Institutional Repository - Research Portal
Dépôt Institutionnel - Portail de la Recherche
researchportal.unamur.be
University of Namur

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Guide pour les utilisateurs d'internet

GOBERT, Didier; LAZARO, Christophe; MARTHOZ, Benjamin; Robert, Romain; VAN DER PERRE, Aurélie; Montero, Etienne; Cruquenaire, Alexandre; Demoulin, Marie

Publication date:
2008

Document Version
le PDF de l'éditeur

Link to publication

Citation for pulished version (HARVARD):
GOBERT, D, LAZARO, C, MARTHOZ, B, Robert, R, VAN DER PERRE, A, Montero, E, Cruquenaire, A & Demoulin, M 2008, *Guide pour les utilisateurs d'internet*. Service public fédéral économie, PME, classes moyennes et énergie, Bruxelles.

General rights
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy
If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Download date: 02. May. 2026

Guide pour les utilisateurs d'Internet

economie
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

.be

Service public fédéral Economie
P.M.E., Classes moyennes et Energie

Guide pour les utilisateurs d'Internet

economie
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Rue du Progrès, 50
B - 1210 BRUXELLES
N° d'entreprise : 0314.595.348
http://economie.fgov.be

tél. 02 277 51 11

Pour les appels en provenance de l'étranger :
tél. + 32 2 277 51 11

Editeur responsable : Lambert VERJUS
Président du Comité de direction
Rue du Progrès, 50
B-1210 BRUXELLES

Dépôt légal : D/2008/2295/65

S 4-08-0078/0448-08

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

NOTES DE L'EDITEUR

Remerciements

Le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie remercie les auteurs de cet ouvrage.

Avertissement

La rédaction du présent ouvrage a été achevée en décembre 2007. Aussi, nous attirons toute votre attention concernant les modifications éventuelles survenues depuis la rédaction dudit ouvrage, notamment des législations ou des tarifs. Nous attirons également votre attention sur le fait que ce guide est le résultat d'un travail de vulgarisation. Il ne dispense dès lors d'aucune manière de s'adresser à des conseillers techniques ou juridiques.

Traduction

La version d'origine de ce document a été écrite en français. La traduction en néerlandais a été assurée par le service de traduction 'King Darling Communications'.

Commande

Ce guide peut être consulté (en format html) ou téléchargé (en format pdf) sur le site Internet du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie :

Version en français :

http://economie.fgov.be/information_society/consumers/consumers_internetguide/home_fr.htm

Version en néerlandais :

http://economie.fgov.be/information_society/consumers/consumers_internetguide/home_nl.htm

Ce guide peut aussi être obtenu gratuitement par courrier, dans la mesure des stocks disponibles. Dans ce cas, veuillez envoyer votre demande au Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie en mentionnant le titre de l'ouvrage et votre adresse.

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Copyright

Aucune information de cette publication ne peut être reproduite et/ou publiée au moyen d'impression, photocopie, microfilm, ou autre moyen quelconque, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Le présent Guide pour les utilisateurs d'Internet a été rédigé par le Centre de Recherches Informatique et Droit (FUNDP – Namur) dans le cadre d'un contrat de recherches financé par le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.

Auteurs :

Alexandre Cruquenaire

Marie Demoulin

Didier Gobert

Christophe Lazaro

Benjamin Marthoz

Étienne Montero

Romain Robert

Aurélie Van der Perre

Sous la direction du Professeur Étienne Montero

Centre de Recherches Informatique et Droit

Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix

Rempart de la Vierge, 5

B - 5000 NAMUR

Tél. : 081 72.47.69.

Fax. : 081 72.52.02.

http://www.crid.be

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

AVANT-PROPOS

Ce guide a pour but de démystifier, dans un langage aussi clair que possible, l'environnement Internet et de répondre à la plupart des questions que VOUS, utilisateurs potentiels ou non, vous seriez amenés à vous poser.

En effet, que vous soyez profanes ou initiés, cet ouvrage vous permettra tantôt de vous familiariser avec une terminologie quelquefois mystérieuse tantôt d'optimaliser l'utilisation du média Internet.

Eu égard au nombre croissant d'utilisateurs et aux risques potentiels engendrés par ce média, le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, dans un souci de transparence et d'information du public, a demandé le concours du Centre de Recherches Informatique et Droit (CRID) des Facultés Notre-Dame de la Paix à Namur pour la réalisation du présent ouvrage.

D'entrée, ce guide aborde toutes les questions relatives à la mise en connexion sur Internet. Cette connexion réalisée, le guide envisage, dans un second temps, la consultation et la collecte de l'information sur le Net.

Internet permet également l'échange d'informations. Le guide en aborde toutes les facettes.

L'outil Internet étant multifonctionnel, ce guide vous sensibilise aussi aux achats sur le réseau des réseaux et à son corollaire le commerce électronique (e-commerce) dont l'avenir se révèle prometteur.

En outre, grâce à cette brochure, vous serez sensibilisé aux questions liées à la conception d'un site 'Internet' ainsi que des 'plus' offerts par le vendeur.

Pour clore, le présent guide reprend dans un glossaire assez exhaustif l'ensemble de la terminologie propre à l'environnement Internet.

Bonne lecture !

Lambert VERJUS,

Président du Comité de direction.

Table des matières

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

TABLE DES MATIERES

Partie 1. Se connecter a Internet 21
Chapitre I. La connexion a Internet 23
1. Ou et comment puis-je acceder a Internet ? 23
2. Quel materiel et quels logiciels utiliser ? 24
3. Quelle technologie de communication choisir ? 25
4. Comment acceder a Internet par le Reseau Telephonique ? 25
5. Comment acceder a Internet par le cable de television ? 28
6. Quelles sont les technologies sans fil qui permettent d'acceder a Internet ? 28
7. Comment puis-je utiliser le Wi-Fi a la maison ? 30
Chapitre II. L'acces a Internet 32
8. Quels sont les elements a prendre en compte pour choisir son fournisseur d'acces a Internet (FAI) ? 32
9. Les offres groupees sont-elles interessantes ? 33
10. Ma vie privee est-elle respectee ? 34
11. Quelles sont mes obligations envers le fournisseur d'acces a Internet ? 35
12. Quelles sont les clauses abusives parfois contenues dans les contrats des fournisseurs d'acces a Internet ? 36

Partie 2. Communiquer sur Internet 39
Chapitre I. Consulter de l'information 41
Section 1. Le cheminement de l'information sur Internet 41
13. Quel est le trajet suivi par l'information envoyee sur Internet ? 41
14. Qu'est-ce que le "cache" sur le disque dur ? 42
Section 2. La recherche de l'information sur Internet 42
15. Qu'est-ce qu'une URL ? 42
16. Qu'est-ce qu'un moteur de recherche ? 43
17. Comment mon site peut-il etre reference par un moteur de recherche ? 44
18. Qu'est-ce qu'un annuaire ? 45
19. Qu'est-ce qu'un lien hypertexte ? 45
20. Quels sont les differents types de liens hypertextes ? 45
Chapitre II. Telecharger de l'information 47
21. Puis-je tout telecharger sur Internet ? 47
22. Qu'est ce que le peer-to-peer? 47

23. Quels sont les medias les plus echanges ? 48
24. Comment l'industrie musicale peut-elle lutter contre l'utilisation illegale du p2p ? 49
25. Puis-je telecharger des fichiers (musique, films...) via un systeme p2p? 49
Chapitre III. S'exprimer sur internet 51
Section 1. Le courrier electronique 51
26. Qu'est-ce que le courrier electronique ? 51
27. Quelles sont les faiblesses du courrier electronique ? 51
28. Comment puis-je m'assurer de la reception du courrier electronique par le destinataire ? 53
29. Qu'est ce qu'un hoax ? 54
Section 2. Le "chat" 55
30. Qu'est-ce que le "chat" ? 55
31. Comment puis-je acceder au "chat" ? 55
32. Quels sont les risques lies au "chat" ? 56
Section 3. Le Web 2.0 et les reseaux sociaux 57
33. Qu'est-ce que le Web 2.0 ? 57
34. Quels sont les risques lies au Web 2.0 ? 57
Section 4. Les forums de discussion 58
35. Qu'est-ce qu'un forum de discussion ? 58
36. Comment puis-je acceder a un forum de discussion ? 58
37. Quels sont les risques lies a l'utilisation d'un forum de discussion ? 59
Section 5. Les blogs 60
38. Qu'est ce qu'un blog ? 60
39. Comment puis-je participer a un blog ? 61
40. Comment creer son propre blog ? 61
41. Quels sont les risques lies a l'utilisation d'un blog 62
42. Est-ce que le blogueur est responsable des messages postes par des tiers ? 63
43. Qu'est-ce que la Netiquette ? 63

Partie 3. Concevoir mon espace en ligne 65
Chapitre I. La reservation d'un nom de domaine 67
44. Qu'est-ce qu'un nom de domaine ? 67
45. Dois-je obligatoirement acquerir un nom de domaine ? 68
46. Comment se compose un nom de domaine ? 69
47. Quelles sont les extensions existantes ? 69

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

48. A qui dois-je m'adresser pour enregistrer un nom de domaine ? 70
49. Faut-il remplir des conditions pour obtenir un nom de domaine ? 70
50. Puis-je obtenir n'importe quel nom de domaine ? 71
51. A qui puis-je m'adresser si je conteste la reservation par un tiers d'un nom de domaine ? 72

Chapitre II. Mes droits et devoirs 73

52. Quelles sont les regles de base a respecter ? 73
53. Quels sont mes droits et devoirs lies au respect de la vie privee de tiers ? 74
54. Quels sont mes droits et devoirs lies au droit a l'image de tiers ? 75
55. Quels sont mes droits et devoirs lies au droit a l'honneur de tiers ? 75
56. Quels sont mes droits et devoirs lies au respect des droits intellectuels d'autrui ? 76
57. Quels sont les elements proteges par le droit d'auteur ? 77
58. Existe-t-il d'autres conditions pour beneficier de la protection par le droit d'auteur ? 78
59. Quels sont les droits de l'auteur sur son œuvre ? 78
60. Quels sont les droits patrimoniaux d'un auteur sur son œuvre ? 79
61. Quels sont les droits moraux d'un auteur sur son œuvre ? 80
62. Pendant combien de temps l'œuvre est-elle protegee ? 80
63. Qu'est-ce qui n'est pas protege par le droit d'auteur ? 81
64. Ne puis-je jamais reproduire une œuvre protegee par le droit d'auteur ? 81
65. A qui dois-je m'adresser si je veux obtenir des autorisations pour utiliser une œuvre protegee par le droit d'auteur ? 82
66. Qu'est-ce qu'une marque ? Quel est son role ? 83
67. Quelles sont les conditions de protection de la marque ? 84
68. Quelle est l'etendue de la protection de la marque ? 84
69. Est-ce que je dispose des droits pour utiliser le logiciel d'edition de contenu ? 85
70. Puis-je scanner une photo afin de la placer sur mon espace personnel ? 86
71. Puis-je scanner une image (dessin) afin de la placer sur mon espace personnel ? 87
72. Puis-je scanner un texte afin de le placer sur mon espace personnel ? 87
73. Puis-je copier ou telecharger une œuvre (image, logo, icone, photo, texte, sequence video, fichiers musicaux) d'un autre site ou espace personnel afin de la placer sur mon espace personnel ? 88
74. Puis-je scanner une image ou une photo fixee sur support analogique ou copier une image ou une photo fixee sur support numerique afin de l'installer sur mon espace personnel, meme si je la modifie prealablement ? 88

75. Puis-je mettre des fichiers musicaux (MP3 par exemple) a disposition des internautes sur mon espace personnel ? 89
76. Puis-je mettre des hyperliens renvoyant vers des sites qui contiennent des fichiers MP3 ? 91
77. Puis-je diffuser des œuvres protegees (musique, films, etc.) via des systemes peer-to-peer ? 91
78. Si une œuvre n'est pas accompagnee de la mention "Copyright", puis-je la copier librement ? 91
79. Qu'en est-il des œuvres diffusees avec la mention "sans droit d'auteur" (Copyright free), "open access", "licence libre", "freeware" ou "shareware" ? 92
80. Lorsque je renvoie, par hyperlien, vers un autre site web, dois-je obtenir l'autorisation du titulaire de ce site ? 93
81. Puis-je m'opposer a ce que l'on place un lien hypertexte vers mon site ? 94
82. Quelles sont les sanctions en cas de non respect du droit d'auteur ? 95
83. Puis-je utiliser la marque d'un tiers dans mon espace personnel ? 95
84. Comment referencer mon espace personnel sans violer les droits de tiers ? 96
85. Mon espace personnel est-il protege par le droit d'auteur ou un autre droit ? 97

Partie 4. Se Proteger des" agressions" sur Internet 99
Chapitre I. Les atteintes a la vie privee 101
Section 1. Les techniques d'intrusion 101
86. En quoi ma vie privee est-elle menacee lorsque je "surfe" sur Internet ? 101
87. Qu'est-ce qu'un "cookie" ? 102
88. A quoi sert un "cookie" ? 103
89. Dois-je me mefier des cookies ? 104
90. Comment se proteger des cookies ? 104
91. Comment me proteger juridiquement ? 105
92. Qu'est-ce qu'un espiogiciel ? 106
93. A quoi sert un espiogiciel ? 107
94. Comment se proteger des espiogiciels ? 107
Section 2. La protection de la vie privee et le traitement des donnees a caractere personnel 109
95. Qu'est-ce qu'un traitement de donnees a caractere personnel ? 109
96. Comment savoir qui est le responsable du traitement de mes donnees ? 110
97. Quels sont les grands principes du traitement des donnees effectue par le responsable? 110
98. Quels sont les droits que je peux exercer pour proteger ma vie privee ? 111

99. Quels sont les recours si mes droits ne sont pas respectes ? 113
100. Mes donnees personnelles sont-elles protegees en dehors de l'Union europeenne ? 114
Section 3. La cybersurveillance sur le lieu de travail 114
101. Quels sont les grands principes ? 115
102. Puis-je renoncer a mon droit a la vie privee dans le contrat de travail ? 117
103. Mon employeur peut-il controler le contenu de mes e-mails ? 117
104. Mon employeur peut-il surveiller mon utilisation d'Internet ? 118
Chapitre II. Les arnaques et courriers electroniques indesirables 119
105. Quels sont les types de courriers indesirables les plus repandus ? 119
106. Comment les expediteurs de courriers non sollicites connaissent-ils mon adresse electronique ? 120
107. Dois-je redouter les spams ? 121
108. Existe-t-il des moyens techniques pour se proteger du spamming ? 122
109. Existe-t-il des moyens techniques pour se proteger contre les arnaques ? 123
Chapitre III. Les contenus illicites et prejudiciables 124
110. Puis-je consulter impunement un contenu illicite sur le net ? 124
111. Que faire si je decouvre un contenu pedopornographique sur le net ? 124
112. Comment proteger les mineurs contre des contenus indesirables ? 126
113. Quels sont les systemes de filtrage disponibles ? 126
114. Les systemes de filtrage sont-ils efficaces ? 127
115. Que faire si je decouvre sur le net un contenu illicite ou qui m'est prejudiciable ? 127
116. Qui puis-je assigner en justice pour obtenir reparation du dommage subi ? 128
Chapitre IV. La cybercriminalite 129
Section 1. Le faux en informatique 129
117. Qu'est-ce qu'un faux en informatique ? 129
118. Quels sont les exemples de faux en informatique ? 129
119. Le faux en informatique est-il punissable penalement ? 130
120. Puis-je commettre un faux en informatique "sans en etre conscient" ? 130
Section 2. La fraude informatique 131
121. Qu'est-ce que la fraude informatique ? 131
122. Quels sont les exemples de fraude informatique ? 131
123. La fraude informatique est-elle punissable penalement ? 131
124. Puis-je commettre une fraude informatique "sans en etre conscient" ? 132

Section 3. Le hacking 132
125. Qu'est-ce que le hacking ? 132
126. L'acces non autorise par jeu, par defi ou pour tester la securite d'un systeme est-il punissable ? 133
127. Qu'en est-il des outils et dispositifs facilitant ou permettant le hacking ? 134
128. Existe-t-il des circonstances aggravantes susceptibles d'alourdir la peine ? 134
129. Puis-je etre victime de hacking ? Comment m'en proteger ? 135
Section 4. Le sabotage informatique 136
130. Qu'est-ce que le sabotage informatique ? 136
131. Existe-t-il des circonstances aggravantes ? 136
132. Quid des outils de sabotage ? 136
Section 5. L'envoi / la reception de virus 137
133. Qu'est-ce qu'un virus informatique ? 137
134. Quel est le cycle d'un virus informatique ? 138
135. Comment contracte-t-on un virus ? 138
136. Comment savoir si mon ordinateur est contamine ? 139
137. Comment se premunir contre les virus ? 139
138. L'envoi d'un virus est-il penalement sanctionne ? 140
139. Puis-je envoyer un virus "sympathique" par jeu ou par blague ? 140
140. Puis-je etre penalement sanctionne si je propage, a mon insu, un virus venu infecter mon carnet d'adresses ? 141
141. Que penser des e-mails qui m'avertissent qu'un dangereux virus est en circulation ? 141
Section 6. D'autres questions que vous vous posez 142
142. Les autorites judiciaires ou policieres peuvent-elles debarquer chez moi et saisir mon materiel informatique ? 142
143. Peuvent-elles copier des donnees stockees sur mon disque dur (ou sur des supports mobiles m'appartenant) ? 142
144. Peuvent-elles m'empecher d'acceder a certaines donnees ou les eliminer ? 142
145. Une perquisition peut-elle etre etendue a des donnees informatiques hors de mon systeme ? 143
146. Peuvent-elles m'obliger à leur fournir des informations sur la maniere d'acceder a certaines donnees protegees ? 144
147. En tant qu'utilisateur d'Internet, mes donnees d'appel et d'identification sont-elles enregistrees et conservees par certains operateurs de reseaux et de services ? 144

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Partie 5. Contacter sur le net 147
Chapitre I. La publicite, les concours et les offres promotionnelles sur Internet 149
148. Comment distinguer une publicite d'une autre information sur les reseaux ? 149
149. Qu'en est-il des offres promotionnelles, des concours et des jeux promotionnels sur les reseaux ? 149
150. Que penser des offres de produits ou de services gratuits ? 150
151. Les annonceurs ont-ils le droit de m'adresser des e-mails publicitaires non demandes ? 151
152. Y a-t-il des exceptions au principe du consentement prealable ? 152
153. Ai-je le droit de m'opposer a recevoir des e-mails publicitaires ? 152
154. Que dois-je faire pratiquement pour exercer mon droit d'opposition ? 153
155. Ces principes valent-ils aussi en matiere de SMS et de pop-up ? 154
Chapitre II. La cle de la confiance : une bonne information 155
156. A qui ai-je affaire ? Quels renseignements suis-je en droit de trouver concernant le prestataire et ses activites ? 155
157. Quelles informations dois-je recevoir avant de passer commande ? 156
158. Les conditions generales doivent-elles m'etre communiquees avant la conclusion du contrat ? 157
159. Quelles informations doivent m'etre fournies apres la commande ? 158
160. Puis-je suivre l'evolution de ma commande apres la conclusion du contrat ? 160
Chapitre III. La conclusion d'un contrat sur Internet 161
161. Comment passer commande sur un site web ? 161
162. Comment m'assurer que je n'ai pas commis d'erreur dans ma commande ? 162
163. A partir de quand suis-je engage contractuellement ? 163
164. Comment etre certain que le prestataire a bien reçu ma commande ? 163
Chapitre IV. La preuve et la signature electronique 164
165. Comment puis-je faire la preuve que j'ai passe commande par Internet ? 164
166. Comment le vendeur peut-il prouver que j'ai passe commande par Internet ? 165
167. Un simple courrier electronique est-il reconnu comme une preuve ? 165
168. Un document signe electroniquement est-il un moyen de preuve efficace ? 166
169. Qu'est-ce qu'une signature electronique avancee ? 167
170. Qu'est-ce qu'un prestataire de service de certification ? 169
171. Qu'est-ce qu'un certificat numerique qualifie ? 170
172. Qu'est-ce qu'un dispositif securise de creation de signature electronique ? 171
173. Comment obtenir un certificat numerique ? 172
174. Comment fonctionne en pratique une signature numerique ? 173

175. Le recommande electronique est-il reconnu en droit belge ? 173
Chapitre V. Le droit de renonciation 174
176. Qu'est-ce que le droit de renonciation ? 174
177. Pour quels achats ai-je un droit de renonciation ? 174
178. Comment savoir si je beneficie ou non d'un droit de renonciation ? 175
179. Que puis-je faire si je n'ai reçu aucune information relative a mon droit de renonciation ? 175
180. Dans quels delais puis-je renoncer au contrat ? 176
181. Puis-je renoncer au contrat si j'ai deja paye le prix ? 177
182. Dois-je payer une indemnite pour pouvoir renoncer au contrat ? 177
183. Puis-je renoncer a l'achat d'un produit ou d'un service si j'ai contracte un credit pour en financer le paiement ? Que devient mon contrat de credit en cas de renonciation ? 178
184. Comment faire savoir au prestataire que je renonce au contrat ? 178
185. Quelles sont mes obligations en cas de renonciation au contrat ? 179
186. Quelles sont les obligations du prestataire si je renonce au contrat ? 179
Chapitre VI. Le paiement 180
187. Suis-je oblige de payer le prix a la livraison ? 180
188. Quels sont les moyens de paiement que je peux utiliser sur les reseaux ? 181
189. Puis-je payer par carte de credit ? 181
190. Quels sont les risques lies a l'utilisation d'une carte de credit sur les reseaux ? 182
191. Quels sont les dispositifs techniques mis en place sur les reseaux pour securiser les paiements par carte de credit ? 183
192. Si quelqu'un utilise frauduleusement mes coordonnees bancaires sur les reseaux, dois-je en supporter les consequences ? 184
193. Que faire si je constate que quelqu'un utilise ma carte de credit frauduleusement ? 185
194. Que faire si le prestataire n'execute pas le contrat alors que j'ai paye anticipativement par carte de credit ? 185
195. Puis-je payer avec ma carte de debit Bancontact / Mister Cash ? 186
196. Puis-je payer directement sur le site par virement electronique ? 186
197. Comment payer au moyen de mon telephone ? 187
198. Comment faire ses achats en ligne avec une carte prepayee ? 187
199. Puis-je payer par virement bancaire ? 187
200. Puis-je payer a la livraison ? 188
Chapitre VII. La livraison du produit ou la prestation du service 189
201. Quand le prestataire doit-il executer le contrat ? 189

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

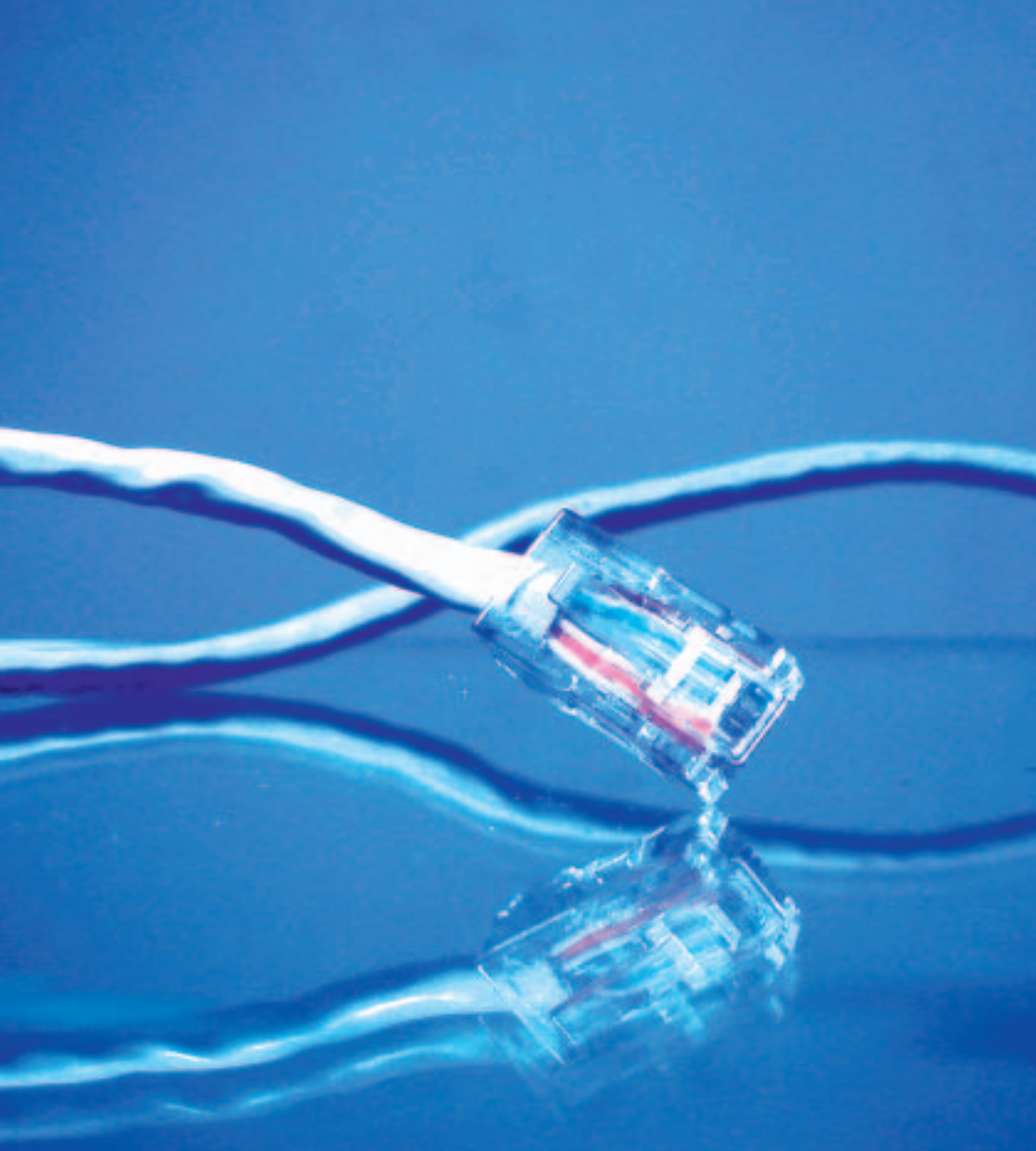
202. Que faire si le prestataire tarde a executer la commande ? 189
203. Le contrat s'execute-t-il en ligne ou hors ligne ? 190
204. Dois-je payer le prix si le produit s'egare ou se deteriore au cours du transport ? 190
205. Que faire si le produit livre ne correspond pas a la description qui en etait faite sur le site ? 190
206. Quelles informations suis-je en droit de recevoir lors de la livraison ? 191
207. Quelles sont les consequences de la livraison ? 192
Chapitre VIII. Le remboursement et le service apres-vente 193
208. Dans quels cas puis-je demander le remboursement de mes achats ? 193
209. Quelles sont les formalites a accomplir pour obtenir le remboursement ? 193
210. Si je renonce au contrat, dans quel delai le prestataire doit-il me rembourser ? 193
211. Les produits et services achetes sur Internet sont-ils couverts par une garantie ou un service apres-vente ? 194
Chapitre IX. Les mineurs et le commerce electronique 195
212. Mon enfant peut-il valablement faire des achats seul sur Internet ? 195
213. Puis-je annuler les achats faits par mon enfant sur Internet ? 196
214. Un vendeur peut-il exiger la nullite du contrat conclu par mon enfant au motif qu'il est mineur ? 196
215. Si le contrat est annule, le vendeur peut-il reclamer aux parents des dommages et interets ? 196
216. Et si mon enfant a menti en se faisant passer pour une personne majeure ? 197
217. Puis-je exercer le droit de renonciation de mon enfant pour revenir sur ses achats en ligne ? 197
218. Puis-je contester les paiements faits par mon enfant avec ma carte de credit ? 198
219. Comment reguler les achats de mon enfant sur Internet ? 198
220. J'ai achete sur le web un bien mis en vente par un mineur. Ses parents peuvent-ils annuler le contrat ? 198
Chapitre X. Les ventes aux encheres et les ventes entre particuliers 199
221. Peut-on gagner sa vie en vendant des objets sur Internet ? 199
222. Peut-on tout vendre et tout acheter sur Internet ? 199
223. Quelles sont les regles applicables a la vente aux encheres et aux ventes entre particuliers sur Internet ? 200
224. Puis-je m'adresser au responsable du site si la vente tourne mal ? 200
Chapitre XI. Les codes de conduite et la labellisation 201
225. Qu'est-ce qu'un code de conduite ? 201
226. Puis-je me fier a un code de conduite ? 202

227. Puis-je me prevaloir d'un code de conduite ? 202
228. Qu'est-ce que la labellisation ? 203
229. Puis-je me fier a un label affiche sur un site web ? 203

Partie 6. La resolution des litiges sur Internet 205
230 Que faire en cas de litige ? 207
231. Que faire en cas de litige avec une personne ou une entreprise situee a l'etranger ? 207
232. Qu'est-ce qu'un mode alternatif de resolution des litiges en ligne (ADR) ? 208
233. Quand et comment recourir a ce type de mecanisme ? 209
234. Quels sont les avantages de l'ADR ? 209
235. Puis-je me fier a un mecanisme de mediation ou d'arbitrage electronique ? 210
236. Peut-on m'imposer lors d'un contrat le recours a ce type de mecanisme ? 211
237. Quelle est la valeur d'une decision d'ADR ? 211

Glossaire 213

Textes et adresses utiles 233



Partie 1.
Se connecter à Internet

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE I. LA CONNEXION A INTERNET

Internet est un moyen de communication permettant de rechercher et de consulter efficacement une variété inimaginable d'informations. Il permet également d'entrer en contact ou de commercer avec une multitude de personnes, d'organisations, d'administrations et de commerçants situés aux quatre coins du monde.

