment confiance dans le site web marchand pour effectuer un achat en ligne et communiquer ses données personnelles et bancaires.

Pour y parvenir, le e-commerçant doit utiliser des outils technologiques adaptés permettant, le cas échéant, des transactions (saisie des coordonnées, procédure de paiement en ligne) basée sur une connexion sécurisée (« https://... et icône représentant un cadenas verrouillé »).

2) Le choix d'une politique de gestion, de confidentialité et de sécurité des données personnelles confiées

En premier lieu, il est nécessaire de **déclarer les traitements des données selon leurs finalités** : la déclaration simplifiée n°48 relative au fichier des clients d'un e-commerce est le formulaire de référence. Le e-commerçant doit le compléter directement en ligne : www.cnil.fr.

En second lieu, il faut pouvoir recueillir le consentement des personnes physiques à communiquer leurs données personnelles. L'internaute peut être amené à exprimer son consentement pour :

- recevoir des informations commerciales,
- la conservation de ses données bancaires par le e-commerçant,
- communiquer ses données personnelles aux partenaires commerciaux du site d'achat d'origine.

Une attention particulière du e-commerçant est indispensable car l'acceptation des conditions générales d'utilisation du site ne suffit pas à prouver le bon consentement de l'utilisateur.

Avant tout envoi d'une sollicitation commerciale par voie électronique, le consentement du consommateur à recevoir des prospections directes doit être recueilli. On parle de **consentement préalable** ou Opt-in. Il s'exprime souvent par le biais d'une case à cocher.

Des exceptions au recueil du consentement préalable existent. Dans ces cas, une **simple information** de la personne est suffisante. C'est le cas lorsque l'individu est déjà client de l'entreprise ET que la prospection concerne des produits ou services analogues à ceux déjà fournis par cette entreprise. L'information minimale doit indiquer que les coordonnées des clients seront utilisées à des fins de prospection. Les clients doivent être en mesure de s'y opposer, là encore via une case à cocher. (Principe de l'opt-out).

Troisièmement, le commerçant calédonien doit pouvoir protéger les données à caractère personnel, en rédigeant et affichant sur son site web :

- **les éléments relatifs à sa politique de sécurité et de confidentialité** des données dans les conditions générales du site.
- **les clauses liées à la sécurité et à la confidentialité** dans les contrats conclus avec ses sous-traitants portant sur des données personnelles. Cette vigilance est ainsi nécessaire lorsque l'entreprise souhaite louer ou revendre les données qu'elle a collectées.



Quatrièmement, effacer les données de manière régulière par référence au **droit à l'oubli** et limiter leur durée de conservation. Pour atteindre cet objectif, le commerçant calédonien doit concevoir une politique de conservation et d'archivage des données. Ainsi, si le consommateur local ne répond à aucune sollicitation 3 ans après le dernier contact, les informations le concernant doivent être supprimées.

Cinquièmement, permettre aux personnes concernées d'exercer leur droit d'accès, de rectification et d'opposition.

Le commerçant devra ainsi avoir une vigilance particulière sur la rédaction des **conditions générales du site** de e-commerce afin d'apporter la preuve que le droit d'accès, de rectification et d'opposition offert par la réglementation à chaque internaute est bien respectée. Il devra aussi offrir les moyens permettant de gérer l'exercice effectif de ces droits : envoi d'un courriel et prise de contact direct avec le responsable du site, par exemple.

Sixièmement, sécuriser les transferts de données à caractère personnel réalisés dans des pays non membres de l'Union européenne. Une vigilance est donc nécessaire si le commerçant calédonien souhaite transférer des données dans la zone Pacifique, cas ainsi pour la Nouvelle-Zélande et l'Australie,

En conclusion, le e-commerçant doit avoir une **politique commerciale transparente** lorsqu'il décide de mettre en place une stratégie de vente à distance.

Si le e-commerçant calédonien veut privilégier l'achat local, il doit asseoir la confiance dans le procédé d'achat électronique et ainsi rassurer l'internaute sur le respect de ses droits en tant que consommateur. Par conséquent, celui-ci sera capable de privilégier un achat local plutôt qu'un achat hors territoire, alors même que ce dernier offrirait peut-être un prix plus compétitif et une gamme de choix plus large. Car une transaction commerciale de confiance répond avant tout au critère de proximité.