Les relations qui peuvent se créer sur Internet dépendent de l'application utilisée. La consultation de sites web (qui peuvent contenir des informations sous forme de textes, d'images animées ou non, de sons, etc.) et l'envoi de courriers électroniques (accompagnés éventuellement d'un fichier attaché) sont les deux applications les plus fréquemment utilisées. A côté de celles-ci, il est également possible de participer à des forums de discussion (*newsgroup*), d'effectuer des discussions virtuelles en temps réel ("*chat*"), de procéder à des transferts rapides de fichiers (*FTP*), de téléphoner (*Voice over IP*), voire de participer à des vidéoconférences par ordinateurs interposés. De quelles clés ai-je besoin pour pouvoir accéder à ces possibilités ?

1. Ou et comment puis-je acceder a Internet ?

L'accès à Internet s'effectue le plus souvent à la maison, dans un cadre privé.

Cependant, un grand nombre de personnes peuvent avoir accès à Internet sur le lieu de travail, lorsque leur employeur met un tel accès à leur disposition. Certaines universités et écoles offrent également à leurs étudiants et élèves un accès à Internet pour leur permettre d'effectuer leurs recherches et travaux. Signalons à cet égard que le plus souvent, les utilisateurs devront se conformer à une « charte informatique », établie par le gestionnaire du réseau, et qui reprend les utilisations permises ou interdites d'Internet et du matériel informatique mis à disposition par l'institution. La violation de cette politique informatique est généralement accompagnée de sanctions.

Depuis peu, certaines communes mettent à disposition des citoyens des « Espaces Publics Numériques ». Ces derniers sont des structures destinées à initier le public à l'informatique et à l'utilisation d'Internet.

Outre ces possibilités, citons également les « cybercafés ». Ces derniers sont des espaces publics et commerciaux mettant à disposition du public des ordinateurs reliés à Internet. L'usage de l'ordinateur est payant et dépend généralement du temps d'utilisation.

Le développement de la technologie « Wi-Fi » permet également de se connecter à Internet avec son ordinateur portable par connexion sans fil dans certains res-

taurants, cafés, gares, aéroports ou autres endroits publics, gratuitement ou contre rémunération (Voir n° 6).

Pour une utilisation privée d'Internet, l'utilisateur devra contracter un abonnement avec un fournisseur d'accès à Internet («FAI»). Il existe plusieurs FAI sur le marché. La concurrence entre les divers fournisseurs se fait notamment au niveau des prix, de la vitesse de connexion, de la technologie utilisée ou des services additionnels proposés (voir n^{os} 8 et s.).

Pour accéder à Internet, il est nécessaire de disposer d'un équipement informatique adéquat (ordinateur, modem, etc...) et d'un moyen de connexion approprié pour relier l'utilisateur au FAI (câble de télédistribution, ligne téléphonique, connexion sans fil...).

2. Quel materiel et quels logiciels utiliser ?

Généralement, il est nécessaire de disposer d'un ordinateur (PC ou ordinateur portable) pour pouvoir surfer sur Internet. L'ensemble des ordinateurs sur le marché permettent actuellement d'accéder à Internet. Il est toutefois beaucoup plus confortable de surfer sur Internet à partir d'une machine suffisamment puissante (notamment pour le téléchargement de vidéos, de logiciels, ou de musique).

Il n'y a aucune exclusivité sur le type d'ordinateur (PC ou MAC), ni sur le système d'exploitation (Windows, Mac OS, Linux ou Unix) nécessaire pour surfer sur Internet. Tous les types et marques d'ordinateur sont donc appropriés pour se connecter.

Il existe d'autres appareils que les ordinateurs qui permettent de se connecter à Internet. Ainsi, certains téléphones portables, PDA (*Personal Digital Assistant*) ou encore lecteurs multimédia peuvent être configurés pour accéder à Internet et surfer, télécharger ou envoyer des e-mails. Ces terminaux, qui s'apparentent parfois à de petits ordinateurs de poche, peuvent comporter un modem intégré ou un dispositif permettant une connexion sans fil, et disposer de logiciels spécialement développés pour une utilisation d'Internet plus souple et adaptée à leur taille.

Quant aux logiciels permettant d'utiliser les fonctionnalités d'Internet, ils sont nombreux. Par exemple, *la gestion du courrier électronique* se fera par le biais de logiciels spécifiques tels que Eudora, Thunderbird ou Outlook parmi d'autres. Pour *surfer sur le web*, un logiciel, appelé généralement « navigateur », permet d'accéder au contenu des sites Internet. Les logiciels les plus courants sont Internet Explorer et Mozilla Firefox. Pour *chater*, des logiciels tels que MSN Messenger ou Yahoo ! Messenger permettent d'entretenir des conversations écrites, en temps réel, ou même de mettre en place une vidéoconférence (conversations avec image et son).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

D'autres logiciels sont utilisés pour d'autres fonctionnalités d'Internet, mais il est difficile d'en dresser ici une liste exhaustive.

Sur Internet, il est possible de télécharger un grand nombre de programmes, destinés à des fins variées. Ces logiciels sont souvent gratuits. Parfois, ils le sont uniquement pendant une période de démonstration et deviennent payants par la suite. Soyez prudents et ne téléchargez sur votre ordinateur que des logiciels dont vous êtes certains de la source. En effet, le risque de télécharger un virus n'est pas à écarter (voir n^{os} 133 et s.).

3. Quelle technologie de communication choisir ?

Plusieurs technologies de communication permettent de se connecter à Internet. Elles supposent toutes l'utilisation d'un « modem ». Le modem est une interface technique entre l'ordinateur utilisé et le fournisseur d'accès à Internet. Il permet de communiquer avec le serveur du FAI et de faire circuler des données numériques sur les réseaux (avec ou sans fil).

Les principaux moyens de connexion sont les suivants :

- le réseau téléphonique (voir n° 4);
- le câble de télévision (voir n° 5);
- les technologies sans fil (voir n° 6).

En ce qui concerne les « modems », pour chaque moyen de communication utilisé, il existe différentes normes, technologies et marques. Ils sont souvent fournis par les fournisseurs d'accès à Internet, et peuvent être soit loués, soit achetés auprès de ces derniers. Il est bien entendu également possible de se les procurer dans les magasins spécialisés.

4. Comment acceder a Internet par le Reseau Telephonique ?

Le réseau téléphonique est celui qui donne accès à la ligne téléphonique traditionnelle. Des données informatiques peuvent également transiter sur ce réseau et donc permettre un accès à Internet.

Plusieurs technologies existent pour permettre la transmission de données sur le réseau téléphonique : le dial-up, le RNIS, et la technologie xDSL et ses variantes. On s'attardera peu sur les deux premières technologies citées, dont l'utilisation est aujourd'hui plus rare.

Le dial-up

Cette technologie utilise la ligne de téléphone ordinaire (le Réseau Téléphonique Commuté ou « RTC ») et permet de transmettre des données à une vitesse théorique maximale de 56.000 bits par seconde, ce qui est relativement lent par rapport aux autres technologies disponibles (comme l'ADSL).

L'accès à Internet par dial-up est généralement proposé par les fournisseurs d'accès sans abonnement, sur simple inscription gratuite. Utiliser ce type de connexion présuppose que vous disposiez d'une ligne téléphonique fixe. L'appel s'effectue vers un numéro à tarification spéciale (supérieure au prix d'une conversation téléphonique vers un téléphone fixe) et se paie le plus souvent à la minute. Un modem spécifique est requis et un logiciel d'installation est généralement délivré sur support CD-ROM ou téléchargeable en ligne.

L'accès dial-up monopolise la ligne téléphonique : par conséquent, lorsque la connexion à Internet est établie, l'utilisateur ne peut plus recevoir ni émettre d'appels.

Le Réseau Numérique à Intégration de Services (RNIS)

Le réseau numérique à intégration de services (RNIS ou ISDN, en anglais) est un réseau entièrement numérique qui offre un débit de transfert d'information plus grand et plus fluide que le RTC. Un accès de base met à votre disposition minimum deux canaux de 64.000 bits par seconde (« bps ») chacun. Si on utilise les deux lignes simultanément, cette technologie permet donc théoriquement de transmettre des données à la vitesse maximale de 128.000 bps dans les deux sens de la communication.

La liaison RNIS est également plus rapide qu'une liaison dial-up (on peut surfer jusqu'à quatre fois plus vite qu'avec une ligne classique) sur le réseau téléphonique commuté traditionnel. Elle permet donc un plus grand confort d'utilisation d'Internet, puisque, par ailleurs, cette solution permet de surfer sur Internet et de téléphoner en même temps, grâce aux deux canaux de communication. Toutefois, comme on le verra, l'ADSL peut paraître plus intéressant que le RNIS pour le particulier qui veut surfer sur Internet. En effet, la vitesse de transmission est encore plus élevée et le prix est forfaitaire (et donc non lié à la durée de connexion).

L'ADSL et les technologies dérivées de l'xDSL

La technologie ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) permet, grâce à un modem de nouvelle génération, d'accroître les vitesses de transmission des données (jusqu'à 6 Megabits par seconde (« Mbps ») en téléchargement) tout en utilisant vo-

tre ligne téléphonique classique (il s'agit d'un accès à haut débit). L'ADSL utilise la paire de câbles en cuivre du fil de téléphone traditionnel, mais sur des fréquences plus élevées, ce qui permet de surfer et de rester connecté à Internet 24h/24 tout en laissant votre ligne téléphonique libre. Il est donc toujours nécessaire de disposer d'un raccordement téléphonique. Deux hypothèses sont possibles dans le cas d'un accès ADSL.

Dans certains cas, vous conservez votre abonnement téléphonique classique chez votre opérateur téléphonique habituel (Belgacom par exemple) et demandez une connexion ADSL à votre fournisseur d'accès à Internet, qui utilisera la ligne de votre opérateur pour vous relier à son infrastructure Internet.

Dans d'autres cas, le fournisseur d'accès à Internet peut vous proposer de devenir complètement indépendant de votre opérateur de téléphonie habituel, avec lequel vous n'aurez plus de relation contractuelle. Cette option n'est toutefois pas disponible pour tous les utilisateurs : cela dépend de la configuration de leur raccordement au réseau téléphonique. Si celle-ci le permet, le fournisseur d'accès à Internet pourra prendre le contrôle total de la ligne téléphonique et ainsi ne plus passer par l'opérateur qui gérait la ligne auparavant.

L'ADSL est une solution conseillée pour les utilisateurs qui font un usage relativement important d'Internet. Avec cette solution, vous payez un abonnement mensuel forfaitaire et vous ne devez donc plus payer de frais de communication téléphonique liés à la durée de connexion (comme dans le cas du *dial-up*). Le fournisseur d'accès se chargera de l'installation technique (notamment le réglage du filtre sur votre prise téléphone et la fourniture du modem adéquat, lequel pourra être acheté ou loué). Outre l'achat ou la location du modem, des frais d'activation et/ou d'installation peuvent parfois être demandés.

Le prix forfaitaire de l'abonnement ADSL comprend généralement un volume maximal de transmission (allant de 10 à 15 Gigabytes par mois suivant les fournisseurs). Un supplément de prix est prévu en cas de dépassement de cette limite. Notez toutefois que pour un internaute moyen, ce volume sera rarement atteint.

L'ADSL est une variante de la technologie xDSL. C'est également sur cette technologie que se basent les connexions ADSL2+, offrant un accès à un débit supérieur à l'ADSL. Des vitesses de connexion encore supérieures pourront être atteintes avec les connexions VDSL et VDSL2 (environ 17 Mbps pour le VDSL). Ces deux dernières offres ne sont pas encore proposées par tous les FAI, mais l'évolution vers ces nouveaux débits de connexion devrait se confirmer dans l'avenir. Indiquons qu'actuellement, pour des raisons techniques, la disponibilité des différentes technologies xDSL (et particulièrement l'ADSL2+ et VDSL) n'est pas garantie pour tous les utilisateurs.

5. Comment acceder a Internet par le cable de television ?

A côté des connexions passant par le réseau téléphonique, il est possible d'obtenir un accès à Internet par le câble de télévision. Les vitesses atteintes par les modems câble sont largement supérieures à celles obtenues par le réseau RTC.

L'intérêt principal de cette technologie est d'apporter un réel confort dans l'utilisation d'Internet puisque la majorité des foyers belges sont reliés au câble. Elle permet une connexion rapide (jusqu'à 30 Mbps en téléchargement) et permanente, sans interférer avec la télévision câblée et elle ne nécessite pas de raccordement à une ligne téléphonique.

Les frais sont forfaitaires, et indépendants de frais de communication téléphonique. L'abonnement peut également limiter le volume de trafic mensuel et le fournisseur d'accès pourra facturer le volume dépassant cette limite. Cette technologie constitue une alternative intéressante aux offres à haut débit proposées via les technologies xDSL.

De la même manière que pour accéder à l'Internet par la ligne téléphonique, vous avez besoin d'un modem pour vous connecter à Internet via le câble.

6. Quelles sont les technologies sans fil qui permettent d'acceder a Internet ?

Depuis peu, les technologies d'accès à Internet sans fil se sont multipliées. Plusieurs offres sont déjà disponibles sur le marché, chacune utilisant une technologie différente.

Le Wi-Fi

Le Wi-Fi (pour « Wireless Fidelity ») est une technologie de communication sans fil qui permet un accès à haut débit entre ordinateurs et autres terminaux connectés entre eux. Equipé d'une carte Wi-Fi, votre ordinateur ou votre PDA peut accéder à Internet avec une vitesse de connexion pouvant théoriquement dépasser les 10 Mbps. Toutefois, la portée des ondes Wi-Fi est réduite (jusque à 300 mètres maximum en principe dans une zone dégagée et sans obstacle), ce qui fait que l'accès n'est possible que si l'on est dans la zone d'émission du signal Wi-Fi et donc de l'antenne qui diffuse ce signal (appelée aussi *borne Wi-Fi*).

Plusieurs fournisseurs d'accès, lieux publics et autres entités commerciales (les hôtels, les exploitants de cafés ou restaurants, les gares, les aéroports,...) ont installé

des bornes Wi-Fi dans des zones très fréquentées, appelées hotspots, pour permettre à leurs clients d'accéder à Internet. Cet accès Wi-Fi est proposé soit gratuitement, soit contre rémunération.

L'accès payant est possible par le biais de cartes prépayées ou d'abonnements qui peuvent notamment être achetés auprès du fournisseur d'accès à Internet qui relie la borne Wi-Fi à Internet (comme Telenet ou Belgacom, qui disposent tous deux d'un certain nombre de hotspots). L'utilisateur recevra alors un identifiant et un mot de passe pour se connecter aux bornes Wi-Fi gérées par le fournisseur. Il existe plusieurs sites web qui répertorient la liste des hotspots dans le monde et permettent de trouver la borne la plus proche de sa localisation ainsi que les modalités d'accès à la borne (par exemple : http://www.jiwire.com, ou http://www.trustive.com/hotspots/).

Signalons également l'existence de « communautés Wi-Fi » où les membres partagent leur accès à Internet via leur connexion Wi-Fi. Un exemple de communauté Wi-Fi est la communauté FON (www.fon.com): les membres partagent gratuitement leur connexion Internet entre eux. Les non membres, quant à eux, peuvent avoir accès aux bornes des membres moyennant paiement.

La technologie Wi-Fi est également utilisée à des fins domestiques pour relier son ordinateur au modem sans fil. Son utilisation est alors purement privée et ne vise pas la fourniture d'un accès à Internet à des tiers. L'utilisateur dispose donc de sa propre borne Wi-Fi qu'il utilise pour ses besoins privés et sans la partager. Nous reviendrons sur l'utilisation de la norme Wi-Fi à de telles fins plus loin dans ce guide (voir n° 7).

Le WIMAX

Le WiMAX est une technologie de communication sans fil par voie hertzienne à haut débit. Sa portée est supérieure à celle du Wi-Fi, puisqu'elle peut dépasser plusieurs kilomètres. Son débit (jusqu'à plus de 20 Mbps) permet donc un accès à Internet sans raccordement au câble, à la ligne téléphonique, et sans avoir besoin d'être à proximité d'un hotspot Wi-Fi.

La bande de fréquences WiMAX étant très limitée, seules deux licences ont été délivrées en Belgique. Elles ont été attribuées à ClearWire et Mac Telecom. Le réseau n'est pas accessible dans tout le territoire, mais couvre Bruxelles et d'autres grandes villes comme Louvain ou Gand, et entend étendre encore sa couverture à court terme.

Pour accéder à Internet par la technologie WiMAX, il faut disposer d'un modem spécifique qui réceptionnera la fréquence WiMAX. Vous pourrez alors relier votre modem WIMAX à votre ordinateur via un câble ou encore par la technologie Wi-Fi.

Le coût d'un abonnement à ClearWire est comparable à un celui d'un abonnement ADSL. Il convient évidemment de vérifier au préalable si vous êtes dans une zone de réception du signal WiMAX.

L'Internet mobile

Certains opérateurs de téléphonie mobile proposent désormais d'utiliser leur réseau mobile pour accéder à Internet de n'importe quel endroit sur un ordinateur portable ou un autre terminal. Ceci est notamment rendu possible grâce au développement de la téléphonie 3G (technologie de communication mobile de la troisième génération, utilisant notamment la norme UMTS) qui offre des débits élevés, permettant un accès à Internet mobile et confortable.

Les services d'Internet mobile offerts par les opérateurs sont plus chers que les accès à Internet décrits plus haut et n'offrent pas forcément une qualité de connexion équivalente. Le principal atout de ces offres est toutefois la grande mobilité qu'elles permettent puisque l'utilisateur peut se déplacer partout sans rester à proximité de son modem (une carte-modem spécifique devra le plus souvent être branchée sur l'ordinateur portable, ce qui permet une utilisation très mobile).

7. Comment puis-je utiliser le Wi-Fi a la maison ?

L'utilisation domestique du Wi-Fi

Le Wi-Fi est une technologie de réseau sans fil qui permet aux ordinateurs et autres terminaux (tels que certains lecteurs mp3 ou téléphones portables) de communiquer via une fréquence définie à un haut débit sans nécessiter de fil ou de câble.

Le Wi-Fi permet de créer un réseau interne, connectant entre eux des ordinateurs et des périphériques (imprimantes, modems,..) sur une fréquence radio déterminée, au sein d'un même foyer ou d'une même entreprise.

Ainsi, il est possible d'accéder à Internet sans fil en équipant son ordinateur d'une carte Wi-Fi (intégrée ou externe) et en reliant son modem à un routeur/point d'accès Wi-Fi. Disponible en magasin spécialisé, le routeur peut généralement être acheté ou loué auprès des fournisseurs d'accès à Internet.

Le routeur fait office d'antenne qui émettra dans les environs proches un signal Wi-Fi d'une portée allant de quelques mètres à plus de cent mètres, en fonction des obstacles et de l'environnement. Ce signal sera réceptionné par la carte Wi-Fi. Celle-ci peut déjà être présente sur l'ordinateur (souvent intégrée à celui-ci). Dans le cas contraire, il est facile d'en installer une sur le port USB de l'ordinateur. Il est possible

de connecter plusieurs ordinateurs sur un même routeur, ce qui permet de partager la connexion Internet (ou d'autres périphériques) avec tous les ordinateurs d'une même habitation (on peut par exemple relier les ordinateurs de toute la maison au modem ou à l'imprimante via le routeur Wi-Fi).

Comme expliqué ci-dessus (voir n° 6), le Wi-Fi est également utilisé pour créer des hotspots permettant de se connecter à Internet dans les lieux publics. Le fonctionnement est le même, mais il faudra le plus souvent disposer d'un identifiant et d'un mot de passe pour se connecter sur le routeur/point d'accès Wi-Fi de la personne qui met son accès à disposition.

La sécurité du Wi-Fi

La question de la sécurité des réseaux Wi-Fi est fréquemment soulevée. En effet, l'accès sans fil permet aux tiers d'accéder à un système plus facilement puisque les ondes émises par le routeur ne se limitent pas à un périmètre bien défini. Par conséquent, il leur sera plus facile de s'y introduire si le système n'est pas sécurisé.

Il est donc primordial de protéger son ordinateur et son système Wi-Fi contre les intrusions non désirées. Les modes d'emploi des routeurs et certains fournisseurs d'accès donnent de précieuses instructions pour sécuriser son réseau. L'encryptage des données et l'identification des ordinateurs qui peuvent se connecter au réseau Wi-Fi figurent parmi ces méthodes de protection.

Vous devez prendre conscience de la nécessité de sécuriser votre système car si vous ne le faites pas, des tiers non autorisés pourront accéder à vos données voire les modifier et/ou les détruire. Pire, il deviendrait alors possible pour des pirates de prendre le contrôle de votre système afin de commettre des infractions pénales (parfois très graves) à partir de votre ordinateur, ce qui pourrait vous valoir le cas échéant la visite des policiers fédéraux spécialisés !

Notons également que se connecter sur le réseau d'un tiers n'ayant pas sécurisé son système ne veut pas dire pour autant que cette personne vous autorise à accéder à son réseau librement, ni à profiter de sa connexion à Internet gratuitement. Rappelons que les forfaits Internet sont souvent limités à un certain volume mensuel. Utiliser la connexion d'un tiers peut donc rapidement épuiser son forfait et lui coûter cher, puisque chaque unité d'un Gigabyte au-delà du volume mensuel lui sera généralement facturée.

CHAPITRE II. L'ACCES A INTERNET

8. QUELS SONT LES ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE POUR CHOISIR SON FOURNISSEUR D'ACCES A INTERNET (FAI) ?

Afin de pouvoir utiliser Internet chez vous, vous devez passer par un *fournisseur d'accès à Internet* (FAI). Pour ce faire, vous pouvez directement prendre contact avec l'un d'entre eux notamment par écrit, téléphone, fax et même par... Internet.

Si vous optez pour une ligne RTC ou RNIS, le fournisseur d'accès vous enverra généralement un CD-Rom d'installation ainsi que la procédure de connexion et toutes les informations techniques nécessaires (comprenant entre autres le numéro de téléphone qui permettra à votre modem de se connecter au FAI).

Si vous optez pour un accès ADSL ou via le câble de télévision, la procédure n'est pas bien différente. Néanmoins, l'installation nécessite le plus souvent l'intervention d'un technicien.

Nous vous recommandons de lire attentivement les conditions d'abonnement insérées dans les contrats afin de déterminer quels sont vos droits et vos obligations. Un bon fournisseur d'accès met à votre disposition non seulement les conditions générales précitées, mais aussi un mode d'emploi contenant les informations techniques relatives à l'installation, le logiciel nécessaire pour la connexion et la navigation sur Internet, un service technique (*helpdesk*) personnalisé, une connexion de bonne qualité (vitesse élevée, faible taux d'erreur, peu de ruptures de connexion, etc.), un abonnement et un accès adaptés à vos besoins, une ou plusieurs adresses e-mail et un espace afin d'héberger vos propres pages web. Il doit également vous informer de sa politique concernant l'usage de vos données à caractère personnel.

L'ISPA (*Internet Service Providers Association*), association belge des fournisseurs d'accès à Internet, a élaboré un code de conduite que doivent respecter tous ses membres. Les fournisseurs d'accès sont libres de s'affilier à l'ISPA qui, bien que ne possédant pas le monopole de la bonne conduite, est certainement la principale référence en Belgique. Pratiquement, on constate que la grande majorité des FAI belges sont membres de l'ISPA.

Le code de conduite de l'ISPA – libellé il est vrai en des termes très généraux et peu contraignants – comprend les obligations suivantes :

- des obligations générales de légalité et de sincérité (les FAI veillent notamment à ce que leurs services et matériels de promotion ne prêtent pas à confusion) ;

- l'obligation d'honnêteté (à ce titre, les FAI doivent informer leurs clients de l'existence de ce code de conduite et de la procédure de réclamation) ;
- des obligations concernant la protection des données à caractère personnel (le code rappelle l'importance de veiller au respect de la loi – trop souvent ignorée – sur la protection des données à caractère personnel) ;
- un respect de la législation en matière de publicité (notamment dans le but d'éviter la publicité trompeuse et d'assurer une publicité comparative saine) ;
- des informations sur les prix (en vue d'éviter les ambiguïtés) ;
- des dispositions sur la criminalité ;
- une procédure de réclamation.

Selon ce code de conduite, vous pouvez porter plainte lorsqu'une des conditions de ce code n'est pas respectée par un fournisseur d'accès à Internet membre de l'ISPA. Vous pouvez soit adresser des réclamations au fournisseur d'accès, membre de l'ISPA, soit porter plainte directement auprès du comité ISPA. Si le comité de l'ISPA constate que la plainte est fondée et que le membre refuse de réagir aux injonctions du comité ou qu'il y a eu violation du code de manière répétitive, le membre peut être exclu de l'ISPA.

La liste des membres de l'ISPA ainsi que le code de conduite sont accessibles sur le site de l'ISPA : http://www.ispa.be.

9. Les offres groupees sont-elles interessantes ?

Certains FAI proposent depuis quelque temps une offre combinant plusieurs services de communication. Il est donc courant que l'accès à Internet soit couplé à une offre téléphonique et/ou un abonnement de télévision. Un seul canal est utilisé pour accéder à de multiples contenus multimédia (télévision, téléphone, Internet).

Ainsi, les packs proposés sur le marché incluent un accès à Internet, un service de téléphonie et/ou un abonnement télévisuel. Chacun des trois éléments peut être acquis séparément auprès du fournisseur qui propose le pack ou auprès de fournisseurs différents. Toutefois, opter pour un pack revient souvent moins cher que de souscrire à chaque service séparément.

Les câblodistributeurs, traditionnellement fournisseurs de services de télévision, offrent désormais l'accès à Internet haut débit via le câble, ainsi qu'un service téléphonique (souvent basé sur la technologie « Voice over IP »). Cette solution permet ainsi de s'affranchir du réseau téléphonique et de regrouper son accès à Internet, sa téléphonie et son abonnement de télévision auprès d'un seul opérateur.

De même, Belgacom, opérateur historique de téléphonie, a développé son bouquet de chaînes (« Belgacom TV ») et offre, outre l'accès à la ligne téléphonique traditionnelle et/ou l'ADSL (ou VDSL), un pack incluant la téléphonie, Internet et la télévision via la technologie ADSL 2+ ou VDSL. Là encore, vous pouvez regrouper tous vos abonnements auprès de ce seul opérateur et vous passer d'un câblodistributeur pour votre abonnement de télévision.

Certains fournisseurs d'accès qui n'offrent pas d'abonnement de télévision proposent une offre « dual play », c'est-à-dire une combinaison de l'accès à Internet et de la téléphonie fixe, à des prix souvent plus intéressants que si les deux services étaient souscrits séparément ou auprès d'opérateurs différents.

Si la multiplication des « packs » rend la comparaison plus complexe - notamment au niveau des tarifs -, choisir de souscrire à un pack peut être avantageux pour celui qui utilise déjà une ligne téléphonique, un accès à Internet, et un abonnement de télévision. Certains packs incluent même la téléphonie mobile en plus des autres services précités. Retenez toutefois que la durée minimale de contrat s'appliquera pour tout abonnement et que vous serez donc liés au même opérateur pour tous vos services de communication pendant cette période.

10. Ma vie privee est-elle respectee ?

Lorsque vous souscrivez à un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès à Internet, il vous est demandé de remplir un formulaire et d'inscrire certaines données qui peuvent être qualifiées de données à caractère personnel. Le fait que le FAI collecte des données n'est pas critiquable et est même indispensable pour pouvoir répondre efficacement à votre demande. Toutefois, la quantité et le type de données collectées peuvent parfois paraître excessifs voire déplacés au regard de la demande faite (obtenir uniquement un accès à Internet) : il en est ainsi lorsqu'on vous demande votre sexe, votre profession, votre rémunération, vos centres d'intérêts, vos principaux loisirs, etc.

Sachez que la collecte et plus généralement le traitement de données à caractère personnel est entouré de nombreux garde-fous consacrés par la loi sur la protection de la vie privée (voir n^{os} 95 et s.). Celle-ci vous reconnaît notamment divers droits tels que le droit à une information préalable complète, le droit d'accès aux données vous concernant, éventuellement assorti du droit de faire rectifier, voire supprimer, tout ou partie de ces données, ainsi que le droit de vous opposer à certains traitements illégitimes ou au traitement de vos données à des fins de marketing direct.

La loi dispose également que certaines données doivent être conservées par les opérateurs et qu'elles doivent être fournies aux autorités judiciaires à leur demande (voir n° 147).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

11. Quelles sont mes obligations envers le fournisseur d'acces a Internet ?

En règle générale, vous n'aurez pas la possibilité de négocier votre contrat avec votre fournisseur d'accès Internet. Il s'agit d'un contrat d'adhésion qui se présente d'ordinaire comme "à prendre ou à laisser". En cas de litige, cette situation devrait toutefois conduire à une interprétation du contrat en votre faveur par le juge.

Bien évidemment, ce n'est pas parce que vous n'avez pas eu la possibilité de négocier le contrat avec votre fournisseur d'accès à Internet que vous n'êtes pas tenu de respecter les clauses de celui-ci (pour autant que vous ayez été en mesure d'en prendre connaissance et de les accepter). En général, le contrat prévoit notamment que le client doit :

- se conformer aux exigences techniques précisées ;
- se conformer aux règles en usage sur le réseau ;
- se conformer aux lois et obligations en vigueur ;
- payer le prix.

Bien souvent, le fournisseur d'accès y ajoute certaines clauses précisant les obligations de l'utilisateur (par exemple, l'interdiction de créer des liens vers des fichiers MP3 illicites ou l'interdiction d'héberger sur son site web du contenu illégal ou préjudiciable). Vous êtes tenu de respecter ces clauses car le contrat a valeur de loi entre vous et le fournisseur d'accès.

Cependant, il existe plusieurs limites à ce principe. Tout d'abord, certaines clauses sont parfois tout simplement illégales car elles violent une disposition légale impérative. Elles peuvent à ce titre être invalidées. Par ailleurs, certaines clauses limitatives ou exonératoires de responsabilité dépassent les limites développées par la jurisprudence et peuvent aussi être sanctionnées par le juge. Enfin, la loi sur les pratiques du commerce et la protection du consommateur vous protège contre les clauses abusives, c'est-à-dire contre les clauses qui créent un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties. Les clauses abusives sont interdites, spécialement si elles sont défavorables au consommateur, et donc considérées comme nulles. En pratique, il faudra analyser les clauses au cas par cas afin d'évaluer si elles sont abusives.

12. Quelles sont les clauses abusives parfois contenues dans les contrats des fournisseurs d'acces a Internet ?

Comme expliqué précédemment, une clause abusive est une clause du contrat qui provoque un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties. En pratique, il appartient au juge d'apprécier si la clause est réellement abusive et dans ce cas, il l'annulera.

Toutefois, le pouvoir d'appréciation du juge est parfois largement guidé par la loi. En effet, la loi sur les pratiques du commerce consacre une liste concrète de clauses qui sont considérées comme abusives, et donc interdites et nulles. En voici quelques-unes provenant de contrats de certains fournisseurs d'accès à Internet :

- "Le FAI se réserve le droit de modifier le prix à tout moment".

La loi dit que le vendeur ne peut faire varier le prix en fonction d'éléments dépendant de sa seule volonté ;

En outre, la loi prévoit qu'en cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, sauf si l'augmentation est liée à l'indice des prix à la consommation ;

- "Le FAI se réserve le droit de modifier les éléments du contrat à tout moment sans possibilité de résilier le contrat".

La loi prévoit que les abonnés doivent être avertis individuellement des modifications contractuelles au moins un mois avant ces modifications ; en outre, la loi prévoit que les abonnés peuvent résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications s'ils ne les acceptent pas ;

- "L'abonné ne pourra pas demander la résolution du contrat dans l'hypothèse où le FAI ne fournit pas ses services pour des raisons de force majeure ou toute autre raison".

La loi dit que le vendeur ne peut vous interdire de demander la résolution du contrat dans le cas où il n'exécute pas ses obligations ;

- "Le FAI se réserve le droit de résilier le contrat, sans préavis ni indemnité, en cas d'absence de connexion au service pendant une durée consécutive égale ou supérieure à un mois, en cas de cessation de l'exploitation du service... ".

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

La loi dit que le FAI ne peut rompre ou modifier le contrat unilatéralement, sans vous dédommager, hormis le cas de force majeure ;

- "Le FAI n'est pas responsable des dommages en cas de perte de données informatiques stockées sur son propre système, ou autres dommages résultant de ses services ...".

La loi dit que le FAI est au moins responsable s'il y a eu une faute intentionnelle ou une faute grave de lui ou de ses employés ;

- "L'abonné reconnaît expressément que toute communication faite au FAI par e-mail a la même valeur qu'un écrit. Tout message envoyé à l'aide de l'adresse e-mail ou alias de l'abonné est réputé émaner de l'abonné qui s'engage à en assumer toutes les conséquences".

La loi dit que le FAI ne peut limiter les moyens de preuve que le consommateur peut utiliser ;

- "L'abonné renonce, en cas de conflit, à tout recours contre le FAI".

La loi dit que le FAI ne peut obliger le consommateur à renoncer à tout moyen de recours contre lui.

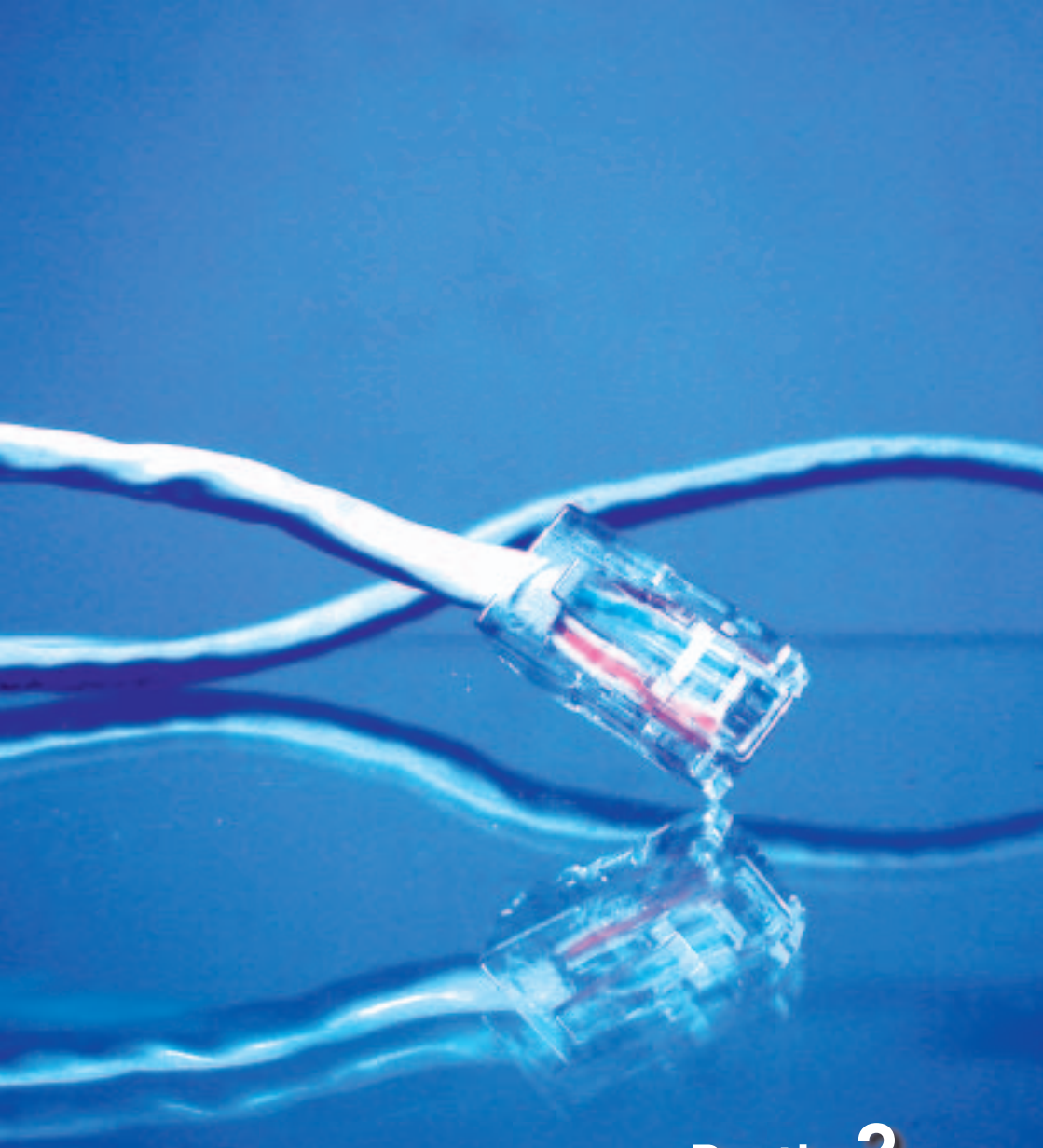
- "Le prix indiqué sera majoré de X euros si l'abonné ne paie pas par domiciliation bancaire".

La loi interdit les clauses et conditions qui ont pour objet d'augmenter le prix annoncé d'un service en raison du refus du consommateur de payer par domiciliation bancaire. Par contre, la loi n'interdit pas d'accorder une réduction du prix annoncé aux consommateurs qui paient par domiciliation bancaire.

- "Le contrat sera reconduit automatiquement à la fin de la période contractuelle sans possibilité pour le consommateur de rompre le nouveau terme contractuel".

La loi stipule que toute clause de reconduction tacite doit figurer en gras et dans un cadre distinct au recto de la première page.

En outre, la loi prévoit que le consommateur peut, après reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée, résilier le contrat à tout moment, sans indemnité, avec un préavis de maximum un mois.



Partie 2.
Communiquer sur Internet

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE I.
CONSULTER DE L'INFORMATION

Section 1. Le cheminement de l'information sur Internet

13. Quel est le trajet suivi par l'information envoyée sur Internet ?

Internet est souvent surnommé "le réseau des réseaux". Cette description est relativement proche de la réalité. En effet, Internet repose sur une architecture technique composée d'ordinateurs, de logiciels, de routeurs ... Toutes ces machines sont reliées les unes avec les autres, grâce au maillage mondial des lignes de communication. Mais surtout, une communication entre les ordinateurs de ce gigantesque réseau est rendue possible par l'usage d'un standard de communication : le protocole TCP/IP. Ce protocole est la partie la plus fondamentale d'Internet puisqu'il constitue une sorte de "langage universel" de communication informatique.

Lorsqu'une machine désire communiquer avec une autre, elle envoie l'information en la découpant sous forme de paquets (paquets IP). Chaque paquet suit un cheminement à travers le réseau Internet, en utilisant les liaisons informatiques les moins chargées de manière à optimiser le temps de transmission. A l'arrivée, les paquets sont naturellement reconstitués. Des outils techniques permettent de connaître le chemin que parcourent les données pour arriver à destination. Contrairement à ce que l'on croit, les données n'empruntent pas nécessairement le chemin le plus court. En effet, elles suivront les chemins les moins encombrés. Même si elles concernent deux acteurs belges, les données peuvent aussi passer par l'Italie, la France, la Norvège, les Etats-Unis, etc.

Concrètement, ce protocole fonctionne selon le modèle requête/réponse. Votre navigateur demande une page Internet (*requête*) et le serveur interrogé répond à cette demande (*réponse*).

Vous introduisez un nom de domaine dans votre navigateur (par exemple : http://www.droit.fundp.ac.be). Cette adresse est traduite en chiffres, on appelle cela l'adresse IP (138.48.9.6 par exemple). En tapant sur la touche ENTER, votre requête est envoyée à votre fournisseur d'accès à Internet qui l'envoie à son tour dans le réseau Internet.

A l'intérieur de ce réseau, il existe à chaque "carrefour" un ordinateur appelé "routeur" qui, sur la base de l'adresse IP, envoie votre requête dans telle ou telle direction. Lorsque votre requête est arrivée sur l'ordinateur de réception appelé serveur, celui-ci renvoie en réponse ce que vous avez demandé. La réponse est, elle aussi, envoyée sur le réseau pour arriver à votre ordinateur ou à votre boîte aux lettres électronique.

14. Qu'est-ce que le "cache" sur le disque dur ?

Pour l'application Internet, le "*cache*" est l'espace sur le disque dur et dans la mémoire vive (RAM) de votre ordinateur où votre navigateur enregistre les copies des pages web consultées récemment. Votre navigateur se sert du cache comme mémoire à court terme.

L'**avantage** du cache est que votre ordinateur, reconnaissant votre demande, ne va pas télécharger l'information (l'image sur le site web que vous avez visité récemment) sur le réseau, mais il va charger l'image enregistrée dans votre dossier "cache", ce qui accélère considérablement la navigation.

L'**inconvénient** est que le contenu de certaines pages web est régulièrement mis à jour. Aussi, si une page est enregistrée dans votre cache, elle vous apparaîtra telle qu'elle y a été enregistrée lors de votre dernière consultation, sans tenir compte des éventuelles mises à jour. Pour avoir la dernière version de la page, vous devez demander au navigateur d'actualiser la page. Un autre inconvénient, c'est qu'il est possible pour un utilisateur averti d'avoir accès à cette mémoire cache et de visualiser les pages qui ont été visitées par l'internaute précédent sur le même ordinateur.

Si vous le désirez, vous pouvez vider le cache, c'est-à-dire supprimer tous les fichiers que le cache contient lorsque ces fichiers commencent à occuper trop d'espace sur votre disque dur, ou lorsqu'ils sont périmés et ne correspondent plus aux fichiers sur le serveur web. Vous pouvez également modifier la taille du cache. Vous pouvez le réduire si vous avez besoin d'espace sur votre disque dur ou l'accroître si vous disposez d'un important espace disque. Un cache plus volumineux signifie que vous pouvez consulter plus rapidement un plus grand nombre de pages récentes. Toutefois, un cache trop volumineux ne constitue pas nécessairement un avantage. En effet, votre ordinateur pourrait alors mettre plus de temps à chercher dans les fichiers contenus dans le cache que pour effectuer une recherche sur Internet.

Sachez qu'à une autre échelle, les fournisseurs d'accès à Internet utilisent aussi une mémoire cache. Cette situation comporte les mêmes avantages et inconvénients que le cache de votre ordinateur. Lors de votre abonnement au fournisseur d'accès Internet (FAI), vous pouvez demander au FAI de ne pas vous fournir les pages web venant de son propre "cache". Cela peut éventuellement augmenter le prix de votre abonnement.

Section 2. La recherche de l'information sur Internet

15. Qu'est-ce qu'une URL ?

On appelle URL (*Uniform Resource Locator*) les adresses des différents éléments accessibles d'Internet. Chaque élément présent sur Internet possède en effet sa pro-

pre adresse, même s'il s'agit d'une simple image graphique sur une page web. Les adresses auxquelles vous avez le plus souvent affaire sont des adresses de niveau supérieur ; il s'agit, par exemple, des adresses qui permettent d'accéder aux pages d'accueil des sites web.

L'URL de la plupart des sites web mentionne, après l'identification du protocole (par exemple : http, pour *Hypertext Transfer Protocol*), les lettres www. Concrètement, ces trois lettres indiquent que la voie d'accès est le *World Wide Web*, c'est-à-dire le standard adopté dans Internet pour pouvoir accéder facilement à n'importe quelle ressource du réseau.

Il est utile, pour une navigation plus facile, d'archiver dans votre navigateur les adresses Internet (URL) que vous jugez intéressantes afin de ne pas devoir les retaper chaque fois que vous souhaitez y accéder. Les navigateurs de Microsoft et de la Fondation Mozilla rendent cette tâche très simple et conservent les adresses dans des dossiers désignés sous le nom de "*favoris*" par Internet Explorer et de "*Marque-pages*" par Mozilla Firefox. Une fois archivées, il suffit de les sélectionner dans une liste et de cliquer dessus.

16. Qu'est-ce qu'un moteur de recherche ?

La meilleure manière de retrouver son chemin sur Internet reste l'utilisation d'un service spécifique appelé "moteur de recherche".

En fait, si vous savez déjà où aller sur le web et que vous connaissez l'adresse du site, saisissez-la directement dans le navigateur. Si, au contraire, vous êtes à la recherche d'un site particulier dont vous ne connaissez pas l'adresse ou si vous vous posez une question sur un sujet spécifique, vous devrez d'abord découvrir l'adresse du site qui correspond à vos attentes. Les moteurs de recherche sont conçus pour retrouver des adresses de sites à partir des renseignements que vous saisissez.

Un moteur de recherche utilise un logiciel d'exploration, appelé "robot", qui visite en continu les pages web et les indexe de manière automatique dans une base de données. Lorsqu'une recherche est effectuée sur le site du moteur de recherche par la soumission d'un ou plusieurs mots-clés, le site affiche en réponse une série de documents "hypertextualisés". Pour chaque document sélectionné, un "score de pertinence" est établi en fonction d'un algorithme propre à chaque moteur de recherche, qui fait intervenir toute une série de critères tels que : le nombre de sites Internet référençant la page en question, la pertinence des liens sortant, la fréquence d'occurrence des mots significatifs de la requête dans le document, leur proximité entre eux, leur présence dans l'URL, dans le titre et le premier sous-titre du document, dans les métatags[1], etc.

1 Les métatags sont des mots cachés insérés dans les codes HTML d'un site.

Il existe un grand nombre de moteurs de recherche. Tous ne fonctionnent pas exactement de la même manière. Certains moteurs tentent d'être exhaustifs, tandis que d'autres ne référencent que les meilleurs sites. Parmi les moteurs de recherche les plus connus, on peut citer Google, AltaVista, Advalvas, Lycos, Infoseek, etc.

Le problème dans l'utilisation d'un seul moteur réside dans le fait que l'on n'est pas sûr d'obtenir une réponse à la question posée. En effet, il suffit que le moteur n'ait pas référencé le site demandé pour que l'on n'obtienne pas de réponse. Si vous utilisez un métamoteur (exemple http://www.copernic.com/), il y a peu de chance que ce désagrément arrive. En effet, un métamoteur utilise un logiciel permettant l'accès simultané à plusieurs moteurs de recherche. Vous aurez donc forcément au moins une réponse à votre question. Le seul inconvénient que l'on peut trouver à l'utilisation d'un métamoteur est qu'il peut y avoir trop de réponses... Dès lors, tout dépendra du choix des mots-clés que vous introduisez. Il faudra donc veiller à faire une recherche affinée, sur la base de mots-clés précis, de manière à ne pas être submergé de réponses.

Enfin, à côté des moteurs de recherche "généralistes", qui explorent et indexent tous les sites du réseau sans distinction et qui sont généralement intégrés à des portails "grand public", de plus en plus de moteurs spécialisés font leur apparition : (recherche de contenus juridiques, d'articles de presse en ligne, de fichiers MP3, d'images et photographies, de séquences vidéo, etc.).

17. Comment mon site peut-il etre reference par un moteur de recherche ?

Vous pouvez déclarer vous-même votre site ou votre page : lors de la mise en ligne de pages ou d'un site web, mieux vaut référencer ce site vous-même dans les moteurs de recherche souhaités. Pour cela, il suffit généralement d'aller sur le site du moteur de recherche et de cliquer sur le lien vous proposant de l'aide ou des informations concernant cette déclaration. Vous y êtes alors guidé.

Vous pouvez aussi attendre que cela se fasse automatiquement : des "robots" (logiciels appelés *butineurs*, *crawlers* ou *spiders*) scrutent le réseau, vont de page en page (en fait, de lien en lien) et sauvegardent au fur et à mesure le contenu-texte des pages rencontrées, constituant ainsi un "index". Par exemple, AltaVista stocke 350 millions de pages. Le robot repasse périodiquement sur les pages qu'il a déjà indexées pour mettre à jour sa base d'informations.

Il existe encore le référencement dit « sponsorisé » qui nécessite de votre part le versement d'une contribution financière au moteur de recherche. Votre visibilité sera excellente mais votre site Web sera positionné parmi les autres liens commerciaux, séparément des résultats naturels, de manière à ne pas tromper les utilisateurs du service.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

18. Qu'est-ce qu'un annuaire ?

Les annuaires ou répertoires sont des listes de sites organisées en catégories et sous-catégories. Pour figurer dans la base de données, un site doit préalablement s'enregistrer par le biais d'un formulaire, indiquant un titre, une courte description et des mots-clés relatifs au document. Il ne s'agit donc pas d'une indexation automatique effectuée par un "robot", mais d'un référencement humain et "volontaire", sollicité par le titulaire du site lui-même, et traité "manuellement" par l'annuaire. De nombreux répertoires proposent également des "robots", permettant une recherche par mots-clés dans les sites repris dans l'annuaire ou sur tout le web, voire les deux. Ainsi, « dmoz » est un annuaire généraliste. Yahoo et Google fournissent également ce type de service, parallèlement à leurs moteurs de recherche.

19. Qu'est-ce qu'un lien hypertexte ?

La navigation sur Internet se fait grâce aux liens hypertextes. Cette technique est là pour aider l'utilisateur à trouver, par renvois successifs, l'information qu'il désire et permet donc de surmonter l'incroyable dispersion de l'information disponible sur Internet.

Les liens hypertextes (ou "pointeurs", ou "hyperliens") sont généralement des mots soulignés en bleu (ou, en tout cas, dans une couleur différente de celle utilisée pour le texte principal). Parfois, ils sont représentés par une image (fixe ou animée : un logo, un bouton-pressoir, un *java script*, etc.). Lorsque l'on clique sur un lien hypertexte, on accède à une autre page web. Chaque lien hypertexte est relié à une autre page ou à un document multimédia qui a sa propre adresse URL. En cliquant sur ce lien, relié à une adresse, on donne un ordre à un serveur qui contient cette page. Un lien hypertexte est une indication interactive des coordonnées d'une page web, d'une image ou d'un espace bien précis à l'intérieur d'un document numérique. L'indication va permettre d'être directement lié au document qui fait l'objet du lien hypertexte en cliquant simplement sur le texte ou l'image qui se réfère à ce document.

Le lien hypertexte comporte deux aspects : l'un visible, l'autre caché. L'élément visible est l'intitulé que le concepteur de la page veut lui donner ; il ne sert que d'information visuelle. L'élément caché est l'adresse URL. L'intitulé peut cependant être l'adresse URL de la page à laquelle l'hyperlien renvoie.

20. Quels sont les differents types de liens hypertextes ?

- Le lien HREF : il s'agit du lien qui renvoie un document vers un autre par affichage sur le navigateur d'un tout nouvel écran.

Une distinction subsidiaire existe cependant entre "lien hypertexte simple" (ou *surface linking*) et "lien hypertexte profond" (ou *deep linking*). Le premier établit un lien

vers la page d'accueil (*homepage*) d'un site web, tandis que le second établit un lien vers une page secondaire d'un site web, c'est-à-dire toute page web différente de la page d'accueil.

- L'insertion par hyperlien (*inlining*) : ce type d'hyperlien permet l'insertion, dans une page web, d'une image (un graphique, un logo, etc.) provenant d'une autre page web (appartenant au site web visité ou à un autre site) sans quitter la page web que l'on est en train de visiter.

Cette technique peut donner l'impression de visualiser une image provenant de la page web consultée alors que l'image provient en fait d'un autre site web. En effet, l'image ainsi incluse dans la page web est située sur le serveur d'un autre site web. Dès lors, ce lien donne la possibilité d'insérer sur un site web des images situées sur d'autres sites, sans devoir les copier, ce qui permet d'utiliser moins d'espace sur le disque dur du serveur qui héberge le site.

- Le cadrage (ou *framing*) : cette technique permet d'afficher une page ou un contenu provenant d'un autre site (site source) dans sa propre page web (site cible), sans passer par l'ouverture d'une nouvelle fenêtre du navigateur renvoyant au site source. L'adresse du site cible est donc substituée à celle du site source, ce qui donne la fausse impression que le contenu en question est celui du site cible (voir n° 80).

Avec ce type de lien hypertexte, l'adresse URL de la page qui pratique le cadrage ne change pas, même si c'est la page d'un autre site web qui est visitée.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE II.
TELECHARGER DE L'INFORMATION

21. Puis-je tout telecharger sur Internet ?

Internet est un réservoir constamment approvisionné de textes, d'images (dessins, photos, logos, graphiques), de fichiers musicaux ou vidéos, de logiciels, etc. Il est même possible de se procurer un film complet sur Internet. D'un point de vue technique, ces différents fichiers peuvent être très aisément copiés, téléchargés et réutilisés. Est-ce à dire que, d'un point de vue juridique, on peut tout télécharger sur Internet ? Non, en aucun cas !

Internet n'est pas un self-service gratuit, dans lequel on peut prendre et faire tout et n'importe quoi. Comme dans le monde traditionnel, certaines règles ainsi que les droits d'autrui doivent être respectés. En d'autres mots, la liberté des uns s'arrête là où commence celle des autres. Parmi les principales contraintes dont l'internaute doit tenir compte, figurent les droits de l'auteur de l'information que l'on se propose de copier, télécharger et/ou de réutiliser. Ces contraintes jouent bien entendu dans les deux sens : elles limitent le surfeur lorsqu'il veut télécharger ou exploiter certaines informations, mais à l'inverse, elles le protègent s'il devient lui-même un acteur actif, par exemple, l'auteur d'un texte original ou d'une image, voire le créateur d'un site web complet qui devient lui-même protégé.

Dans ce cadre, il convient de se poser diverses questions avant d'agir, telles que : quels sont les éléments protégés par le droit d'auteur ? quels sont les droits de l'auteur ? ne puis-je jamais reproduire une œuvre protégée par le droit d'auteur ? comment puis-je obtenir une autorisation auprès de l'auteur ? puis-je scanner une photo ou un texte pour le mettre sur mon site ? puis-je placer des fichiers musicaux (MP3 par exemple) sur mon site ? puis-je utiliser sans crainte un logiciel prétendu "*freeware*" ou "*shareware*" ? etc.

Par souci de cohérence, ces questions seront traitées dans la partie "Concevoir mon site web" (voir n[os] 57 et s.).

Enfin, soyez attentif au fait que la détention (et dès lors le téléchargement) de fichiers à caractère pédophile est pénalement punissable en Belgique (voir n° 110) !

22. Qu'est ce que le peer-to-peer?

Intimement lié au téléchargement de fichiers sur Internet, le système révolutionnaire du «*peer to peer* » mérite que l'on s'y attarde quelque peu.

Apparu en 1999 avec la société Napster, le « *peer to peer* » (« paire à paire » en français), souvent abrégé en « p2p », désigne un réseau composé d'un certain nombre de machines (ordinateurs) qui interagissent à un moment donné. L'interaction entre les ordinateurs est basée sur le partage d'informations qui prennent souvent la forme de fichiers musicaux mais aussi de flux multimédias continus comme des vidéos (*streaming*). La téléphonie sur Internet (p. ex. Skype...) est également rendue possible grâce au p2p. L'on remarque que les réseaux ont tendance à s'organiser géographiquement afin d'échanger des fichiers dans la même langue (films) ou selon les artistes à la mode (musique).

Le p2p désigne également un système qui définit, par le biais d'un protocole, la manière dont les utilisateurs communiquent entre eux. Le terme « p2p » signifie que le partage des informations a lieu entre les utilisateurs et que l'on ne se situe pas dans une relation de type «client-serveur». Les utilisateurs sont à la fois serveurs et clients puisque tous les fichiers échangés sont stockés sur chacun de leurs disques durs. Les systèmes classiques sont décentralisés. A contrario, dans une architecture centralisée, tous les fichiers transmis d'un internaute à un autre doivent passer par le même serveur. Si celui-ci est supprimé (suite par exemple à une action en justice), tout le réseau s'écroule. Ce risque n'existe pas dans un système décentralisé puisque plusieurs serveurs sont interconnectés.

Le recours à un logiciel particulier (p. ex. Limewire, Shareaza, eMule, Morpheus) est nécessaire pour accéder à un réseau p2p.

Concrètement, le p2p vise une communauté d'utilisateurs qui déposent sur un réseau les informations dont ils disposent. En contrepartie, ils sont habilités, grâce au logiciel d'échange, à télécharger les fichiers mis en ligne par les autres internautes.

23. Quels sont les medias les plus echanges ?

Les fichiers les plus échangés sur les réseaux p2p sont sans conteste musicaux. Le format le plus répandu pour la compression des compositions musicales est le MP3[2]. Dès lors nous analyserons le système p2p essentiellement sous cet angle.

L'échange est toutefois loin d'être limité aux seules compositions musicales. Tout type de fichiers peut faire l'objet d'un partage sur un réseau p2p : vidéos (dont le téléchargement est aussi très populaire, certains films étant – parfois illégalement – téléchargés avant leur sortie au cinéma), documents, images, logiciels (...).

2 Le format MP3 est largement utilisé lors de la compression de données audios. Des notions techniques sur le format MP3 sont fournies dans la partie suivante de ce guide : "Concevoir mon site web" (voir n°75).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

24. Comment l'industrie musicale peut-elle lutter contre l'utilisation illegale du p2p ?

Le p2p est un réseau sur lequel les internautes partagent des fichiers, souvent musicaux, protégés par les droits de la propriété intellectuelle. La plupart du temps, les œuvres sont piratées, c'est-à-dire qu'elles sont librement disponibles pour les utilisateurs de logiciels p2p sans l'autorisation de leurs auteurs.

Depuis leur apparition, les réseaux p2p n'ont cessé de défrayer la chronique. Des juges, sur requête de l'industrie musicale, ont tenté de mettre de l'ordre dans la responsabilité des différents acteurs impliqués, malheureusement sans grand succès. En effet, les quelques décisions prises à l'encontre des utilisateurs restent isolées dès lors que de nouvelles techniques rendent de plus en plus complexe leur identification. Les actions intentées à l'encontre des éditeurs de logiciel se sont, quant à elles, révélées infructueuses. Les cours et tribunaux ont généralement estimé que ce ne sont pas les applications informatiques qui sont illégales mais l'utilisation que l'on en fait. De plus, en l'absence d'un serveur central, les éditeurs de logiciel ne sont pas en mesure de surveiller les informations transitant sur les réseaux. Enfin, une tendance récente consiste encore pour les juges à requérir des fournisseurs d'accès à Internet qu'ils adoptent des mesures de filtrage. On peut cependant soulever la difficulté technique de distinguer les contenus licites de ceux qui ne le sont pas. En outre, rien n'empêche l'utilisateur d'un logiciel p2p de changer de fournisseur d'accès à Internet et d'éviter de la sorte d'être impliqué dans un conflit.

Signalons que certaines sociétés éditrices de logiciels se sont reconverties dans la vente légale de musique sur Internet. Ces solutions n'ont eu que peu de succès, soit parce que ces sociétés ont fait faillite, soit parce que les internautes ont trouvé le moyen de pirater les fichiers légalement disponibles.

On ne peut que regretter la manière dont est utilisé le p2p car cette technologie, dont la philosophie altruiste est fondée sur le partage, peut revêtir une utilité considérable pour les internautes.

25. Puis-je telecharger des fichiers (musique, films...) via un systeme p2p?

En principe non !

Le téléchargement de fichiers (musicaux ou autres) constitue un acte de reproduction qui est couvert par le droit d'auteur.

Cependant, le téléchargement n'est pas illégal en soi et se révèle être licite dans certaines circonstances. Ainsi, vous pouvez télécharger un fichier si l'auteur autorise

la reproduction de son œuvre (p. ex. à des fins publicitaires). En outre, la législation relative aux droits d'auteur a prévu l'exception dite de la « copie privée » qui interdit à l'auteur de refuser la reproduction de son œuvre lorsque certaines conditions sont remplies. Tout d'abord, il faut que le fichier ait été licitement diffusé. Ensuite, il doit être téléchargé uniquement dans le cadre du cercle de famille : c'est-à-dire un cercle restreint de personnes unies par un lien familial ou tout autre lien social pouvant y être assimilé. Si ces conditions sont remplies, vous pouvez télécharger un fichier via un système p2p. Enfin, si l'œuvre n'est pas originale ou si elle n'est plus protégée par les droits d'auteur (voir n° 63), son téléchargement est également autorisé.

Dans tous les autres cas, le téléchargement est illégal et susceptible d'engager votre responsabilité.

En amont du téléchargement se pose une autre question, tout aussi essentielle : celle de la communication publique de fichiers (p. ex. musicaux ou audios) via un système p2p (voir n° 77).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE III. S'EXPRIMER SUR INTERNET

Section 1. Le courrier electronique

26. Qu'est-ce que le courrier electronique ?

Le courrier électronique est défini comme tout message sous forme de texte, de voix, de son ou d'image envoyé par un réseau public de communications et qui peut être stocké dans le réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire jusqu'à ce que ce dernier le récupère. Cette définition légale couvre l'e-mail (ou mail ou encore courriel), l'utilisation du "chat", de la vidéoconférence ou l'envoi de messages SMS (*Short Message Systems*) à partir d'un téléphone mobile. Il peut encore s'agir de messages laissés sur répondeurs téléphoniques ou sur "boîtes vocales" de téléphones mobiles. C'est de l'e-mail dont on parlera plus particulièrement dans les questions qui suivent et dès lors, c'est à celui-ci qu'il sera fait référence lorsqu'on utilisera le terme « courrier électronique ».

Le courrier électronique vous permet d'envoyer immédiatement des messages à tout utilisateur d'Internet possédant une adresse électronique. Le message envoyé est composé de deux parties : l'en-tête et le corps du message. Des fichiers (ou attachements) peuvent être joints au message : ils peuvent contenir tant du texte que des images ou du son.

Il y a deux services principaux de courrier électronique. Le premier est assuré par le fournisseur d'accès : celui-ci attribue une adresse électronique et assure l'acheminement sur le réseau. Le traitement des messages se fait sur le poste de l'expéditeur, grâce à un logiciel de courrier. Les logiciels de courrier électronique les plus fréquemment utilisés sont Microsoft Outlook, Eudora et Thunderbird (programme dont le code source est libre). Le second type de service, le courrier web, est accessible à partir d'un logiciel de navigation qui autorise l'envoi et la réception du courrier par un ordinateur relié à Internet, indépendamment d'un fournisseur d'accès. Tel est le cas, par exemple, des services de messagerie gratuits comme hotmail, caramail, wanadoo etc.

27. Quelles sont les faiblesses du courrier electronique ?

L'un des premiers problèmes liés au courrier électronique tient au maintien de l'intégrité et de la confidentialité de son contenu. En effet, de par sa conception, le courrier électronique n'est pas vraiment sécurisé. En transitant "à découvert" d'un ordinateur à l'autre, le courrier envoyé peut être intercepté, consulté, voire modifié, par un utilisateur mal intentionné. Ce dernier peut en outre communiquer un mes-

sage reçu à une liste de diffusion ou à un forum de discussion (sous couvert, pour le diffuseur, de l'anonymat).

Les mots de passe attribués à votre *compte de messagerie* créent une illusion d'intimité, alors qu'en réalité, le courrier électronique offre à peu près le même degré de confidentialité qu'une carte postale. Le danger, toutefois, est *relatif*. En effet, qu'un inconnu lise vos mails courants n'est pas bien grave. Il faut bien reconnaître que la plupart de nos messages ne revêtent pas un grand intérêt pour d'éventuels espions. Il peut toutefois arriver que le secret soit primordial : négociations d'affaires, échanges d'ordre strictement privé, etc.

Pour remédier à ce problème, il existe deux solutions éventuellement cumulables : l'"anonymisation" du message et son chiffrement (cryptage). La première technique offre, comme son nom l'indique, la possibilité pour l'expéditeur de rester dans l'anonymat.

La seconde technique a pour but de ne rendre un message lisible que par les personnes "autorisées", c'est-à-dire celles qui possèdent la clé permettant d'avoir accès à son contenu. Ainsi, grâce aux nouveaux systèmes de cryptage, le courrier électronique peut maintenant être considéré comme une solution appropriée pour transmettre une information hautement confidentielle. Cependant, bien que le cryptage des données offre une bonne protection et soit un moyen sécurisé d'authentification de l'expéditeur, il occasionne d'autres problèmes puisqu'un message dont on a perdu la clé de (dé)chiffrement peut parfois être considéré comme perdu. En fait, vous ne devriez avoir recours à ce type de protection que dans des cas bien précis où vous estimez que le secret s'impose vraiment. Si vous n'avez jamais eu le sentiment d'avoir quelque chose de très important à cacher, continuez à utiliser l'e-mail comme vous l'avez toujours fait.

Autre problème à prendre en considération : l'identification du rédacteur des messages. Il existe en effet divers petits logiciels permettant d'envoyer des courriers en dissimulant ou en travestissant la véritable adresse de l'émetteur. Imaginez qu'un mauvais plaisant en utilise un et usurpe votre identité pour adresser des déclarations d'amour ou des lettres de menace à certaines de vos connaissances ou à des collègues de travail. Cela pourrait vous attirer de sérieux ennuis.

Heureusement, il existe diverses méthodes qui incluent dans tous vos messages une sorte de "signe électronique" qui vous authentifie automatiquement comme leur auteur, ou tout du moins qui atteste qu'ils ont bien été envoyés depuis votre ordinateur. A côté de cela, vous pouvez toujours avoir recours à la signature électronique, telle qu'elle est consacrée par la loi (voir n^{os} 168 et s.).

Des problèmes liés à la sécurité peuvent également survenir. En effet, le courrier électronique peut également propager des virus informatiques (voir n^{os} 133 et s.). Les virus se trouvent généralement dans les fichiers joints exécutables, mais peuvent

aussi apparaître à l'intérieur d'autres types d'application (fichiers de traitement de texte, par exemple).

L'usage du courrier électronique soulève enfin la question de la preuve de l'existence et du contenu du message envoyé. Cette preuve se pose notamment dans le cadre du commerce électronique (voir n° 165). Ce problème peut largement être résolu par le recours à une signature électronique sécurisée.

28. Comment puis-je m'assurer de la reception du courrier electronique par le destinataire ?

Lorsque vous envoyez un courrier électronique, plusieurs problèmes peuvent survenir.

Il se peut d'abord que, pour des raisons techniques, vos messages n'arrivent pas à destination. Le problème peut notamment provenir du serveur de votre correspondant ; celui-ci peut être inaccessible pour cause de panne. Dans ce cas, votre message vous est en principe renvoyé rapidement.

Le problème peut aussi être dû à une distraction de votre part ; vous pouvez avoir mal orthographié les coordonnées électroniques du destinataire du message. Dans ce cas le serveur renvoie le message et l'accompagne d'un message à son expéditeur, en indiquant son incapacité à acheminer le message (*User* ou *Host unknown*).

Même en l'absence de problème technique, vous pouvez vous demander toutefois si votre correspondant a bien reçu le message que vous lui avez envoyé. S'il ne répond pas, c'est peut-être que le serveur de votre correspondant l'a reçu, mais que votre correspondant n'a pas relevé son courrier.

Pour éviter le désagrément que peut causer une telle incertitude, vous pouvez activer dans votre logiciel la fonction "accusé de réception". Toutefois, en l'absence de tiers attestant l'envoi et, vu les innombrables possibilités de "trafiquer" la date et l'heure, la valeur de cet accusé est aléatoire. En outre, le destinataire est généralement avisé de la demande d'accusé de réception et doit en accepter l'envoi. Inutile de dire qu'il s'empressera de le refuser si le message lui est défavorable. Enfin, il faut noter que certains systèmes de messagerie (exemple : © Hotmail) ne gèrent pas les accusés de réception.

Pour ces raisons, le législateur a libéralisé le recommandé électronique, en ne laissant subsister le monopole de La Poste que pour les envois papiers (voir n° 175). A l'instar de l'envoi recommandé traditionnel, il permet à l'expéditeur d'un message signé électroniquement de se constituer une preuve de son envoi, de sa date et, le cas échéant, de sa réception. Cette possibilité nécessite l'intervention d'un tiers de confiance, jouant en quelque sorte le même rôle que La Poste. Il atteste l'envoi grâce

au récépissé électronique remis lors du dépôt ; il conserve la date et l'heure de l'envoi ; il peut enfin utiliser des outils techniques qui prouvent la réception.

29. Qu'est ce qu'un hoax ?

L'hoax est un message de fausse information, un canular. Les canulars (hoax) ne sont pas nés avec Internet, mais ils ont trouvé avec l'e-mail un vecteur de propagation privilégié.

Les hoax les plus courants concernent l'apparition d'un soi-disant virus extrêmement dangereux. Ils peuvent également prendre la forme de chaînes pyramidales : un message sollicitant par exemple votre solidarité envers une cause et qui vous invite à "passer ce message à vos connaissances".

L'hoax obéit souvent à la même structure. Le message ne vous est pas écrit personnellement mais est envoyé à une liste de correspondants, peu importe que vous connaissiez ou non l'expéditeur. Le contenu du message utilise les grands moyens pour attirer votre attention en vous intriguant ou en vous inquiétant (messages d'alerte, scénarios rocambolesques, etc.). L'information communiquée est cautionnée par des références dignes de foi. Enfin, on vous recommande, voire on vous ordonne, de faire passer le message à vos amis ou à tout votre carnet d'adresses.

Comme tel, un hoax ne peut représenter un danger pour votre ordinateur ; les risques de ces canulars résident ailleurs mais sont néanmoins réels. En effet, chacun croyant relayer une information importante ou voulant amuser la galerie transmet le message à une dizaine de personnes qui, à leur tour font de même ; la multiplication de ces messages a pour conséquence d'encombrer le réseau. Cela ralentit toutes les connexions, les transferts de données sont plus longs et donc plus chers.

A cette nuisance, s'ajoutent d'autres conséquences tout aussi néfastes, en fonction du thème de l'hoax : risque de propagation de vrais virus par ce type de courrier, incitation à effacer des fichiers sains sous prétexte de virus, escroquerie financière pour les chaînes pyramidales, détournement de signatures à partir de fausses pétitions, jusqu'à la diffamation et l'atteinte à l'image lorsque des personnes et des sociétés sont nominativement mises en cause.

Pour lutter contre ce type de pratique, il vous est conseillé de ne surtout pas diffuser de tels messages sans en avoir vérifié la source. Pour identifier la valeur d'un message et pour vous aider à reconnaître les différents types de canulars, vous pouvez consulter le site http://www.hoaxbuster.com. Enfin, il est également opportun que vous envoyiez un message courtois à votre expéditeur afin de lui signaler ce genre de pratiques néfastes.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Section 2. Le "chat"

30. Qu'est-ce que le "chat" ?

Le *chat*, que l'on peut traduire en français par "bavardage", désigne *l'Internet Relay* Chat (IRC).

Ce système vous permet de dialoguer par écrit et en temps réel via Internet avec toute personne pratiquant l'IRC au même moment, n'importe où dans le monde (pour peu qu'elle ait choisi le même réseau IRC). On peut alors avoir des conversations très vivantes avec un ensemble de correspondants sur un thème donné, dans des salles de conversations virtuelles appelées *chat rooms*. Sur l'IRC, chaque internaute est identifié par un mot de son choix, un pseudonyme.

Techniquement, l'IRC se présente comme une immense toile d'araignée composée de multiples serveurs. Certains serveurs sont reliés entre eux : ils forment ce que l'on appelle un réseau IRC. Toutes les personnes connectées à un même serveur peuvent donc dialoguer entre elles en direct ou avec celles connectées à un autre réseau.

31. Comment puis-je acceder au "chat" ?

Pour pratiquer le chat, il vous est nécessaire de vous connecter à un serveur IRC, de choisir un réseau IRC et d'établir la liaison avec le serveur IRC

L'accès au chat nécessite également l'installation d'un logiciel adéquat. Ce logiciel vous permet de vous connecter à un serveur IRC. Une fois connecté à un serveur, il vous reste à choisir un canal (*channel*) auprès de ce serveur, c'est-à-dire une pièce imaginaire dans laquelle se déroulera la discussion. Chaque canal de discussion traite d'un thème particulier et toute personne qui y est connectée reçoit tous les messages qui y sont adressés et peut intervenir.

Pour intervenir, il faut savoir que le *chat* possède son propre langage (voir notamment l'usage des *smileys*). Les discussions ayant lieu en temps réel, il faut écrire le plus rapidement possible. C'est pour cette raison que de nombreux raccourcis ont été créés.

Chaque canal possède son mode de fonctionnement : connectez-vous et observez avant d'intervenir.

32. Quels sont les risques lies au "chat" ?

Pratiquer l'IRC revient, en quelque sorte, à entrer dans un lieu public et à bavarder avec le premier venu. Dès lors, n'attendez pas trop de choses du *chat* ; ainsi vous ne serez pas déçu. Des interventions d'inconnus peuvent venir parasiter une conversation en cours. Un autre risque est de voir un internaute profiter de la situation (anonymat relatif, distance) pour devenir grossier envers ses correspondants.

Soyez également attentif au fait que les risques existent surtout à l'égard des mineurs. Incitez-les à vous "présenter" leurs amis du *net*, à ne jamais donner d'informations très personnelles et surtout découragez-les de rencontrer en personne un prétendu ami internaute.

Pour contrôler les dérives que pourrait encourager l'anonymat, une hiérarchie existe sur les canaux. Le fondateur du canal, qui en définit le thème, acquiert d'office le statut d'opérateur. Il peut décider d'exclure temporairement ou définitivement les internautes ne respectant pas les conventions du canal.

Ces différents risques peuvent encore être limités si vous utilisez des listes dites "fermées" – courantes sur le Web (p. ex. MSN) – qui vous permettent de *chatter* dans une fenêtre à part, avec les personnes de votre choix. Pour ce faire, vous désignez les interlocuteurs que vous voulez inscrire sur votre liste. Les conversations engagées avec ces internautes seront toujours privées et ne seront pas parasitées par des interventions d'inconnus. Bien entendu, le recours aux listes privées ne vous protège pas des personnes que vous avez vous-même sollicitées.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Section 3. Le Web 2.0 et les reseaux sociaux

33. Qu'est-ce que le Web 2.0 ?

Le Web 2.0 désigne la seconde génération de services en ligne qui visent à faciliter la collaboration et le partage entre internautes. Dans sa conception originelle, le Web – rebaptisé dans ce contexte le Web 1.0 – comprenait des pages relativement statiques, mises en ligne et modifiées par quelques initiés (généralement des professionnels de l'informatique). L'approche Web 2.0, quant à elle, est axée sur l'interaction entre les utilisateurs et leur participation dynamique aux contenus.

La signification précise du terme Web 2.0 fait actuellement débat. D'où les hésitations sur la définition des applications ressortissant à la notion. On semble néanmoins s'accorder pour y ranger les réseaux sociaux virtuels[3] (p. ex. Second Life, MySpace, Facebook, Netlog…), les sites de partage de contenus (Dailymotion, YouTube…), les wikis[4], etc. Sans doute les forums de discussion et les blogs peuvent-ils être considérés comme des réseaux sociaux virtuels. On y reviendra plus loin (voir n^{os} 35 et s.).

Une des caractéristiques majeures du Web 2.0 est de permettre à tout utilisateur de contribuer au contenu d'un site. A cet effet, il importe que les outils technologiques ne soient pas réservés aux informaticiens avertis. Au contraire, ils doivent être souples et d'une utilisation aisée pour tout un chacun. Généralement, le Web 2.0 utilise la méthode de développement AJAX qui regroupe différentes technologies (XML, HTML, CSS…).

34. Quels sont les risques lies au Web 2.0 ?

Le principe même du Web 2.0 est d'offrir à l'internaute une place centrale dans l'élaboration des contenus : celui-ci s'élève au rang de Webmaster. Vous risquez, en tant qu'utilisateur d'un service du Web 2.0, soit d'intégrer en ligne des informations illicites, soit d'en découvrir. Dans la première hypothèse, vous êtes l'auteur d'un contenu illégal (p. ex. propos diffamants, révisionnistes, racistes, attentatoires à des droits d'auteur…) et vous risquez d'engager votre responsabilité éditoriale. Soyez dès lors vigilant lorsque vous diffusez du contenu sur le réseau. Dans la seconde hypothèse, vous vous estimez victime des allégations d'autrui (p. ex. parce qu'elles ne reSpec-

3 Un **réseau social virtuel** désigne un groupe d'entités (individus ou organisations) qui interagissent virtuellement, par le biais d'Internet, en vue de créer un groupe d'amis, un cercle professionnel ou une structure sociale de rencontres commerciales, affectives, etc.

4 Un **wiki** est un système de gestion de contenu de site web dont les pages peuvent être librement et aisément modifiées par tout visiteur autorisé. Les wikis sont conçus pour faciliter une mise en commun des connaissances et la rédaction de documents en collaboration.

tent pas votre honneur ou votre vie privée) ou alors vous découvrez des contenus que vous estimez préjudiciables (p. ex. images ou vidéos à caractère violent, raciste, voire pédophile). Il existe des moyens qui vous permettent de dénoncer de tels contenus et éventuellement, si le contenu vous porte un préjudice matériel ou moral, d'obtenir des dommages et intérêts (voir n° 115).

Ensuite, le Web 2.0 soulève incontestablement certains risques liés à la protection de la vie privée. En effet, l'inscription à un réseau social virtuel nécessite généralement de la part de l'utilisateur la communication de son adresse e-mail (p. ex. Facebook). Dès lors, en interagissant sur un réseau social virtuel, vous risquez d'être victime de *spamming* ou de *phishing* (voir n^{os} 105 et s.). Cette dernière technique vise, par le biais d'un courrier électronique trompeur, à obtenir certaines de vos données confidentielles (p. ex. vous recevez un e-mail, provenant soi-disant de votre organisme financier, vous incitant à communiquer votre numéro de compte en banque). Un risque parallèle découle du fait que, en vous inscrivant sur un réseau particulier, vous devenez une cible de choix pour les prospecteurs qui peuvent facilement découvrir votre profil commercial. Ces pratiques soulèvent plusieurs questions : quels droits puis-je exercer pour protéger ma vie privée (voir n° 98) ? Quels sont les recours envisageables si mes droits ne sont pas respectés (voir n° 99) ?

Section 4. Les forums de discussion

35. Qu'est-ce qu'un forum de discussion ?

Les forums sont des lieux virtuels dédiés aux discussions et aux débats (*newsgroup*). Contrairement aux dispositifs de dialogue en direct (*chat*), les échanges dans un forum s'effectuent en différé, c'est-à-dire qu'un message posté n'apparaît pas instantanément.

Il existe aujourd'hui des milliers de forums de discussion sur pratiquement tous les sujets imaginables. Toutefois, si votre sujet de prédilection n'est pas encore recensé, vos pouvez toujours créer vous-même un forum de discussion. Il vous faudra cependant obtenir préalablement l'assentiment du serveur auprès duquel s'échangeront les "*news*".

36. Comment puis-je acceder a un forum de discussion ?

Les forums de discussion – sortes de salles de réunions thématiques virtuelles – sont structurés selon différentes langues ou organisations. On parle de "hiérarchies" pour séparer ces ensembles.

Chaque hiérarchie est organisée en forums thématiques. L'usage veut que le nom de chaque forum soit formé de mots séparés de points, tout comme ceux des noms de domaines sur Internet. Le premier mot est commun à toute la hiérarchie (c'est

d'ailleurs le plus souvent le nom donné à la hiérarchie : on parle de hiérarchie "be" pour l'ensemble des forums dont le nom commence par "be"), le second spécifie le cadre général des discussions dans ce forum (social, informatique, artistique ou autre), les mots suivants définissent plus ou moins précisément, selon leur ordre d'apparition, le thème particulier du forum.

Un forum dont le nom serait, par exemple, "be.rec.sport.petanque" ferait partie de la hiérarchie "be" (et serait donc régi par les règles d'usage générales définies pour cette hiérarchie), dans le domaine récréatif, et traiterait d'un sport, et plus spécifiquement de la pétanque.

Dans chacun de ces forums se déroulent donc des conversations dont le thème dépend du titre et de la description du forum. Il peut y avoir un grand nombre de discussions séparées les unes des autres à l'intérieur d'un seul et même forum, chacune étant distincte des autres grâce aux titres des articles postés dans cette discussion, et grâce aux références techniques qui sont présentes dans les champs techniques prévus à cet effet dans chaque article.

Au niveau du forum, tout utilisateur est soit un lecteur passif, qui se contente de suivre les débats, soit un utilisateur actif, qui poste des articles. Ce sont ces articles qui constituent le contenu du forum et qui, lorsqu'ils participent d'une seule conversation, sont regroupés sous forme de [*thread*/fil/enfilade].

Un article posté dans un forum peut être lu par n'importe qui, à n'importe quel moment sur le serveur tant que la date d'expiration de l'article n'est pas dépassée. Cette "date d'expiration" varie selon les serveurs qui stockent les articles du forum, mais certains systèmes permettent de lire des articles postés depuis plus de 2 ans.

37. Quels sont les risques lies a l'utilisation d'un forum de discussion ?

Le risque principal des forums de discussion est lié à leur nature. En effet, il ne faut pas perdre de vue qu'un forum de discussion est un espace ouvert, public et, d'une certaine manière, non protégé. Le nombre de personnes pouvant avoir accès au forum de discussion auquel vous participez est presque illimité. Concrètement, au vu de cette diversité, cela signifie que les forums de discussion laissent la porte ouverte au meilleur comme au pire en termes de contenu de l'information.

Dans ce contexte, que vous soyez un utilisateur actif ou passif, vous devez être conscient que les propos tenus à l'occasion d'un forum de discussion peuvent être constitutifs d'infractions pénales telles que la diffamation, le racisme et la xénophobie, le révisionnisme, etc. En effet, celui qui s'exprime sur un forum de discussion doit prendre autant de précautions que celui qui s'exprime dans la presse écrite ou audiovisuelle. En conséquence, il faut veiller, le cas échéant, à modérer certains de

vos propos ou ne pas hésiter à dénoncer ceux qui vous semblent de nature abusive, particulièrement en ce qui concerne les mineurs ou lorsque ces messages leur sont adressés.

Toutefois, quelques *newsgroups* sont "modérés". Cela signifie que tous les messages adressés au groupe de discussion transitent par une personne, un modérateur, dont la fonction consiste à contrôler le contenu des messages et des fichiers avant de les diffuser. L'objectif d'une telle démarche est de vérifier que les messages postés sont en rapport avec le sujet du forum et conformes à l'éventuelle "charte" qui le régit. Il ne s'agit cependant pas pour le modérateur de vérifier l'exactitude des informations reçues. Que les *newsgroups* soient ou non modérés, il n'existe aucune garantie quant à la qualité des informations diffusées.

Enfin, les forums de discussion sont une source d'informations particulièrement tentante et sans précédent pour les prospecteurs. De fait, les *newsgroups* permettent souvent d'identifier les adresses e-mails des internautes qui y adhèrent. Il est ainsi possible de dresser un profil commercial très ciblé, en fonction des listes thématiques sur lesquelles ils se sont inscrits. Il existe également des risques de collecte "sauvage" de vos données à caractère personnel (voir n^{os} 105 et s.), bien que cette pratique soit totalement prohibée.

Section 5. Les blogs

38. Qu'est ce qu'un blog ?

Un blog est un site Internet convivial et interactif tenu par un internaute (*le blogueur*) qui y délivre un contenu sous forme de billets qu'il poste régulièrement et auxquels les visiteurs peuvent réagir en y ajoutant un commentaire. On le compare souvent à un journal intime ou de bord. Le terme blog provient d'ailleurs d'une contraction des substantifs anglais « web » (toile) et « log » (journal). Une interaction est créée entre le *blogueur* qui alimente régulièrement son site et les lecteurs qui ont la possibilité de faire part de leurs impressions.

Techniquement, le blog est un outil de gestion de contenu (*Content Management System*) qui doit sa notoriété au fait que son système est fortement simplifié par rapport aux instruments classiques. En effet, de nombreuses options, souvent complexes et inutilisables pour la plupart des internautes, ont été abandonnées.

Cette simplification a donné lieu à une standardisation de ces sortes de mini sites Web qui comportent une série d'éléments caractéristiques. Tout d'abord, le blog est constitué de billets de taille variable, postés par le ou les *blogueur*(s) et classés par ordre anti-chronologique (du plus récent au plus ancien). Ces billets ou notes constituent ce que l'on peut appeler la colonne vertébrale du blog. Leur mise à jour est appelée le « *blogging* ». En dessous de chaque billet, on retrouve certaines indications

sous la forme de liens hypertextes : le lien permanent (c'est-à-dire l'adresse URL de l'article), la catégorie à laquelle le billet appartient ou encore le nombre de commentaires qui ont été déposés. D'autres éléments (comme l'accès aux archives, la liste des thématiques couvertes, des liens vers d'autres blogs, un moteur de recherche ou la possibilité de s'inscrire un à fil RSS5) sont souvent présents sur un blog. Ces différents attributs sont agencés de telle manière que le blog est généralement divisé en colonnes dont la centrale est réservée aux billets. Le contenu de ceux-ci, souvent textuel, est parfois enrichi de liens hypertextes et d'éléments multimédias (on parle parfois de *photoblog* ou de *videoblog*).

39. Comment puis-je participer a un blog ?

En premier lieu, vous devez accéder à la page principale du blog. Puisque le blog est un site Internet, vous devez connaître son adresse URL, l'introduire dans le navigateur et appuyer sur la touche « enter ». Il existe, comme pour les pages Web classiques, des moteurs destinés uniquement à la recherche de blogs (p. ex. *blogsearch Google)*. En tout état de cause, les moteurs de recherche traditionnels prennent en compte les adresses des blogs. Vous avez dès lors facilement accès à ces petits sites traitant de vos sujets favoris.

Ensuite, lorsque vous vous trouvez sur un blog, vous pouvez rester passif et vous contenter de lire les billets et commentaires qui vous intéressent. Si vous le désirez, vous pouvez participer en ajoutant une simple remarque ou une contribution plus substantielle. Pour ce faire, vous devez remplir un formulaire Web informatisé.

40. Comment creer son propre blog ?

Pour créer votre propre blog (à des fins privées, professionnelles, commerciales ou autres), il n'est pas besoin d'être un expert et des compétences techniques de base suffisent. En effet, ce système de gestion des contenus permet à n'importe quel internaute d'intégrer du texte et des images en ligne, aussi facilement que s'il utilisait un traitement de texte.

De nombreuses solutions gratuites et librement accessibles sur le réseau (p. ex. *Wordpress*, *Blogger*, *Over-Blog*, *Skyblog*) vous permettent, en quelques étapes très simples (créer un compte, choisir le nom du blog et le modèle de base), de créer

5 Un flux RSS (Really Simple Syndication) permet de diffuser au public les modifications d'un site qui évolue de manière régulière, tels que les blogs. La personne intéressée par le service en question pourra rapidement être informée des modifications car elle a la possibilité de s'''abonner'' au flux RSS.

votre blog. Ces solutions dites « clés en main » vous fournissent un hébergement et un outil déjà installé, conditions nécessaires pour la mise en ligne du blog.

41. Quels sont les risques lies a l'utilisation d'un blog

Le blog est naturellement destiné à être alimenté par un nombre important d'internautes. En effet, celui-ci relève de la sphère publique et permet à toute personne de s'exprimer en ajoutant sa contribution. Les informations que l'on retrouve sont extrêmement variées et peuvent être imprévisibles, ce qui engendre certains risques auxquels les *blogueurs* et les utilisateurs doivent être attentifs.

Si vous alimentez le blog de vos commentaires ou si vous créez un blog, vous devez être vigilant, sous peine d'engager votre responsabilité, à ne pas tenir de propos attentatoires à l'honneur, à la réputation ou à la vie privée d'autrui. Soyez encore attentif au fait que toute communication en ligne d'une œuvre constitue un acte de diffusion qui est soumis à la législation relative aux droits d'auteur (voir n° 52).

Il arrive que vous soyez vous-même victime de certaines informations diffusées sur un blog (vos droits d'auteur sont violés, certains propos sont diffamants à votre égard, votre vie privée n'est pas respectée...). Vous avez la possibilité de dénoncer ces contenus au *blogueur*, ou au modérateur (personne dont la fonction consiste à contrôler le contenu des billets avant leur mise en ligne), afin que l'un d'eux supprime l'information litigieuse. Si cette tentative échoue, d'autres moyens de procéder existent. Vous pouvez vous adresser à votre fournisseur d'accès à Internet ou à l'hébergeur du site, dénoncer les contenus auprès d'un commissariat ou, par voie électronique, au point de contact de la police judiciaire (http://www.e-cops.be). Par ailleurs, si vous connaissez l'identité de l'auteur des propos, rien ne vous empêche de l'assigner en public (voir n° 115). Notez qu'il peut être opportun de dénoncer des propos à connotation douteuse tenus par d'autres internautes.

Enfin, en fonction des blogs auxquels vous participez, des prospecteurs peuvent assez facilement établir votre profil commercial. De plus, pour diffuser de l'information sur un blog, vous devez obligatoirement communiquer votre adresse e-mail. Il est difficile de savoir exactement ce qu'il adviendra des informations qui vous concernent, qui les utilisera et de quelle manière. Si celles-ci font l'objet d'un « traitement », la législation relative à la protection des données à caractère personnel trouvera à s'appliquer (voir n^{os} 95 et s.).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

42. Est-ce que le blogueur est responsable des messages postes par des tiers ?

Rappelons qu'en tant que *blogueur*, vous êtes, comme n'importe quel internaute, responsable des billets que vous diffusez sur le blog.

Plus délicate est la question de savoir si vous pourriez être tenu pour responsable des contenus qui ont été intégrés sur votre blog par d'autres internautes. Etant le créateur et le gestionnaire du blog, vous disposez des moyens techniques pour ajouter, retirer et modifier une information. Dès lors, vous êtes susceptible d'engager votre responsabilité en ce qui concerne les commentaires postés par des tiers. Par prudence, essayez de procéder à un contrôle a priori (c'est-à-dire avant la diffusion en ligne) des messages. Si l'un d'entre eux vous semble suspect, n'hésitez pas à le supprimer. Vous vous protégez ainsi contre le risque de voir votre responsabilité mise en cause.

Afin de garantir un contrôle optimal des contenus, vous pouvez déléguer la gestion du blog à un modérateur. Celui-ci a pour mission : de superviser les informations avant de les diffuser ; de jouer le rôle de médiateur en cas de conflit entre les utilisateurs ; et, le cas échéant, de supprimer un contenu illicite ou portant préjudice à autrui.

Pour éviter les ennuis, vous pouvez encore créer une « charte » de bonne conduite des utilisateurs, interdisant par exemple les propos vulgaires, insultants ou choquants. Des sanctions peuvent être prévues (comme la suppression de l'inscription d'un membre), au cas où les utilisateurs ne respecteraient pas leurs engagements.

Une dernière solution plus radicale existe : vous pouvez créer un blog sur lequel les visiteurs ne peuvent pas s'exprimer. En effet, la possibilité offerte aux internautes de déposer leurs commentaires est facultative.

43. Qu'est-ce que la Netiquette ?

La *Nétiquette* est le nom donné au code de conduite que l'on vous invite à respecter si vous utilisez Internet, principalement pour communiquer avec d'autres utilisateurs. Il s'agit en fait de quelques règles de courtoisie à respecter si vous ne voulez pas vous fâcher avec vos interlocuteurs.

Si vous transgressez les règles en vigueur ou si l'on juge vos propos inappropriés, vous vous exposez à une réprimande (*flame*) de la part d'un autre utilisateur. Parmi les sujets les plus susceptibles de déclencher une véritable "guerre des *flames*" (série de messages provoqués par l'irritation mutuelle des différents utilisateurs), citons : la politique, la religion, le sexe, sans oublier tout ce qui touche de près ou de loin à l'informatique (systèmes d'exploitation, langages de programmation, ordinateurs, etc.).

Partie 3.
Concevoir mon espace en ligne

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Dans le but de vous faire connaître ou de partager l'un ou l'autre de vos centres d'intérêts, il vous est loisible par exemple de créer votre site web personnalisé. A cet effet, il existe de nombreux logiciels qui permettent d'éditer aisément des pages en HTML. Par ailleurs, les fournisseurs d'accès (gratuits ou payants) proposent généralement un espace mémoire (de plusieurs Mbytes) sur leur serveur afin de stocker votre page web et de la rendre disponible sur Internet.

Vous êtes en principe libre, lors de la création de votre site web, de déterminer sa présentation et son contenu : place est faite à votre imagination et à votre créativité. Est-ce à dire que vous pouvez y inclure tout et n'importe quoi ? Certainement pas !

Vous êtes avant tout tenu de respecter les droits d'autrui (droit d'auteur, droit à l'image, droit des marques, droit au respect de la vie privée, etc.) et le contenu ne peut être illégal ou avoir un caractère préjudiciable (propos racistes ou révisionnistes, diffamatoires, attentatoires à l'image, etc.). Vous devez également être prudent lorsque vous diffusez des informations (votre responsabilité pourrait être mise en cause !) et songer au respect de votre vie privée et de celle des autres lors de l'introduction de données à caractère personnel.

Par ailleurs, il se peut que vous ayez créé une page web véritablement originale. A ce titre, elle fera l'objet d'une protection juridique.

Mais avant d'aborder ces différentes questions, vous devrez nécessairement réfléchir à un endroit pour stocker votre page web et surtout à une adresse afin que tout internaute puisse la retrouver sur Internet. C'est la question du nom de domaine.

CHAPITRE I.
LA RESERVATION D'UN NOM DE DOMAINE

44. Qu'est-ce qu'un nom de domaine ?

Afin de pouvoir assurer le fonctionnement correct d'Internet, chacun des millions d'ordinateurs interconnectés est identifié par une adresse IP (*Internet Protocol*) qui prend la forme de 4 nombres contenant chacun au maximum 3 chiffres compris entre 0 et 255. Par exemple, l'adresse IP du site de la Chambre est 212.35.105.232, celle de la Commission de la Protection de la Vie Privée est 85.91.172.24 ou encore celle du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie est 193.191.210.45. Pour avoir accès au site de ces institutions, il vous suffit d'introduire cette adresse à l'endroit prévu par votre logiciel de navigation.

Toutefois, si les ordinateurs s'accommodent bien de la lecture et de la compréhension de cette suite de chiffres, on se rend compte que pour l'internaute, l'utilisation de ces caractères numériques n'a rien de commode. Afin de faciliter la mémorisation et de rendre les adresses plus conviviales, ces nombres (adresses IP) peuvent être convertis en un nom de domaine compréhensible pour l'utilisateur. C'est d'ailleurs ce qui se fait communément sur le net où vous ne tapez pas 85.91.172.24, mais plus simplement «http://www.privacycommission.be» qui est automatiquement traduit – de façon transparente pour l'utilisateur – en une adresse IP correspondante. Cette conversion est assurée par un système de conversion appelé DNS (*Domain Name System*), constamment remis à jour.

Ainsi, vous pourriez demander pour votre société (http://www.alabonnefrite.be ou .com) ou pour vous-même (http://www.dupont.be ou .org) un nom de domaine sous la forme d'une adresse qui vous identifie clairement et qui permet aux internautes d'accéder facilement à votre page web.

45. Dois-je obligatoirement acquerir un nom de domaine ?

Non. Vous n'êtes pas obligé d'acquérir un nom de domaine pour localiser votre page web. L'avantage de posséder un nom de domaine est que l'adresse est réellement personnalisée. Le désavantage est que cela se paye ! L'enregistrement d'un nom de domaine donne lieu à la facturation d'une redevance annuelle par l'agent DNS que vous avez choisi. Dans la majorité des cas, l'enregistrement d'un nom de domaine n'est pas le seul service que vous recevrez de votre agent DNS. L'enregistrement sera souvent accompagné par des services complémentaires, tels que le *hosting* du site, *l'e-mail* et *l'URL-forwarding*. Le prix d'enregistrement du nom de domaine ne constitue donc le plus souvent qu'une petite partie du prix complet pour l'ensemble de ces services.

Si vous ne possédez pas de nom de domaine, vous pouvez néanmoins disposer d'un espace disque sur le serveur de votre *provider* (fournisseur d'accès Internet). Ce service est généralement gratuit ou inclus dans votre abonnement payant d'accès à Internet. Dans ce cas, votre page sera localisée en fonction du nom du *directory* (répertoire) créé pour stocker votre page web sur ce serveur. L'adresse pour localiser cette page sera donc composée de deux parties : d'une part, le nom de domaine de votre *provider* et d'autre part, le nom de votre directory (par exemple http://users.provider.be/dupont). Cette solution ne vous coûtera en principe rien mais ne permet pas de posséder une adresse véritablement personnalisée et donc limite votre visibilité sur Internet. Par ailleurs, cette adresse manque de souplesse en ce sens que vous ne pouvez pas la réutiliser si vous changez de fournisseur d'accès.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

46. Comment se compose un nom de domaine ?

Si vous optez pour l'obtention d'un nom de domaine, deux étapes sont nécessaires pour déterminer celui-ci : choisir le radical et l'extension. Ceci doit être fait soigneusement sachant que la visibilité du site sur Internet en dépend. En général, *le radical* correspond au nom de la personne physique ou morale qui gère le site, et *l'extension* au type d'activité exercée ou à la zone géographique où sont exercées ces activités. Les sociétés commerciales enregistreront plutôt en ".com", ".biz", " .eu" ou en ".be", les particuliers en ".be", ".name" ou en ".info", les organisations et associations sans but lucratif en ".org" ou ".net", les organismes internationaux en ".int", etc.

47. Quelles sont les extensions existantes ?

Deux types d'extensions existent aujourd'hui sur Internet.

Le premier englobe les extensions dites "*territoriales*" qui, comme le nom l'indique, dépendent de leur rattachement géographique. Elles sont composées de deux lettres identifiant le pays d'origine du site. Elles sont particulièrement nombreuses et vont de ".ac" pour Ascension Islands à ".zw" pour le Zimbabwe, en passant par ".be" pour la Belgique. Certains organismes gérant l'attribution des noms de domaine "nationaux" prévoient des règles pour l'enregistrement d'un nom de domaine.

Dans le cadre des extensions territoriales, une extension particulière existe pour l'Union européenne : il s'agit du ".eu". Le ".eu" est réservé aux organisations, entreprises et personnes physiques établies sur le territoire de l'Union européenne. L'objectif essentiel de cette nouvelle extension est de permettre l'identification d'acteurs opérant sous un régime juridique harmonisé en matière de commerce électronique et offrant notamment un niveau élevé de protection au consommateur.

Le second type vise les extensions liées au type d'activité. Celles-ci contiennent trois lettres ou plus identifiant la sphère d'activité de l'utilisateur. Cela recouvre les extensions génériques ".com" pour les sociétés commerciales, ".net" pour les sites liés au fonctionnement d'Internet et ".org" pour les organisations et organismes non lucratifs ainsi que les extensions réservées à des organismes spécifiques : ".gov" pour les organisations gouvernementales, ".int" pour les institutions internationales, ".mil" pour les activités militaires et ".edu" pour le monde de l'éducation. Plus récemment, de nouvelles extensions ont fait leur apparition telles que ".biz" pour les entreprises, ".info" pour les entreprises et particuliers, ".name" pour les particuliers et ".coop" pour les coopératives. Les extensions «pro», «museum», «aero» ont été également approuvées et elles sont opérationnelles.

Il ne vous est pas interdit d'enregistrer divers noms de domaines ayant le même radical, mais reprenant des extensions différentes. Selon l'extension que vous choisirez, il vous faudra simplement contacter l'autorité responsable de l'attribution du

type de nom de domaine choisi, respecter les éventuelles contraintes qu'elle vous imposera et payer la redevance appropriée, sans oublier de vérifier au préalable que le nom de domaine n'est pas déjà enregistré.

48. A qui dois-je m'adresser pour enregistrer un nom de domaine ?

D'un point de vue pratique, le plus simple est de vous adresser à votre fournisseur d'accès qui effectuera, moyennant paiement, les démarches pour vous en vue d'enregistrer le nom de domaine demandé en ".be" mais aussi dans d'autres extensions. Dans certains cas, vous pouvez directement vous adresser à l'organisme responsable pour l'une ou l'autre extension (vous trouverez les organismes responsables pour chaque extension à l'adresse suivante : http://www.iana.org/domain-names.htm). Sachez toutefois que, pour le ".be", il n'est plus possible de passer par l'ASBL DNS.BE pour procéder à l'enregistrement d'un nom de domaine avec cette extension. Il y a lieu, en effet, de passer par l'intermédiaire d'un agent agréé par cette ASBL. Vous trouverez sur le site http://www.dns.be la liste des agents agréés par le DNS.BE, ainsi que la procédure à suivre pour enregistrer un nom de domaine en ".be".

49. Faut-il remplir des conditions pour obtenir un nom de domaine ?

Dans la quasi totalité des domaines, qu'ils soient génériques (".com", ".org", ".net", etc.) ou « nationaux » (« .be », par exemple), il n'y a aucun critère spécifique à remplir si ce n'est la disponibilité du nom de domaine (règle du « premier arrivé, premier servi »).

Une fois le nom de domaine enregistré, vous obtenez une licence d'utilisation pendant une période d'un an (ou parfois plus). N'oubliez donc pas de payer votre redevance annuelle pour le renouvellement de la licence, au risque de perdre votre droit d'utiliser le nom de domaine ! Par ailleurs, l'enregistrement est soumis à l'acceptation de conditions générales (disponibles sur le site http://www.dns.be pour les noms de domaine .be) que nous vous conseillons de lire préalablement.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

50. Puis-je obtenir n'importe quel nom de domaine ?

Non ! Même si la plupart des gens pensent que tout nom de domaine qui n'a pas encore été réservé peut être librement enregistré – c'est le principe du "premier arrivé, premier servi" -, il est nécessaire d'apporter de sérieuses nuances à ce principe. En effet, tout d'abord, il convient de respecter le ou les droits que les tiers peuvent détenir sur un nom de domaine (marque, nom commercial, nom patronymique, etc.), spécialement si vous ne disposez d'aucun droit sur le même nom de domaine. Ensuite, les juges sont de plus en plus attentifs à punir ceux qui réservent en masse des noms de domaine de sociétés connues dans le seul but de les revendre à prix d'or. Certes, votre enregistrement du nom de domaine ne sera pas refusé puisque les différentes sociétés qui sont autorisées à enregistrer les noms de domaines effectuent leur tâche sans contrôler a priori le respect du droit que d'autres personnes pourraient avoir sur le nom que vous voulez enregistrer. Mais si un tiers porte plainte et que le juge ou un arbitre reconnaît des droits légitimes dans son chef, on pourra vous forcer à céder ce nom de domaine au tiers revendiquant.

Ainsi, rien ne semble donc vous interdire d'enregistrer "alabonnefrite.com" si cette société ne l'a pas encore fait. Pourtant, il peut arriver que le nom de domaine que vous avez choisi soit tôt ou tard contesté par la société Alabonnefrite dont vous avez utilisé la marque ou simplement le nom commercial. Il pourrait en être de même si vous enregistrez le nom de domaine "celinedion.be", alors qu'aucun membre de votre famille ne porte ce nom, pas plus que vous-même. Sachez que, si vous avez fait du *domain name grabbing*[6] ou *usurpation de nom de domaine*, le juge pourrait vous condamner à céder le nom de domaine litigieux au titulaire des droits sur celui-ci (la société Alabonnefrite ou Céline Dion) et vous condamner éventuellement à des dommages et intérêts.

Afin d'éviter tout problème, nous vous conseillons donc de choisir votre nom de domaine en toute bonne foi, sans intention de nuire, ni but lucratif et pour une raison valable (vous aimez l'horticulture, vous avez enregistré «fleurs.com» pour y faire figurer un site sur les fleurs d'Afrique). Dans ce cas, votre nom de domaine ne devrait, en principe, pas vous être contesté. Veillez également à ne pas réserver un nom de domaine contenant le nom d'une marque renommée, car ces marques sont particulièrement protégées et il vous sera difficile de prouver que vous avez une raison valable d'utiliser ce nom de domaine (un juge acceptera sans doute difficilement que

6 Pratique qui consiste en l'enregistrement intentionnel d'un nom de domaine contenant un signe utilisé par une tierce personne comme marque, nom commercial, nom patronymique, dans le seul but d'empêcher le propriétaire de cette marque d'enregistrer ce nom de domaine ou de lui revendre ce nom au prix fort.

vous ayez réservé "dhl.com", sous prétexte que vous avez assemblé les premières lettres de vos trois chiens Dumbo, Happy et Loulou et créé un site parlant de la race canine).

51. A qui puis-je m'adresser si je conteste la reservation par un tiers d'un nom de domaine ?

Bien entendu, si vous pouvez vous prévaloir de droits sur un nom de domaine déjà réservé "abusivement" par un tiers, il vous est loisible de porter le litige devant les tribunaux compétents. Le cas échant, le juge pourrait condamner le tiers à vous transférer le nom de domaine litigieux ainsi qu'à vous payer d'éventuels dommages et intérêts. Une nouvelle procédure accélérée a été créée par la loi du 26 juin 2003 relative à l'enregistrement abusif des noms de domaine. Toutefois, compte tenu de l'arriéré judiciaire, cette procédure peut se révéler être malgré tout longue et coûteuse.

Vu ces inconvénients, le DNS.BE a mis en place une procédure "alternative" de règlement des litiges efficace, rapide (quelques semaines) et peu onéreuse (1.620,00 EUR pour récupérer de 1 à 5 noms de domaine). Celle-ci consiste à soumettre les litiges concernant un nom en ".be" au CEPANI (Centre Belge d'Arbitrage et de Médiation : www.cepani.be). Ce centre a élaboré expressément un règlement pour la résolution des litiges concernant des noms de domaine (voir le site http://www.cepani.be).

Les parties qui le souhaitent peuvent donc soumettre leur litige à un "tiers décideur" qui se trouve sur la liste publiée par le CEPANI. La décision de ce tiers indépendant se limite soit à un rejet de la demande, soit à une radiation du nom de domaine et au transfert de l'enregistrement de celui-ci au bénéfice du requérant. Par contre, cette procédure alternative ne permet pas d'obtenir réparation – consistant en l'octroi de dommages et intérêts – d'un préjudice éventuellement subi. Par ailleurs, vous pouvez à tout moment saisir les tribunaux traditionnels dont la décision l'emporte sur celle du tiers décideur.

Si une procédure judiciaire ou arbitrale est introduite contre l'utilisation d'un nom de domaine, le DNS.BE met ce dernier en "*on hold*" jusqu'au prononcé de la décision finale concernant le litige. Pour le reste, le DNS.BE n'intervient pas dans l'administration ou le déroulement de la procédure de règlement du différend.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE II. MES DROITS ET DEVOIRS

Lorsque vous créez votre espace personnel (site Web, blog etc.), vous êtes tenu de respecter les droits d'autrui.

Ces droits sont variés.

52. QUELLES SONT LES REGLES DE BASE A RESPECTER ?

La liberté d'expression est un droit fondamental garanti notamment par la Convention européenne des Droits de l'Homme (article 10). Ce droit ne peut toutefois s'exercer sans discernement et différentes limites doivent ainsi être respectées. Des restrictions sont donc admises, notamment afin de protéger les droits d'autrui.

Rappelons d'abord que la diffusion d'informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs est illicite. De plus, les propos racistes, révisionnistes ou ceux incitant à commettre un crime ou incitant à la violence sont sanctionnés pénalement.

Il faut donc être prudent et évaluer la légalité apparente d'un contenu avant de le rendre accessible aux tiers via son espace personnel.

Lorsque vous créez un espace personnel, vous devez également veiller à ne pas y placer des informations ou autres éléments (photos, dessins, etc.) qui portent atteinte à la vie privée ou au droit à l'image d'une autre personne.

Il est également interdit de diffuser des informations portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui.

Enfin, le concepteur d'un espace personnel doit également être attentif lorsqu'il utilise des contenus qui n'ont pas été réalisés par lui, afin de ne pas porter atteinte aux droits qu'un tiers pourrait détenir (droit d'auteur sur une photo, droit de marque sur un logo, etc.). D'une manière générale, il faut donc veiller à respecter les droits de propriété intellectuelle d'autrui.

Les risques juridiques les plus importants concernent donc la violation :

- de la vie privée de tiers ;
- du droit à l'image de tiers ;
- du droit à l'honneur et à la réputation de tiers ;
- des droits de propriété intellectuelle (Section 4).

53. Quels sont mes droits et devoirs lies au respect de la vie privee de tiers ?

Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale. Des ingérences dans la vie privée sont tolérables si elles sont autorisées par la loi et sont nécessaires (notamment) à la protection des droits et libertés d'autrui.

Par exemple, la liberté d'expression peut, dans certains cas, justifier une atteinte au droit à la protection de la vie privée. Il faut mettre en balance la liberté d'expression et le droit au respect de la vie privée et analyser si l'atteinte portée à la vie privée peut se justifier par l'utilité sociale de l'information diffusée.

Rendre publiques des informations tenant à la vie privée d'une autre personne constitue une faute, à moins que l'on puisse démontrer l'intérêt légitime du public à la diffusion de cette information.

Révéler les préférences sexuelles ou les convictions religieuses de son professeur sur un blog ne pourrait être justifié par l'intérêt de ces informations pour les élèves de la classe. En effet, l'atteinte à la vie privée est a priori trop grave pour être tolérée au nom de la liberté d'expression.

La jurisprudence admet cependant l'atteinte à la vie privée :

- lorsque les informations divulguées portent sur la vie privée d'une personne publique (politicien, par exemple) et sont en rapport avec les fonctions exercées ; par exemple, lorsque la presse révèle qu'un chef d'Etat part en vacances avec un grand industriel, cela présente un lien avec sa fonction, dans la mesure où ces éléments pourraient indiquer des influences dans la politique menée par le chef d'Etat ;

- lorsque les informations diffusées concernent une personne qui est, occasionnellement, impliquée dans un événement d'actualité et que les informations se rapportent à cet événement ; par exemple, si un professeur publie une carte blanche dans un journal afin de dénoncer les violences faites aux femmes et qu'un de ses anciens élèves découvre qu'il frappait son ex-épouse, la divulgation des éléments tenant à la vie privée du professeur sont en relation directe avec la prise de position publique de celui-ci et se justifie donc, malgré l'atteinte portée à la vie privée.

La jurisprudence ne tolère donc qu'avec une extrême réserve la diffusion d'informations relevant de la vie privée.

Il faut donc être particulièrement prudent avant de diffuser des informations relevant de la vie privée d'autrui.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

54. Quels sont mes droits et devoirs liés au droit à l'image de tiers ?

Le **droit à l'image** est un attribut de la personnalité qui protège toute personne contre l'utilisation non autorisée de son image (photo ou autre représentation graphique).

En principe, toute utilisation de l'image d'autrui nécessite son autorisation préalable. Pour des raisons pratiques, la jurisprudence considère que cette autorisation peut être tacite, dans certaines circonstances, pour autant qu'elle soit certaine :

- lorsqu'une personne exerce une fonction ou un mandat public, on peut considérer qu'elle a donné tacitement son autorisation à l'usage de son image dans le cadre de la fourniture d'information au public en rapport avec l'exercice de sa fonction (cas des personnes publiques) ;
- lorsqu'une personne est impliquée dans un événement d'actualité, on considère qu'elle a donné tacitement son autorisation à l'usage de son image pour toute publication en lien avec l'événement d'actualité concerné (personnes impliquées dans l'actualité) ;

Ces assouplissements sont logiques car il y va de la prise en compte des nécessités liées à l'information du public. Comment pourrait-on raisonnablement imaginer que les éditeurs de journaux soient contraints de solliciter l'autorisation préalable de tous les passants figurant sur les photographies des ruines du World Trade Center après l'effondrement des tours jumelles ?

Dans tous les autres cas, il faut obtenir l'autorisation préalable de la personne représentée avant de pouvoir licitement utiliser son image.

La jurisprudence est particulièrement sévère en ce qui concerne l'utilisation commerciale de l'image d'autrui. Ainsi, l'utilisation publicitaire de l'image de photographies de Kim Clijsters prises lors d'un match de tennis a-t-elle été considérée comme illicite car l'autorisation préalable de la sportive n'avait pas été sollicitée. Le commerçant qui utilise une photo de son magasin sur la page d'accueil de son site web devrait ainsi demander l'autorisation des clients figurant sur la photo concernée.

55. Quels sont mes droits et devoirs liés au droit à l'honneur de tiers ?

Chaque personne a droit au respect de son honneur et de sa réputation.

Ici encore, il faut mettre en balance l'atteinte portée à ce droit avec l'intérêt que présente l'information diffusée.

Il est, par exemple, admis que tout condamné a un droit à l'oubli, en vertu duquel la publication d'informations sur sa condamnation passée ne peut se justifier si aucun événement d'actualité n'y est lié.

La diffusion d'informations inexactes est sanctionnée civilement (dommages et intérêts) et pénalement (délit de calomnie : imputation de faits précis dont on ne peut établir la preuve).

La diffusion d'informations relatives à un tiers, même lorsqu'elles ne relèvent pas de la vie privée, ne peut donc se faire à la légère.

56. Quels sont mes droits et devoirs lies au respect des droits intellectuels d'autrui ?

Le droit d'auteur confère aux auteurs des droits exclusifs relatifs à l'utilisation de leur œuvre. Il en résulte qu'il faut généralement, pour utiliser une telle œuvre (pour une reproduction telle qu'une photocopie, une impression, *un copier/coller*, pour une modification ou pour une communication au public, ce qui est le cas lorsqu'on met un site web en ligne), obtenir l'autorisation préalable du titulaire de droits de l'œuvre.

Sur Internet, ces actes d'exploitation sont fréquemment utilisés. Par exemple, le tenancier du cyber-café de Besançon qui a diffusé l'ouvrage "Le grand secret" du Docteur Gubler sur Internet avait préalablement scanné le livre (première reproduction), le fichier avait ensuite été mis sur sa page web et donc sur un serveur (seconde reproduction et "communication au public" de l'œuvre), les visiteurs du site pouvaient alors télécharger le texte (reproduction supplémentaire) et éventuellement le réimprimer sur papier (dernière reproduction). Comme l'ouvre a été mise à la disposition du grand public via le site, il y a également eu communication au public, ce qui relève du droit exclusif de l'auteur.

Conformément à la législation sur le droit d'auteur, l'exploitant aurait dû obtenir préalablement l'autorisation de l'ayant droit. Il en est de même pour les étudiants français qui ont été condamnés pour avoir numérisé et mis en ligne les paroles de chansons de Jacques Brel et de Michel Sardou. On peut en conclure qu'avant de diffuser une œuvre sur Internet, il faut avoir obtenu l'autorisation de l'ayant droit (qui est souvent mais pas toujours le créateur de l'œuvre car il peut avoir cédé ses droits, en particulier à une société de gestion collective des droits d'auteur).La propriété intellectuelle permet également de protéger les signes qui distinguent les activités ou produits d'une entreprise par rapport à ses concurrents. Le droit de marque confère à son propriétaire un monopole d'utilisation du signe enregistré. D'une manière générale, cela lui permet d'interdire aux tiers d'utiliser le signe ou un signe similaire, pour des produits ou services identiques ou similaires, dans la vie des affaires.

Après une explication des principes de base de la propriété intellectuelle, des réponses seront fournies aux questions concrètes par rapport à l'utilisation d'internet.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

57. Quels sont les elements proteges par le droit d'auteur ?

Est protégée par le droit d'auteur toute œuvre originale et exprimée dans une certaine forme. Que signifient ces concepts d'œuvre, d'originalité et d'expression dans une certaine forme?

La notion *d'œuvre* est interprétée d'une manière très large et comprend notamment :

- les textes de toute nature (romans, nouvelles, poèmes, textes scientifiques ou techniques, etc.) et cela, indépendamment de leur contenu, de leur longueur, de leur destination (divertissement, éducation, information, publicité, propagande, etc.), de leur forme (manuscrite, dactylographiée, imprimée ou sous forme électronique) ;
- les photographies, indépendamment de leur support (papier ou numérique) et de leur objet (personne, paysage, événements d'actualité, tableau dans le domaine public, etc.) ;
- les images, qu'elles soient virtuelles ou non, et peu importe leur type (dessins, sigles, icônes, logos, cartes géographiques, etc.) ;
- les séquences musicales, vidéos ou audiovisuelles en général, quel que soit le format ou le support d'enregistrement ;
- les programmes d'ordinateur (des logiciels de traitement de texte, des jeux vidéos).

Pour qu'elle soit protégée, l'œuvre doit être originale. Il s'agit d'un critère abstrait, difficile à définir en pratique, qui signifie que l'œuvre doit porter l'empreinte de la personnalité de son auteur. Sans entrer dans les détails, on peut déjà dire que le caractère original d'une œuvre est une question de fait souverainement appréciée par le juge. Il n'est donc pas possible de savoir si une œuvre est considérée comme originale ou non tant que le juge ne s'est pas prononcé sur ce caractère. Néanmoins, il convient de noter que la jurisprudence apprécie cette notion d'originalité d'une manière très souple. Il en résulte qu'une œuvre sera considérée dans la plupart des cas comme originale. Attention : original ne veut en aucun cas dire beau ! L'originalité est une notion qui ignore la beauté. Ce n'est donc pas parce que vous trouvez une œuvre laide, voire ridicule, que celle-ci ne pourra pas être jugée originale.

Pour qu'une œuvre bénéficie de la protection, il faut en outre qu'elle soit matérialisée dans une forme particulière susceptible d'être appréhendée par les sens. Cette condition ne pose pas de problèmes pour le cas des œuvres accessibles en ligne

puisqu'elles ont nécessairement dû faire l'objet d'une mise en forme préalable particulière pour être rendues visibles. Cette condition signifie qu'a contrario, le droit d'auteur ne protège ni les idées (même si elles sont brillantes ou originales), ni les méthodes ou les styles, même originaux (on peut donc, lors de la création d'un espace personnel, s'inspirer des styles utilisés par d'autres, à la condition que l'on ne copie aucun élément formel original).

58. Existe-t-il d'autres conditions pour beneficier de la protection par le droit d'auteur ?

NON, il n'existe aucune autre condition pour bénéficier d'une protection par le droit d'auteur. Il faut et il suffit que l'œuvre soit originale et mise en forme.

Il n'est donc pas nécessaire d'accomplir des formalités telles que le dépôt d'un exemplaire de l'œuvre auprès d'une administration ou l'indication de la mention copyright © (il est toutefois conseillé d'effectuer ces formalités pour des raisons probatoires). La protection naît par le seul fait de la création de l'œuvre.

Par contre, si vous souhaitez bénéficier de la protection d'un signe distinctif par le droit des marques (ce qui doit être distingué du droit d'auteur), il est dans ce cas nécessaire de procéder à un enregistrement de la marque en bonne et due forme.

59. Quels sont les droits de l'auteur sur son œuvre ?

Autrement dit, quels droits devez-vous obtenir si vous désirez utiliser l'œuvre d'autrui dans le cadre du développement de votre espace personnel ?

L'auteur dispose en réalité de deux types de droits :

- des droits patrimoniaux (droits qui permettent à l'auteur de retirer un bénéfice économique de l'exploitation de son œuvre), qui sont cessibles et peuvent faire l'objet de contrats de licence ;

- des droits moraux (ils visent à protéger l'intégrité de l'œuvre, la relation de celle-ci avec son auteur et la réputation de ce dernier), qui sont incessibles (tout au plus peut-on y renoncer partiellement) et étroitement liés à la personnalité de l'auteur.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

60. Quels sont les droits patrimoniaux d'un auteur sur son œuvre ?

En résumé, les droits patrimoniaux sont les suivants :

- Le droit de reproduction au sens large :

Il s'agit d'une prérogative qui permet à l'auteur d'interdire ou d'autoriser que son œuvre soit reproduite et de définir les modalités de cette reproduction. Plus précisément, le droit de reproduction comprend :

- le droit de reproduction au sens strict : ce droit permet à l'auteur de déterminer le mode technique de reproduction (photographie, numérisation par scanner), le type de support (papier ou numérique), le lieu de la reproduction (sur un site web, sur un CD-Rom) et les conditions de la première mise dans le commerce des exemplaires. Ce droit recouvre la reproduction partielle ou non, temporaire ou définitive, directe ou indirecte ;

- le droit d'adaptation et de traduction de l'œuvre : ce droit vise la transposition de l'œuvre dans un genre différent (un texte adapté en texte interactif), les modifications de toute nature (le fait de résumer un texte, de zoomer ou changer les couleurs d'une photographie) et les traductions en toutes langues ;

- le droit de location ou de prêt : droit pour l'auteur de mettre l'original de son œuvre ou une reproduction de celle-ci à la disposition d'un tiers pour une durée déterminée (le titulaire de ce droit pourrait, par exemple, interdire pendant plusieurs mois après leur sortie la location de CD-Rom afin de se donner le temps d'organiser la commercialisation de l'œuvre).

- Le droit de distribution :

Ce droit donne à l'auteur la possibilité de contrôler les modalités de la commercialisation de son œuvre (ce droit présente des points communs avec le droit de reproduction au sens strict).

- Le droit de représentation ou de communication:

Ce droit vise la communication d'une œuvre au public, y compris sa mise à la disposition du public de manière telle que chaque membre du public puisse y avoir accès individuellement au moment et au lieu qu'il choisit. Ce droit couvre la transmission d'une œuvre *on-line* (sur Internet). Il s'agit ici de la communication directe au public, sans l'intermédiaire d'un support.

61. Quels sont les droits moraux d'un auteur sur son œuvre ?

A côté des droits patrimoniaux, l'auteur dispose également de droits moraux qui constituent l'expression du lien existant entre la personne de l'auteur et sa création.

Les droits moraux sont les suivants :

- le droit de divulgation : ce droit permet à l'auteur de décider quand son œuvre est achevée et peut être présentée au public. Par conséquent, accéder à une œuvre inachevée (un morceau musical en cours de conception par exemple) et la mettre en ligne est une violation de ce droit, car l'auteur n'a en effet pas encore donné son autorisation à la diffusion de l'œuvre.

- le droit de paternité : ce droit signifie que l'auteur peut revendiquer la paternité de l'œuvre, c'est-à-dire décider que son nom (ou un pseudonyme) soit mentionné à l'occasion de l'exploitation de l'œuvre ou que celle-ci doit être publiée de manière anonyme. S'approprier l'œuvre d'autrui est donc une violation de ce droit, ainsi que diffuser l'œuvre sous le nom de l'auteur si celui-ci veut qu'elle soit publiée de manière anonyme.

- le droit d'intégrité : ce droit permet à l'auteur de s'opposer à toute modification de son œuvre (texte découpé ou résumé, photographie recadrée, modifiée par un filtre ou par des effets spéciaux) ainsi qu'à toute atteinte préjudiciable à l'honneur ou à la réputation (soit suite à une modification matérielle de l'œuvre, soit suite à une modification du contexte ou de la manière dont l'œuvre est présentée).

62. Pendant combien de temps l'œuvre est-elle protegee ?

La protection par le droit d'auteur est limitée dans le temps. La règle générale est que l'œuvre est protégée jusqu'à la fin d'une période de 70 ans après la mort de l'auteur. Il en résulte par exemple que les partitions originaires de concertos composés par Mozart ne sont plus protégées par le droit d'auteur. Elles peuvent donc être reproduites librement (par exemple photocopiées) sans devoir obtenir l'autorisation des héritiers de Mozart (mais il faudra, le cas échéant, obtenir une autorisation des musiciens interprètes et des maisons de disques, qui ont des droits voisins sur leurs prestations des œuvres de Mozart).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

63. Qu'est-ce qui n'est pas protege par le droit d'auteur ?

N'est pas protégée par le droit d'auteur, et peut donc être reproduite, par exemple, sans l'accord de l'auteur :

- une œuvre qui n'est pas originale ! Cette notion est toutefois fort relative et doit être appréciée par le juge. Il est donc déconseillé de prendre la liberté de décider si l'œuvre d'autrui est originale ou pas ;
- une œuvre qui n'est plus protégée c'est-à-dire une œuvre dont l'auteur est décédé depuis plus de 70 ans (il faudra toutefois parfois obtenir l'accord d'autres titulaires de droits) ;
- une œuvre visée par l'article 8 de la loi sur le droit d'auteur. Cet article prévoit que certaines œuvres, même originales, ne sont pas protégées par le droit d'auteur : ce sont les discours prononcés dans les assemblées délibérantes, dans les audiences publiques des tribunaux et dans les réunions politiques ainsi que les actes officiels de l'autorité (loi, décret, ordonnance, etc.).

La conséquence de cette non-protection par le droit d'auteur est que ces œuvres peuvent notamment être librement reproduites et communiquées au public.

Rappelons qu'une idée, même originale, n'est pas protégée par le droit d'auteur tant qu'elle n'est pas mise en forme et donc concrétisée matériellement.

64. Ne puis-je jamais reproduire une œuvre protegee par le droit d'auteur ?

Il existe des hypothèses dans lesquelles il est possible de reproduire tout ou partie d'une œuvre protégée par le droit d'auteur, et ce, sans devoir obtenir l'autorisation de l'auteur. En effet, la loi sur le droit d'auteur contient quelques exceptions. On notera qu'elles sont limitées, soumises à des conditions strictes et qu'il n'est pas toujours aisé de s'en prévaloir dans le cadre de la conception et de la mise en ligne d'un site web. Il existe toutefois une exception pertinente dans le cadre de la conception d'un site web ou d'un blog : le droit de citation.

Le droit de citation permet de reproduire un extrait d'une œuvre sans le consentement de l'auteur de celle-ci. Plusieurs conditions doivent toutefois être cumulativement remplies :

- la citation doit être extraite d'une œuvre "licitement publiée" (on ne peut donc pas citer une œuvre tant que son auteur n'a pas décidé de la divulguer au public) ;

- la citation doit être courte (il s'agit d'une question de fait à apprécier par le juge) ;
- la citation doit avoir lieu "dans un but de critique, de polémique, d'enseignement ou dans des travaux scientifiques" (cela exclut donc les citations dans le cadre d'un site web de divertissement ou purement commercial) ;
- la citation doit utilisée conformément aux usages honnêtes de la profession et au but visé ;
- la citation doit mentionner la source et le nom de l'auteur.

65. A QUI DOIS-JE M'ADRESSER SI JE VEUX OBTENIR DES AUTORISATIONS POUR UTILISER UNE ŒUVRE PROTEGEE PAR LE DROIT D'AUTEUR ?

Il résulte des considérations qui précèdent que, pour exploiter une œuvre, il faut disposer du consentement de l'auteur, et donc contracter avec lui. Pour ce faire, vous devez vous poser trois questions :

- qui est (quels sont) le(s) titulaire(s) des droits d'auteur sur l'œuvre ?
- l'auteur est-il toujours titulaire des droits ? Ne les a-t-il pas cédés ?
- l'auteur n'a-t-il pas confié la gestion de ses droits à une société de gestion des droits d'auteur ?

Principe

En principe, le titulaire du droit d'auteur est la personne physique qui a créé l'œuvre. Cette personne est le "titulaire originaire" des droits d'auteur. En vue de faciliter la charge de la preuve, la personne dont le nom (ou un signe quelconque) est mentionné sur l'œuvre est présumée titulaire des droits d'auteur.

Si l'œuvre a été créée par plusieurs personnes, il y aura en principe "œuvre de collaboration" et le droit d'auteur appartiendra à l'ensemble des créateurs de l'œuvre. Une personne ne pourra se prétendre coauteur de l'œuvre que si elle a effectivement apporté une prestation créative à la mise en forme de l'œuvre en cause (ce qui ne sera pas le cas de la personne qui ne fait que donner des idées ou qui ne fait qu'encoder des données techniques). Il y aura dès lors lieu de demander l'autorisation à chacun des coauteurs.

Il faut également être attentif au fait que, pour un site web ou une base de données, on peut envisager deux types d'auteur :

- l'auteur ou les coauteurs de l'espace personnel : en effet, l'espace personnel sera souvent, en lui-même et indépendamment de son contenu, une œuvre protégée par le droit d'auteur en tant qu'agencement original de ses différents éléments (la structure du site internet ou de la base de données) ;

- l'auteur (les auteurs), non plus de l'espace personnel, mais des éléments incorporés dans ce dernier (une photographie, un logo, une séquence musicale) (le contenu du site internet ou de la base de données).

La cession du droit d'auteur

Il se peut que l'auteur d'une œuvre ne soit plus titulaire des droits (patrimoniaux) parce qu'il les a cédés ou ne soit plus en mesure de concéder les droits car il a déjà consenti une licence exclusive à un tiers. Ce dernier devient alors titulaire dérivé des droits d'auteur. Il faudra donc demander à l'auteur s'il est toujours titulaire des droits et, dans la négative, qui est le cessionnaire des droits. Par ailleurs, il conviendra éventuellement de respecter les droits moraux de l'auteur originaire, qui sont incessibles.

Les sociétés de gestion des droits d'auteur

L'auteur qui ne souhaite pas assumer seul la charge de la gestion de ses droits peut confier celle-ci à une société de gestion des droits d'auteur (SABAM, SOFAM, SESAM, SCAM, SCAM, etc.). Cette solution présente notamment l'avantage pour l'utilisateur de n'avoir en face de lui qu'un seul interlocuteur pour la négociation des droits, ce qui n'est pas négligeable s'il veut exploiter de nombreuses œuvres.

66. Qu'est-ce qu'une marque ? Quel est son role ?

Une marque est un signe (mot, lettre, couleur, cachet, chiffre, forme d'un produit ou de son conditionnement, etc) utilisé pour distinguer les produits ou services offerts par une entreprise (ex. : la marque « Côte d'Or » pour distinguer un chocolat commercialisé par la société Kraft).

La marque a pour fonction essentielle de garantir au consommateur l'origine des produits ou services commercialisés. Par exemple, la marque « Côte d'Or » figurant sur des emballages de chocolat permet de garantir au consommateur que ce chocolat est fabriqué sous le contrôle du titulaire de la marque (la société Kraft). La marque joue donc un rôle clé par rapport à la fidélisation du client, en lui assurant une qualité particulière du produit.

67. Quelles sont les conditions de protection de la marque ?

Pour bénéficier de la protection du droit des marques, un signe doit être enregistré auprès d'une autorité compétente (auprès de l'Office Benelux de la Propriété intellectuelle, par exemple).

Pour qu'une marque soit valable, il faut en outre que le signe remplisse plusieurs conditions :

- être distinctif, c'est-à-dire être apte à distinguer l'origine des produits ou services qu'il désigne (ex. : le signe « Apple » présente un caractère distinctif fort pour désigner des produits informatiques ; par contre, ce même signe n'aurait aucun pouvoir distinctif s'il était utilisé pour commercialiser du jus de pomme) ; le signe ne peut donc être servir uniquement à désigner le type de produits concerné ou descriptif des qualités du produit ;
- être disponible, c'est-à-dire ne pas faire l'objet de droits concurrents détenus par un tiers (ex. : un logo dessiné par un graphiste ne pourra être exploité sous la forme d'une marque qu'à la condition d'obtenir préalablement une cession des droits d'auteur sur ledit logo) ;
- être licite, c'est-à-dire que le signe enregistré comme marque ne peut être contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ni être de nature à tromper le public sur la qualité ou l'origine des produits et/ou services.

68. Quelle est l'etendue de la protection de la marque ?

La protection de la marque est doublement limitée.

D'une part, la marque n'est protégée que sur le territoire couvert par l'enregistrement. Par exemple, si j'enregistre une marque en France, la protection du signe ne me permettra pas d'interdire à un tiers d'utiliser le même signe en Belgique. C'est le principe « de territorialité » d'une marque. La protection d'une marque sur le territoire belge est assurée par l'enregistrement d'une marque Benelux qui couvre automatiquement le territoire des trois pays du Benelux (Belgique, Pays-Bas et Luxembourg). La gestion de la marque Benelux est assurée par l'Office Benelux de la Propriété intellectuelle, dont le site peut être consulté à l'adresse <http://www.boip.int>

D'autre part, la protection d'une marque est limitée quant au type de produits ou services. Dans la demande d'enregistrement de marque, il faut préciser la (les) catégorie(s)

de produits et/ou services pour lesquels la protection est demandée. Si un tiers utilise le même signe pour des produits et/ou services différents, le titulaire de la marque ne pourra en principe pas s'y opposer (principe de la « spécialité » d'une marque).

Il faut toutefois préciser que les marques renommées bénéficient – sous certaines conditions – d'une protection élargie permettant à leur titulaire de s'opposer à l'utilisation du signe par un tiers, même pour des produits ou services différents (par exemple, si Ferrari n'était enregistré que pour les produits automobiles, la notoriété du signe permettrait toutefois d'interdire l'usage du signe pour des produits textiles). Pour bénéficier de cette protection élargie, le titulaire de la marque renommée doit prouver que le tiers, en utilisant le signe, tire indûment profit de la renommée de la marque ou lui porte préjudice. Dans l'exemple d'Apple, il sera toutefois très difficile d'établir que l'usage du signe pour commercialiser du jus de fruits tire profit de la renommée de la marque ou lui porte préjudice, dans la mesure où le terme relève du langage courant pour ce type de produits. Il pourrait en aller autrement si le logo Apple était reproduit.

Par ailleurs, de manière plus large encore, certaines législations (par exemple la Convention Benelux en matière de propriété intellectuelle qui réglemente le sort de la marque Benelux) permettent au titulaire d'une marque d'interdire aux tiers d'utiliser un signe, à des fins autres que celles de distinguer les produits ou services, lorsque l'usage de ce signe, sans juste motif, tire indûment profit du caractère distinctif ou de la renommée de la marque ou leur porte préjudice.

69. Est-ce que je dispose des droits pour utiliser le logiciel d'édition de contenu ?

Pour créer votre espace personnel, vous allez probablement utiliser un logiciel d'édition approprié. Pour ensuite télécharger votre espace personnel sur le serveur du fournisseur d'accès, vous allez également utiliser un logiciel ad hoc. Pour consulter votre espace personnel, vous allez utiliser un logiciel de navigation. Avez-vous le droit d'utiliser ces différents logiciels ? En d'autres mots, ceux-ci ne sont-ils pas par exemple des copies pirates ?

Cela peut paraître évident mais rappelons que les logiciels sont également protégés par le droit d'auteur. Ce n'est pas parce que vous avez acheté un logiciel sur un support que vous êtes titulaire des droits intellectuels sur ce logiciel. En pratique, il en résulte que l'utilisation d'un programme d'ordinateur implique l'autorisation du titulaire du droit d'auteur sur ce programme. Cette autorisation se concrétise par la conclusion d'une licence, qui est généralement concédée lorsque l'on achète le support CD-ROM contenant le programme.

70. Puis-je scanner une photo afin de la placer sur mon espace personnel ?

En vue de rendre votre espace personnel plus attractif, vous serez probablement tenté d'y placer une ou plusieurs photos préalablement scannées (numérisées). Pouvez-vous scanner une photo analogique afin de la placer librement sur votre espace personnel ? La solution n'est pas tranchée. Deux hypothèses doivent être distinguées.

1. Soit la photo a été prise par vous-même (photos de vacances, de votre famille, de votre collection de voitures, etc.) et vous êtes donc titulaire des droits d'auteur sur cette photo. Vous pouvez en principe reproduire librement cette photo et la communiquer au public par le biais de votre site, pour autant que l'objet photographié ne soit pas lui-même protégé par le droit d'auteur (photographie d'une autre photographie protégée, d'une peinture, d'une sculpture ou d'un album de Tintin). Dans ce cas, vous devez obtenir l'autorisation de l'auteur de l'objet photographié.

Mais attention : les difficultés ne s'arrêtent pas là ! Si vous photographiez une personne, vous devez également respecter son droit à l'image. Ce droit, qui n'est pas directement lié au droit d'auteur, permet à toute personne photographiée de s'opposer à toute reproduction (notamment sur Internet) et à toute communication au public (notamment via Internet) de son image. Vous devrez donc dans ce cas obtenir l'autorisation de la personne représentée (voir n° 54).

2. Soit vous scannez (numérisez) une photo que vous trouvez dans un livre ou un magazine dans le but de la placer sur votre espace personnel. Dans ce cas, il y a de fortes chances que la photographie soit protégée par le droit d'auteur puisqu'il suffit qu'elle soit originale, ce qui est généralement reconnu par le juge. Or, il est unanimement admis que le fait de scanner (ou numériser d'une autre manière) une œuvre constitue un acte de reproduction, soumis au droit exclusif de l'auteur. Il en résulte que vous ne pourrez généralement ni scanner cette photo ni la placer sur votre espace personnel sans l'accord du photographe (ou d'une autre personne à qui il aurait cédé ses droits). En plus de cette autorisation du photographe, vous devrez éventuellement obtenir l'autorisation de l'auteur de l'objet photographié ou de la personne photographiée.

Attention ! Ce n'est pas parce que vous avez acheté une photo ou les négatifs que vous êtes titulaire des droits d'auteur. Vous devez donc continuer à respecter ceux-ci.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

71. Puis-je scanner une image (dessin) afin de la placer sur mon espace personnel ?

De la même manière que pour les photos, vous serez peut-être tenté d'ajouter quelques images (telles que des images humoristiques ou de bandes dessinées) sur votre espace personnel en vue de le rendre plus attractif. Comme évoqué pour les photos, vous ne pourrez scanner une image et la placer sur votre espace personnel sans devoir demander l'autorisation de quiconque que si vous êtes le dessinateur de cette image, et pour autant qu'elle ne soit pas le portrait reconnaissable d'une personne.

Dans les autres cas, l'image sera protégée par le droit d'auteur si elle est originale, ce qui sera souvent le cas, et par conséquent vous devrez préalablement obtenir l'autorisation de l'auteur. Vous devrez également obtenir l'autorisation de la personne dessinée en vertu du droit à l'image. Indépendamment du droit d'auteur, il se peut aussi que l'image soit protégée par le droit des marques.

Une nouvelle fois, on voit que les hypothèses dans lesquelles vous pouvez exploiter – sans autorisation – une image sur votre espace personnel sont rares, sauf à faire preuve de votre pouvoir créatif.

72. Puis-je scanner un texte afin de le placer sur mon espace personnel ?

En plus des photos et des images, vous comptez mettre du texte sur votre espace personnel. Ce texte, vous pouvez par exemple le rédiger vous-même ou vous allez peut-être préférer scanner un texte existant et l'afficher sous forme d'image ou sous forme de texte, après avoir utilisé un logiciel de reconnaissance de caractères. Pouvez-vous introduire tout type de texte sur votre espace personnel? Une nouvelle fois, la réponse est non.

En vertu des principes exposés ci-dessus, vous savez déjà qu'un texte peut être protégé par le droit d'auteur s'il est original. Peu importe donc la longueur du texte (un slogan, quelques lignes ou plusieurs pages) ou le support sur lequel il est fixé au départ (papier, CD-ROM, site en ligne, etc.).

Cela ne pose pas de problèmes si vous êtes l'auteur du texte, ou en d'autres termes si vous avez créé le contenu même du texte. Le fait de reprendre un texte existant n'implique évidemment pas que vous deveniez l'auteur du texte.

Par contre, si le texte est protégé par le droit d'auteur, il ne pourra pas être reproduit sur votre espace personnel sans le consentement de son auteur (sauf à se prévaloir de l'exception de citation, voir n° 64). Ainsi, la jurisprudence française a considéré comme une contrefaçon le fait d'avoir numérisé, sans l'autorisation des titulaires

des droits, l'œuvre de Jacques Brel et de Michel Sardou. En Belgique, la jurisprudence a considéré que la reproduction d'articles de presse sur une base de données sur Internet constitue un acte nécessitant l'accord des auteurs.

73. Puis-je copier ou telecharger une œuvre (image, logo, icone, photo, texte, sequence video, fichiers musicaux) d'un autre site ou espace personnel afin de la placer sur mon espace personnel ?

L'hypothèse ici ne consiste plus à numériser une œuvre fixée sur un support analogique (un document papier) mais vise le cas où un internaute télécharge une œuvre (une image) qui se trouve sur un site pour la placer ensuite sur son propre espace personnel et donc la (re)diffuser sur Internet.

La célèbre fonction Copier/Coller (Copy/Paste) offerte par la grande majorité des logiciels permet d'aller grappiller en quelques minutes une quantité impressionnante de données (sous forme de texte, d'image, de photo, etc.) qui se trouvent sur d'autres sites web. Encore une fois, cette fonction technique qui permet une reproduction aisée doit être utilisée avec modération et, en tout cas, dans le respect des droits d'auteur.

En effet, le fait de copier ou de télécharger une œuvre constitue un acte de reproduction et le fait de (re)diffuser cette œuvre sur Internet constitue une communication au public. Or ces actes sont couverts par le droit d'auteur. Il en résulte que si l'œuvre est protégée par le droit d'auteur, ce qui sera généralement le cas, vous devez en principe obtenir l'autorisation préalable de l'auteur.

De plus, si le logo que vous reprenez est enregistré comme marque, sa reproduction pourrait constituer une atteinte à la marque susceptible de sanction.

74. Puis-je scanner une image ou une photo fixee sur support analogique ou copier une image ou une photo fixee sur support numerique afin de l'installer sur mon espace personnel, meme si je la modifie prealablement ?

Il existe sur le marché des logiciels de traitement d'images ou de dessin qui permettent de modifier une photo ou une image (changer la taille, les couleurs, les formes, le contraste, l'orientation, recadrer, etc.) d'une manière telle que l'image transformée peut ne plus avoir aucune ressemblance avec celle d'origine. Dans ce cas, êtes-vous

dispensé de demander l'autorisation de l'auteur de l'œuvre d'origine (pour autant qu'elle soit protégée par le droit d'auteur, donc qu'elle soit originale) ?

NON, ce n'est pas parce que cette nouvelle image ne ressemble plus à l'image d'origine que vous pouvez faire n'importe quoi. En effet, pour pouvoir transformer cette image avec le logiciel ad hoc, vous avez préalablement accompli un acte de reproduction (soit par le fait de scanner l'œuvre soit par le fait de faire un *copier/coller*) qui nécessite une autorisation de l'auteur. De plus, le fait de retravailler une image avec le logiciel de dessin relève non seulement du "droit d'adaptation", mais également du "droit à l'intégrité de l'œuvre", qui sont des droits exclusifs de l'auteur. Par conséquent, ces modifications nécessitent également l'autorisation de l'auteur.

Si l'image transformée ne ressemble plus du tout à l'image d'origine, comment l'auteur pourrait-il déceler l'infraction à ses droits et se prévaloir ainsi de ceux-ci ? Il est vrai qu'il sera souvent difficile pour un auteur de rechercher les atteintes à ses droits. Néanmoins, il faut savoir qu'il existe actuellement des systèmes de protection technique ("tatouage" ou "marquage" par exemple) qui permettent d'identifier une œuvre numérique, même si elle a été profondément modifiée et de la retrouver facilement sur Internet.

75. Puis-je mettre des fichiers musicaux (MP3 par exemple) a disposition des internautes sur mon espace personnel ?

Afin de traiter d'une question d'actualité et de simplifier le problème, nous nous limiterons aux fichiers musicaux au format MP3.

Qu'est-ce que le format MP3 ?

La norme MP3 est un standard de compression de données audio. Le format MP3 permet ainsi de compresser de 10 à 13 fois les fichiers sonores habituels, avec une perte de qualité qui est très minime. Il est donc possible de stocker le contenu de 10 à 13 CD "traditionnels" sur un seul CD au format MP3. On voit donc d'emblée les utilisations possibles sur Internet : alors qu'il fallait hier des heures pour télécharger une chanson de quelques minutes d'un chanteur quelconque, il ne faut plus aujourd'hui que quelques minutes si le fichier est au format MP3. Internet regorge de fichiers sonores (qui sont pirates dans la plupart des cas) au format MP3, soit parce qu'ils circulent d'un internaute à l'autre, soit parce que certains internautes enregistrent le contenu de leurs CD "traditionnels" sur leur ordinateur et compriment les fichiers à l'aide d'un logiciel ad hoc pour ensuite les diffuser sur le réseau.

Ce type d'acte est-il permis ?

Généralement, non ! Une composition musicale, comme toute autre création artistique ou littéraire, est protégée par le droit d'auteur si elle est originale, ce qui est souvent le cas. Ce n'est pas parce qu'on est sur Internet que ces principes ne sont plus d'application, même si l'ampleur de la fraude sur ce réseau semble donner l'illusion que le droit d'auteur ne s'applique pas.

Dès lors, si l'œuvre est protégée par le droit d'auteur, il est notamment interdit de numériser le contenu d'un vinyle ou d'un CD audio et de le copier sur son disque dur ou tout autre support (sauf si vous vous limitez à l'écouter dans le cercle familial). A fortiori, il est également interdit de le comprimer à l'aide d'un logiciel de compression MP3 et de rendre ces fichiers disponibles aux internautes par le biais de son site web sans l'autorisation du titulaire des droits sur les œuvres ainsi compressées. En effet, ces actes constituent des reproductions et une communication au public, qui relèvent des droits exclusifs de l'auteur. En application de ces principes, des tribunaux belges ou étrangers ont déjà condamné des personnes à plusieurs mois de prison. Ces dernières ont été reconnues coupables de contrefaçon, pour avoir construit un site permettant aux visiteurs de télécharger gratuitement des œuvres musicales pirates (au format MP3). De nombreuses sociétés (telles que Napster et autres) ont également eu des problèmes avec la justice pour avoir mis en place un logiciel et une plate-forme permettant aux internautes de s'échanger librement des fichiers MP3... généralement piratés.

Ne puis-je donc jamais introduire des fichiers MP3 sur mon site ?

Bien sûr que si. L'utilisation de la norme MP3 n'est comme telle pas interdite. Ce sont les conséquences de son utilisation sur le droit d'auteur qui posent problème. Il existe donc des cas dans lesquels le fait d'introduire un fichier MP3 sur son site web n'est pas répréhensible :

- soit parce que l'œuvre n'est pas originale et n'est donc par conséquent pas protégée par le droit d'auteur, mais autant dire que l'hypothèse est rare ;
- soit parce qu'on a soit même composé, interprété et enregistré l'œuvre. Dans ce cas, vous êtes en principe l'auteur et donc libre de la diffuser et de la reproduire comme bon vous semble ;
- soit parce que l'œuvre n'est plus protégée par le droit d'auteur car son auteur est décédé depuis plus de 70 ans. Mais attention, s'il ne faut pas demander d'autorisation au compositeur du morceau de musique ou de la chanson, des autorisations peuvent être nécessaires de la part des musiciens (artistes interprètes) et des producteurs de phonogrammes ("Les maisons de disques"). De plus, il faut être prudent car il existe de nombreuses œuvres qui ne sont plus protégées par le droit d'auteur, mais dont l'arrangement l'est encore ;
- soit parce que les fichiers MP3 respectent les droits d'auteur.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

76. Puis-je mettre des hyperliens renvoyant vers des sites qui contiennent des fichiers MP3 ?

La réponse est incertaine. Il n'existe pas de règle susceptible d'apporter une solution claire à cette question. Certaines juridictions ont décidé qu'il n'y avait rien d'illégal à établir un lien vers un matériel illicite (les fichiers MP3 pirates) tant qu'il ne se trouve pas sur son propre site. A l'inverse, d'autres ont adopté une solution moins souple. Vu l'incertitude, il est conseillé d'adopter une attitude prudente et de ne pas introduire sur son propre site des hyperliens vers des sites qui contiennent des fichiers MP3 (probablement pirates).

77. Puis-je diffuser des œuvres protegees (musique, films, etc.) via des systemes peer-to-peer ?

L'inscription dans un système d'échanges de fichiers de type *peer-to-peer* (voir n^os^ 22 et s.) n'est pas un acte anodin sur le plan de la propriété intellectuelle.

En effet, permettre à des tiers de télécharger des œuvres dont des reproductions figurent sur mon ordinateur (disque dur ou autre support qui y serait connecté) constitue une mise à disposition du public qui viole le droit d'auteur.

L'utilisation de systèmes peer-to-peer pour offrir des fichiers ne sera licite que dans l'hypothèse d'une autorisation préalable de l'auteur des œuvres offertes ou lorsque les œuvres offertes sont des créations personnelles. Dans ce dernier cas, encore faut-il que les créations personnelles n'incorporent pas des œuvres préexistantes de tiers (ex. : si je mets à la disposition du public une version doublée en wallon d'un épisode de la série télévisée « Prison Break », je viole les droits d'auteur sur l'œuvre originale et en particulier sur l'épisode concerné).

La jurisprudence a condamné à de nombreuses reprises les particuliers qui offraient gratuitement aux tiers, via des systèmes peer-to-peer, le téléchargement d'œuvres protégées.

78. Si une œuvre n'est pas accompagnee de la mention "Copyright", puis-je la copier librement ?

Non, pas nécessairement. Le fait qu'une œuvre soit accompagnée ou non de la mention "*Copyright*" n'implique pas l'existence ou l'absence de la protection par le droit d'auteur. En effet, on a déjà vu que la protection par le droit d'auteur existe par le seul fait de la création de l'œuvre. Il faut, et il suffit, que l'œuvre soit originale et mise en forme. Dès lors, ce n'est pas parce que l'œuvre n'est pas accompagnée de la men-

tion "Copyright" que vous pouvez vous permettre de la copier librement. Vous devrez obtenir l'autorisation de l'auteur si l'œuvre est protégée.

Néanmoins, il est conseillé pour des questions de preuve d'indiquer la mention "Copyright Dupont – 2000" si vous placer sur votre site une de vos œuvres (texte, photo, etc.) qui bénéficie probablement de la protection par le droit d'auteur. En effet, selon l'article 6 de la loi sur le droit d'auteur, la personne qui apparaît comme telle sur l'œuvre du fait de la mention de son nom ou d'un signe quelconque est présumée titulaire des droits d'auteur.

79. Qu'en est-il des œuvres diffusees avec la mention "sans droit d'auteur" (Copyright free), "open access", "licence libre", "freeware" ou "shareware" ?

Soucieux d'assurer un accès facile et gratuit à leurs œuvres, certains auteurs ont souhaité diffuser leurs œuvres selon une formule, parfois présentée comme alternative au droit d'auteur, qui répond à différentes appellations : la licence libre, l'open access, creative commons, etc.

Avec la plupart de ces licences, toute personne peut « librement » (dans le respect des conditions de la licence) utiliser, reproduire, diffuser et modifier l'œuvre. Cette quadruple liberté est conditionnée à la condition que les œuvres dérivées de l'œuvre originaire soient elles-mêmes distribuées selon des modalités identiques (c'est ce que l'on appelle la viralité des licences libres, le virus se propage, à partir d'une œuvre originaire, à toutes les œuvres qui en sont dérivées).

D'un point de vue juridique, ces modes de d'exploitation des œuvres ne permettent pas d'écarter le droit d'auteur. Les œuvres demeurent en effet protégées par le droit d'auteur. Simplement, les titulaires de droits marquent, par l'usage de ces modes d'exploitation, leur volonté d'exercer leurs droits « différemment ». La nuance est importante.

En effet, cela signifie que le créateur des œuvres distribuées sous licence libre demeure titulaire de droits d'auteur et peut donc décider de les exercer lorsque, par exemple, il souhaite s'opposer à certaines formes d'utilisation de sa création.

Avant toute utilisation d'une œuvre présentée sous licence libre ou en open access, il faut donc **lire attentivement la licence d'utilisation** (qui se présente souvent sous la forme de conditions générales). C'est elle qui détermine ce que l'on peut faire avec l'œuvre ainsi diffusée. Il est, par exemple, fréquent que ces licences limitent l'utilisation des œuvres sous une forme commerciale.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Licence libre ne veut donc pas dire liberté totale !

En outre, la diffusion sous licence libre est parfois conçue comme un modèle d'exploitation temporaire, permettant uniquement l'essai de certaines œuvres. Ainsi, on trouve fréquemment sur Internet des banques de données ou des logiciels "*sharewares*". Après une période d'essai, l'utilisateur doit contracter une licence ou arrêter d'utiliser le logiciel ou la base de données. Les licences libres temporaires de type "*shareware*" sont généralement plus restrictives quant aux possibilités d'utilisation des œuvres mises provisoirement à disposition sous licence dite « libre ». Ici encore, il est indispensable de lire attentivement les termes de la licence pour éviter tout problème ultérieur avec le titulaire de droits.

80. Lorsque je renvoie, par hyperlien, vers un autre site web, dois-je obtenir l'autorisation du titulaire de ce site ?

Lorsque vous créez votre site web, vous allez probablement établir un ou plusieurs liens vers d'autres sites (ou vers une page particulière d'autres sites) (voir n^{os} 19 et 20). Dans ce cas, devez-vous demander l'autorisation du titulaire du site vers lequel vous établissez un lien hypertexte ?

Il semble que non. En général, ce type d'acte ne pose pas de problèmes au regard du droit d'auteur. Même si la question fait encore l'objet de discussions entre juristes, la tendance est de dire que tout responsable de site web est réputé avoir autorisé tacitement les autres opérateurs du réseau à établir un lien hypertexte pour autant qu'il soit simple et qu'il renvoie vers sa page d'accueil (et non une autre page du site web). Veillez néanmoins à vous abstenir d'introduire des hyperliens qui renvoient vers des sites ayant un contenu illicite ou préjudiciable (sites révisionnistes ou pornographiques par exemple).

Par contre, si vous utilisez d'autres techniques d'hyperliens qui ne sont pas considérées comme "simples", vous devez veiller aux implications juridiques éventuelles qui peuvent en résulter. A titre d'exemple, on cite des hyperliens reprenant les titres (protégés par le droit d'auteur !) d'articles de presse et renvoyant systématiquement vers le site publiant ces articles. Cette pratique peut être jugée comme constituant de la concurrence déloyale (*parasitisme*) et/ou une violation du droit d'auteur. L'utilisation d'un "lien profond" peut aussi poser problème. Ce type d'hyperlien consiste à renvoyer vers une page intérieure du site et donc sans devoir passer par la page d'accueil du site. Certains responsables de site ont invoqué qu'il s'agissait d'une pratique préjudiciable pour eux notamment lorsque la page d'accueil est la seule à contenir des bannières publicitaires qui, par l'effet du lien profond, ne pouvaient pas être vues par de nombreux internautes. L'utilisation de la technique du *framing* (utilisation de

cadres, de fenêtres) combinée aux hyperliens doit également faire l'objet d'une certaine vigilance. Vous devez éviter de la sorte d'induire le public en erreur sur le titulaire réel du site. En effet, on peut imaginer que vous introduisiez un hyperlien dans une fenêtre (*frame*) qui renvoie vers un splendide poème sur un autre site. Lorsque l'on clique sur ce lien, il peut arriver que la page contenant ce poème apparaisse de manière telle que l'internaute ne se rende pas compte qu'il est sur un autre site et croie à tort que le poème est de vous. Abstenez-vous de ce genre de pratique ou veillez à obtenir l'autorisation du responsable du site référencé.

81. Puis-je m'opposer a ce que l'on place un lien hypertexte vers mon site ?

Comme expliqué dans la réponse précédente, on considère généralement que le responsable d'un site web est réputé avoir autorisé tacitement les autres opérateurs du réseau à établir un lien hypertexte vers son site.

Toutefois, un sérieux bémol doit être apporté à ce principe. Vous pourrez toujours vous opposer à un hyperlien qui renvoie vers votre site si celui-ci est fait dans un contexte qui vous est préjudiciable. Il en serait par exemple ainsi pour un hyperlien renvoyant à votre site qui se trouverait pour une raison ou une autre sur un site web à caractère pornographique ou révisionniste, ou qui serait intégré dans une phrase ayant un contenu dénigrant ou insultant. L'hyperlien pourrait aussi, suivant le contexte, être jugé comme de la publicité trompeuse (qui est interdite) ou comparative (mais qui ne respecterait pas l'ensemble des conditions de la loi). Serait également jugé préjudiciable un hyperlien qui profiterait par trop de votre travail (vous avez créé un site publiant vos photos inédites dans le domaine de l'alpinisme, et un autre utilisateur créerait un site, vide de contenu, mais renvoyant systématiquement par hyperlien vers les photos localisées sur votre site, le tout dans une certaine confusion).

Vu les conséquences préjudiciables qui peuvent résulter de l'utilisation d'hyperliens, certains sites indiquent dans leurs conditions générales la clause suivante, afin de prévenir le problème : "Tout utilisateur s'engage à demander l'autorisation du responsable de ce site web avant d'établir un hyperlien, de quelque nature qu'il soit, vers celui-ci" ou encore "L'insertion sans autorisation de liens directs sur cette page, sur des fichiers ou des applications de ce site est interdite".

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

82. Quelles sont les sanctions en cas de non respect du droit d'auteur ?

Le nonrespect des principes évoqués ci-dessus peut être passible de sanctions pénales (peines de prison ou d'amende) et/ou de sanctions civiles (paiement de dommages et intérêts par exemple).

Il faut souligner que la contrefaçon n'implique pas de volonté de nuire, ni même la connaissance du droit d'autrui sur l'œuvre. Il n'est donc pas possible de se retrancher derrière son ignorance de bonne foi pour éviter une condamnation.

En outre, le juge peut ordonner qu'une publication du jugement soit faite à charge du contrevenant, dans la presse ou un autre média (par exemple sur la *homepage* d'un site web). Les objets qui ont été contrefaits peuvent être confisqués.

Ces sanctions peuvent apparaître théoriques étant donné que la fraude sur Internet a pris une ampleur colossale et que le risque de se faire prendre est minime. Détrompez-vous ! Des mécanismes techniques sont de plus en plus utilisés en vue d'identifier les œuvres protégées et de traquer, à l'aide de moteurs de recherche automatisés, les fraudes sur Internet. De plus, des organisations professionnelles ou des sociétés de gestion collective de droits d'auteur n'hésitent plus à mettre tout en œuvre en vue de faire respecter les droits de leurs membres. Enfin, de nombreuses juridictions, notamment belges et françaises, ont déjà condamné pour contrefaçon des personnes ayant affiché sur leur site des œuvres protégées par le droit d'auteur. A bon entendeur...

83. Puis-je utiliser la marque d'un tiers dans mon espace personnel ?

Comme on l'a vu ci-dessus, l'utilisation d'une marque appartenant à un tiers est en principe interdite. Concrètement, l'étendue de la protection d'une marque sera déterminée en fonction de la ressemblance entre les signes, de la similitude entre les produits ou services et du type d'usage qui est fait de la marque. Ainsi, même si les produits ou services concernés ne sont pas les mêmes que ceux du titulaire d'une marque renommée ou même si le signe n'est pas utilisé pour distinguer mes propres produits (je ne vends rien sous ce signe), l'usage de la marque d'autrui est interdit si l'usage du signe tire indûment profit du caractère distinctif ou de la renommée de la marque ou leur porte préjudice.

Autrement dit, il y a violation de la marque lorsque l'usage du signe sur un espace personnel :

- est de nature à tirer indûment profit de la renommée de la marque (par exemple, l'usage de la marque « Comme chez soi » lorsqu'un restaurateur indique sur son espace personnel que ses recettes sont inspirées de celles du célèbre restaurant bruxellois) ;

- est de nature à porter préjudice à la renommée de la marque (lorsque, dans l'exemple précité, la cuisine du restaurant concerné est de piètre qualité).

Dans certains cas, l'utilisation de la marque d'un tiers est possible :

- lorsqu'elle est faite pour informer le public de la destination de produits ou services que vous commercialisez (par exemple, lorsque vous réparez des machines à laver Zanussi, il est légitime d'utiliser cette marque pour indiquer la destination de vos services) ;

- lorsque vous souhaitez diffuser de l'information relative à une marque, il est légitime d'utiliser celle-ci. Le principe de la liberté d'expression vous le permet. Ainsi, la jurisprudence a par exemple estimé licite pour les syndicats français du groupe Danone de créer un site internet appelant au boycott des produits Danone pour dénoncer un plan de licenciement dans les usines françaises du groupe multinational ; l'usage de la marque Danone a été considérée comme légitime. Il faut cependant demeurer prudent et éviter toute critique injustifiée de la marque, car cela est considéré comme une atteinte à celle-ci et est donc susceptible de sanction judiciaire. Ainsi, Greenpeace a-t-elle été condamnée pour dénigrement fautif après avoir associé la marque Areva (groupe actif dans le nucléaire en France) à des images de poissons morts, de têtes de morts, etc.

Compte tenu de la complexité de la matière et, notamment, du caractère flou des limites entre l'exercice légitime de la liberté d'expression et le dénigrement fautif, il est conseillé d'observer la plus grande prudence quant à l'utilisation de la marque d'un tiers sur votre espace personnel.

84. Comment referencer mon espace personnel sans violer les droits de tiers ?

La visibilité d'un espace personnel dépend souvent de la manière dont il est répertorié dans les moteurs de recherche. A ce propos, le choix de mots clés ou de termes de référencement doit être fait avec la plus grande prudence.

Lorsque vous vendez des chemises, il est tentant d'utiliser des termes comme « Lacoste » ou « Ralph Lauren » afin d'attirer les internautes. Une telle pratique est cependant à éviter.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

L'utilisation de la marque d'un tiers – *a fortiori* d'un concurrent – constitue, en effet, dans la plupart des cas, une utilisation illicite constituant une infraction au droit de marque. La jurisprudence a déjà sanctionné à plusieurs reprises les exploitants de sites web qui avaient inséré la marque de leur principal concurrent dans les mots clés utilisés pour référencer de manière plus optimale leur site.

Il existe cependant des circonstances dans lesquelles l'utilisation de la marque d'un tiers est licite. Ainsi, lorsque vous commercialisez des pièces détachées, il est légitime de faire usage de la marque des produits auxquels sont destinées les pièces que vous vendez.

Les exceptions au principe de l'interdiction étant cependant très limitées, il est conseillé de consulter un spécialiste avant toute utilisation d'une marque d'un tiers en vue de référencer votre espace personnel.

85. Mon espace personnel est-il protege par le droit d'auteur ou un autre droit ?

On a déjà vu précédemment que lorsque vous créez un espace personnel, vous devez le faire dans le respect du droit des tiers et notamment des droits d'auteur. A l'inverse, vous pouvez avoir intérêt à ce que votre propre espace personnel ainsi que son contenu soient protégés. En effet, si vous êtes photographe amateur et que vous désirez permettre à d'autres internautes de consulter vos clichés, vous n'avez pas nécessairement envie qu'un tiers vienne copier l'ensemble de vos photos. Ce qui est vrai pour des photos est également vrai pour des poèmes, des compositions musicales et des publications scientifiques ou autres. D'autre part, la structure de votre espace personnel peut être en elle même originale et vous aimeriez en garder la paternité.

Vu la complexité de la matière, nous ne rentrerons pas dans les détails. Vous devez néanmoins savoir que le contenu de votre espace personnel (textes, images, photos, etc.) peut être protégé par le droit d'auteur pour autant que vous soyez l'auteur de ce contenu. De plus, l'espace personnel lui même (c'est-à-dire sa présentation, mise en page, typographie, dessins, structure des éléments) peut également être protégé par le droit d'auteur, comme ce sera expliqué ci-après. La seule condition est que l'espace personnel et son contenu soient originaux (voir n° 57), ce qui sera généralement le cas. A ce titre, vous pourrez donc vous opposer à toute reproduction par un tiers de ces éléments.

De plus, une directive européenne du 11 mars 1996, transposée par la loi belge du 31 août 1998 (M.B., 14 novembre 1998, p. 36914), institue une double protection pour les bases de données d'une part, par le droit d'auteur, d'autre part, par un droit spécifique nommé droit "sui generis".

Le droit d'auteur protège la base de données (un site web peut être considéré comme une base de données ou à tout le moins contenir une base de données) originale, c'est-à-dire celle qui, par le choix ou la disposition des matières, constitue une création intellectuelle propre à son auteur. Cette protection s'applique non au contenu de la base de données (qui reste protégé le cas échéant par un droit d'auteur spécifique ou un autre droit tel par exemple le droit des marques), mais bien à la structure de celle-ci. Le titulaire originaire du droit est le créateur de la base de données. Il peut céder ses droits à une personne physique ou morale, comme par exemple le producteur d'une base de données. La durée du droit est identique à la durée du droit d'auteur traditionnel, soit 70 ans après la mort de l'auteur.

Les bases de données (surtout si elles sont non originales) peuvent également jouir d'une protection instituée par le droit *sui generis* qui s'applique aux bases de données dont l'obtention, la vérification ou la présentation du contenu atteste un investissement substantiel du point de vue quantitatif ou qualitatif. Le titulaire du droit est le producteur de la base de données qui est défini comme la personne physique ou morale qui a pris l'initiative et le risque de l'investissement. Le droit qui lui est reconnu est celui d'empêcher l'extraction et/ou la réutilisation de la totalité ou d'une partie substantielle de la base de données (ou de l'autoriser moyennant rémunération). La durée du droit est de 15 ans à compter de l'achèvement de la base de données. Chaque modification substantielle de celle-ci permet en outre de bénéficier d'une nouvelle période de protection de 15 ans.

N'oubliez pas que si la structure de l'espace personnel, sa présentation sont protégeables par le droit d'auteur, cela implique certaines précautions si vous faites appel à un tiers pour créer votre espace personnel. En effet, puisque le tiers crée cet espace personnel, c'est lui qui est titulaire des droits d'auteur s'y rapportant. Il serait donc judicieux de prévoir une cession de droits d'auteur dans le contrat de création d'espace personnel. De plus, il est fort probable que le créateur de l'espace personnel utilise des éléments préexistants (images, icônes, etc.). A ce sujet, il faut qu'il vous garantisse avoir obtenu l'autorisation des tiers titulaires de droits sur ces éléments et s'engage à vous indemniser en cas de contestation émanant d'un tiers. Ces précautions contractuelles sont indispensables afin de pouvoir exploiter librement et en toute légalité votre espace personnel.

Partie 4.
Se Protéger des " agressions" sur Internet

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE I. LES ATTEINTES A LA VIE PRIVEE

Section 1. Les techniques d'intrusion

86. En quoi ma vie privee est-elle menacee lorsque je "surfe" sur Internet ?

Se connecter à Internet est devenu pour beaucoup d'entre nous un geste quotidien, plutôt banal : envoi d'e-mails, visite de sites web, discussion *en temps réel* dans des chatrooms, etc.

A chaque connexion, Internet nous donne une impression de liberté et d'anonymat, mais en réalité, il en va tout autrement. En effet, lorsque vous "surfez" sur Internet, vous dévoilez des informations vous concernant en laissant un certain nombre de traces. En général et par défaut, toute une série d'éléments sont automatiquement transmis au site que vous visitez par le logiciel de navigation que vous utilisez :

- l'adresse TCP/IP, c'est-à-dire un numéro unique au monde attribué à votre PC sur le réseau ;
- la marque et la version de votre navigateur ainsi que celles de votre système d'exploitation ;
- la langue utilisée ;
- la dernière page web consultée (s'il y avait un lien que vous avez suivi vers la page actuelle) ;
- les cookies rémanents (voir n^{os} 87 et s.) déjà envoyés par le site visité.

Ces différentes informations sont rendues automatiquement accessibles au serveur web et lui permettent de prendre en compte des éléments propres à la configuration utilisée par l'internaute. Connaître, par exemple, le type de navigateur et sa version peut permettre au serveur de ne pas lancer certaines applications qui seraient incompatibles avec lui.

En termes de protection de la vie privée, le problème naît de l'association de ces variables avec les autres informations vous concernant que le serveur a pu glaner ailleurs (par exemple via son fournisseur d'accès), et ce, sans que vous en ayez été informé et mis en mesure de vous y opposer. Ainsi, si vous remplissez un formulaire en ligne comportant des informations personnelles, le lien entre l'adresse TCP/IP de votre ordinateur et ces informations peut être fait sans difficulté de sorte que votre parcours sur le site peut être suivi, dans le but de conduire à la constitution d'un profil précis.

Diverses techniques permettent ainsi de recueillir, de manière invisible, vos informations personnelles afin d'observer vos habitudes sur Internet. Prises individuellement, chacune de ces techniques ne permet de collecter qu'une quantité limitée d'informations. Elles sont donc relativement peu "privacides", mais elles peuvent l'être davantage lorsqu'elles sont utilisées en combinaison avec d'autres méthodes. Elles deviennent alors de puissants outils d'observation qui servent actuellement à des fins de marketing mais pourraient être utilisées à des fins de discrimination ou de modification de l'information transmise.

Parmi ces techniques, la plus répandue est l'usage de cookies enregistrant votre parcours sur Internet (voir n^{os} 87 et s.). Certaines techniques sont plus vicieuses et peuvent même porter atteinte à la sécurité des données personnelles situées sur votre disque dur comme les espiogiciels (voir n^{os} 92 et s.).

Pour découvrir comment vous êtes "pisté" sur Internet, visitez le site de la *Commission Nationale Informatique et des Libertés* : http://www.cnil.fr (équivalent français de notre Commission pour la protection de la vie privée : http://www.privacycommission.be).

87. Qu'est-ce qu'un "cookie" ?

Un cookie est un fichier informatique au format texte envoyé et enregistré sur votre ordinateur par un serveur web lors de la consultation d'un site Internet. Le *cookie* permet au serveur web de conserver sur votre ordinateur des données auxquelles il pourra accéder lorsque des visites de ce site Internet seront effectuées à partir de la machine sur laquelle ce cookie a été enregistré.

Pratiquement, le serveur envoie un ou plusieurs cookies à votre programme de navigation. Votre navigateur recevant un cookie le stocke dans un fichier particulier situé sur votre ordinateur. Par la suite, votre navigateur le communiquera systématiquement lorsque vous ferez une requête au même serveur que celui ayant transmis le cookie initial. Mais il est possible qu'un cookie soit partagé entre plusieurs serveurs d'un même domaine.

On distingue les cookies de session et les cookies rémanents.

Les cookies de session ne contiennent pas de date d'expiration. Ils sont stockés dans la mémoire vive de votre ordinateur et sont automatiquement détruits lorsque vous fermez la session ouverte sur le site web. Ils sont généralement créés pour des raisons techniques (sans les cookies de session, lorsque vous êtes sur un site et passez d'une page à l'autre en cliquant sur des liens hypertextes, chaque requête serait traitée de manière complètement indépendante comme s'il s'agissait d'utilisateurs différents accédant à une seule page du site). Ils n'ont pas pour objectif d'instaurer un lien permanent entre votre machine et le site consulté.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Par contre, les cookies rémanents contiennent une date d'expiration fixée par le serveur. Ils sont enregistrés sur le disque dur de votre ordinateur.

La durée de vie d'un cookie est variable selon la volonté du serveur source ; quelques minutes, le temps d'une connexion, ou plusieurs années (35 ans maximum).

88. A QUOI SERT UN "COOKIE" ?

Les cookies peuvent constituer des instruments précieux pour améliorer le confort de la consultation, notamment en permettant de gagner en rapidité.

Les cookies peuvent êtres utilisés à des fins très diverses.

Dans un certain nombre de cas, le serveur a besoin d'identifier qui est le visiteur. Par exemple, la plupart des sites de commerce en ligne permettent de constituer une sorte de panier d'achats virtuels avant passation de la commande. L'internaute surfe sur le site et choisit progressivement les articles qu'il veut commander. Ceux-ci sont emmagasinés dans le panier ; l'état de celui-ci est entretenu par des mécanismes à base de cookies. Dans le cas d'un site multilingue, il peut être intéressant de retenir qu'une personne est francophone pour afficher directement les pages en français lorsqu'elle visite le site. A cette fin, le serveur va déposer sur le disque dur de la personne concernée un cookie qui indiquera cette particularité ; lors des consultations ultérieures, le serveur ira d'abord lire le cookie et déduira la langue d'affichage. En cas de rupture de connexion pendant la transaction, le cookie permettra au vendeur de retrouver votre trace grâce au cookie précédemment installé sur votre ordinateur.

Le cookie permet également de prendre en compte vos habitudes et de vous envoyer des informations sur mesure. En effet, les cookies permettent à un serveur de déterminer votre parcours durant une session et de vous "profiler" en conséquence. Il suffit pour cela au serveur de positionner un cookie à chaque page ou lors de chaque action que vous faites puis de les récupérer globalement afin d'analyser votre parcours. Rien n'empêche alors de vous proposer des pages créées dynamiquement en fonction de votre profil.

L'effet pervers de cette technique est qu'elle peut se révéler très indiscrète. Il ne faut pas perdre de vue que des informations peuvent ainsi être collectées à votre insu par certains gestionnaires de sites ou des entreprises publicitaires. En effet, lors de la visite d'un site web, des informations relatives par exemple aux pages visitées, aux préférences en matière de langue, à la nature des recherches effectuées sur un moteur de recherche, vont être stockées sur le cookie et renvoyées au gestionnaire du site lors de chaque nouvelle visite.

Les informations contenues dans le cookie peuvent ainsi servir à constituer un profil de plus en plus précis de vos habitudes et de vos préférences, ce qui permettra au

gestionnaire du site de vous proposer des produits censés correspondre à vos goûts. Le cookie peut donc se révéler un outil intéressant pour les sociétés de marketing direct afin de cibler vos centres d'intérêts et d'enregistrer dans des bases de données vos habitudes de consommation.

89. Dois-je me mefier des cookies ?

En principe, on ne peut disposer par le biais des cookies d'informations que vous n'auriez pas transmises précédemment d'une manière ou d'une autre. Par conséquent les cookies ne permettent pas en tant que tels de connaître votre nom ou votre adresse e-mail.

Cependant, si vous n'êtes pas toujours clairement identifié, vous êtes à tout le moins identifiable. En effet, vous ne devez pas perdre de vue que tous les cookies positionnés dans votre ordinateur et auxquels vous ne prêtez pas attention peuvent être mis en relation avec des informations plus précises (données nominatives) que vous aurez transmises un jour ou l'autre, par exemple en remplissant un formulaire. Il en est de même de toutes les informations sur les logiciels que vous utilisez, les informations bancaires ou les autres informations qui auront été spontanément données par vous-même. Un tel recoupement d'informations permet de constituer de véritables bases de données comportementales, et cela, totalement à votre insu !

Sachez enfin que chaque cookie (rémanent) est une trace qui reste sur le disque dur de votre ordinateur et indique votre cheminement sur Internet. Dès lors, lorsque vous effectuez votre session à partir d'un ordinateur qui n'est pas le vôtre, si vous n'avez pas envie que cette visite soit connue de l'utilisateur suivant, prenez vos précautions et effacer vos « traces ». La majorité des navigateurs Internet proposent d'effacer directement vos traces après chacune de vos sessions (notamment sur Mozilla Firefox en appuyant sur les touches ALT + MAJ + SUPPR (ou DEL)). Pour les autres navigateurs, il suffit de cliquer sur l'onglet « options », et sélectionner « option Internet » et de cliquer sur l'onglet « supprimer les cookies ».

90. Comment se proteger des cookies ?

Selon votre degré d'agacement face à cette intrusion dans votre vie privée, vous disposez de différentes options pour freiner, voire stopper, l'invasion. Cependant, aucune solution n'est tout à fait idéale.

Vous pouvez d'abord activer la fonction d'alerte de votre navigateur. Les principaux programmes de navigation (Firefox et Microsoft Explorer) permettent de signaler "en temps réel" l'arrivée de cookies, voire les bloquent automatiquement (Mozilla Firefox). A ce moment, vous pouvez accepter ou refuser l'enregistrement du cookie. Bonne idée certes, car vous pourrez ainsi accepter les cookies qui vous seront utiles et voir quels sites cherchent à vous épier. Hélas, dans la pratique, cette solution de-

vient vite pénible. Vous découvrirez que le nombre de sites envoyant des cookies est faramineux. Par conséquent, votre surf sera constamment pollué par les alertes au cookie de votre navigateur. Mais c'est la rançon d'un contrôle efficace...

En outre, sachez que, par défaut, la protection n'est pas activée et les connaissances techniques nécessaires pour l'activation ne sont pas évidentes. Pour être averti de l'envoi d'un cookie, vous devez paramétrer votre navigateur.

Certaines versions de navigateurs vous offrent la possibilité de refuser d'office les cookies. Vous pouvez configurer votre navigateur pour qu'il refuse automatiquement l'intrusion de cookie. Hélas, cette solution radicale n'a pas que des conséquences heureuses. Les sites web où vous avez vos habitudes ne vous reconnaîtront plus. Il vous faudra alors saisir vos données d'utilisateur à chaque fois. Autre détail important : vous ne pourrez pas, dans certains cas, effectuer des achats en ligne. En outre, certains sites vous bloqueront l'accès si vous n'acceptez pas leurs cookies. Cette solution est la plus efficace du point de vue de la protection de votre intimité, mais elle perturbera quelque peu votre surf et limitera votre champ d'action.

Vous pouvez également détruire les cookies. Il est possible de localiser l'endroit où sont stockés les cookies sur votre disque dur. Une fois localisés, il vous suffit de supprimer les cookies non désirés. Nous vous déconseillons de mener une telle opération régulièrement, car si vous revenez sur les sites qui vous ont "collé" des cookies la semaine précédente, de nouveaux fichiers vous seront envoyés. Un cercle vicieux... Par ailleurs, vous risquez d'éliminer aussi les cookies utiles : ceux qui contiennent des informations de personnalisation pour les accès à des sites que vous fréquentez régulièrement. Lorsque vous accéderez à ces sites, le navigateur vous demandera de saisir à nouveau certaines informations : nom d'utilisateur, mot de passe... La solution manuelle a donc du bon, mais uniquement pour ceux qui n'utilisent pas de services sur le net (mail, shopping, enchères, etc.).

D'autres parades existent. Vous pouvez avoir recours à des programmes "tueurs de cookies", téléchargeables gratuitement sur Internet. Une autre solution réside dans l'utilisation d'un proxy serveur (http://www.inetprivacy.com) : il s'agit d'un serveur HTTP qui sert d'intermédiaire entre l'internaute et le réseau, effectue les requêtes HTTP en son nom et lui communique les résultats. Vous n'êtes donc pas, dans ce cas-là, identifié par votre correspondant. La solution du proxy serveur demande un minimum de connaissance technique pour son installation et n'est gratuite que dans sa version de démonstration.

91. Comment me proteger juridiquement ?

La loi belge réglemente l'usage de vos données à caractère personnel (voir n^{os} 95 et s.). Une donnée à caractère personnel est une information concernant une personne physique identifiée ou identifiable. Le cookie, lorsqu'il permet de vous identifier (éga-

lement par recoupement avec d'autres fichiers, etc.), peut être considéré comme une donnée à caractère personnel. Dans ce cas là, certaines règles doivent être respectées (voir n^{os} 95 et s.) :

- l'auteur du site doit vous informer avant de stocker un cookie sur votre disque dur ;
- l'auteur du site doit dévoiler son identité (pas seulement son URL ou son adresse e-mail, mais aussi ses coordonnées) ;
- l'auteur du site doit déterminer dans quel but le cookie sera utilisé ;
- l'auteur du site doit signaler l'existence d'un droit d'accès ;
- l'auteur du site doit permettre le droit d'accès ;
- l'auteur du site doit permettre un droit d'opposition.

92. Qu'est-ce qu'un espiogiciel ?

Aussi appelé *spyware* ou logiciel espion, l'espiogiciel est un petit programme informatique qui peut épier à votre insu tout ce que vous faites sur votre ordinateur ou sur Internet, et qui est le plus souvent intégré ou livré en complément d'un logiciel principal. Les espiogiciels se trouvent généralement dans le code d'un programme que vous téléchargez innocemment sur Internet. L'espiogiciel se différencie du cookie en ce qu'il ne nécessite pas nécessairement la visite d'une page Web pour atteindre votre ordinateur.

Dans la plupart des cas, ces espiogiciels sont des "petits morceaux de codes parasites" (routines) intégrés dans le code principal du programme. Dans un même programme, il peut y avoir plusieurs routines parasites différentes, ayant chacune une fonction déterminée.

La détection de ces routines est très malaisée. Dans tous les cas, l'espiogiciel aura besoin d'une connexion Internet pour la transmission des données. C'est pourquoi, les espiogiciels sont fréquemment associés à des logiciels proposés en téléchargement sur Internet (logiciels de téléchargement de fichiers MP3, films, traducteurs, *browsers*, etc.). Généralement les logiciels libres (*freewares*) et logiciels d'évaluation (*sharewares*) sont les principaux vecteurs d'espiogiciels.

Les espiogiciels s'installent sur un ordinateur comme les autres programmes, généralement sans que vous en ayez connaissance ou soyez informé de leur finalité, et collectent des données sur votre comportement d'internaute et votre machine.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

On peut également considérer comme mouchards les *web bugs* qui prennent la forme d'une image invisible et indétectable constituée d'un unique pixel inséré dans des pages ou courriers électroniques au format HTML. Ces derniers toutefois ne font pas l'objet d'une installation permanente sur les machines des utilisateurs concernés. Ils sont le plus souvent utilisés à des fins de mesure d'audience.

93. A quoi sert un espiogiciel ?

Véritables mouchards électroniques, au même titre que les cookies mais aux fonctionnalités beaucoup plus étendues, ils peuvent envoyer dès le démarrage de l'ordinateur vers les serveurs d'un organisme "maître" toutes les données qu'ils ont collectées, comme les habitudes de navigation et les adresses de tous les sites visités.

En outre, l'espiogiciel peut représenter une très grande menace pour la sécurité du système informatique infecté. Il peut servir à prendre connaissance de la configuration exacte de l'ordinateur et du contenu de son disque dur ; plusieurs routines successives peuvent permettre la détection de mots de passe encryptés et le crackage de ces informations.

La fonction essentielle d'un espiogiciel est, sous couvert ou non d'un autre service, de transmettre ces données à son créateur, la plupart du temps à des fins de ciblage publicitaire et commercial. Ces données constituent une ressource appréciable pour les entreprises, la valeur de leurs fichiers et de leurs bases de données étant déterminée par la qualification et le profilage le plus précis possible des internautes listés.

En marge des questions liées à la protection de la vie privée, il faut enfin remarquer que les espiogiciels mobilisent des ressources de l'ordinateur lorsqu'ils sont actifs en tâche de fond (mémoire disque, mémoire vive et bande passante pour les transmissions de données).

94. Comment se proteger des espiogiciels ?

Se protéger des *spywares* n'est pas chose facile. En pratique, plusieurs mesures peuvent être adoptées par l'internaute pour se prémunir contre les effets non désirés des espiogiciels.

Il convient tout d'abord de prendre garde à ce que vous installez sur votre ordinateur. La plus grande vigilance est notamment recommandée dans le cas de nombreux logiciels distribués gratuitement. Une vigilance accrue s'impose en cas de logiciels d'échange de fichiers.

Une des caractéristiques majeure des espiogiciels est qu'ils sont souvent installés à l'insu de l'utilisateur. Les boîtes de dialogue d'installation offrent rarement la pos-

sibilité de refuser ces fonctionnalités. Lorsqu'une installation personnalisée d'un logiciel est proposée, vous désactiverez les modules additionnels qui ne sont pas absolument nécessaires au fonctionnement du logiciel. Un certain discernement quant aux actions à effectuer, propre aux utilisateurs avertis, est cependant nécessaire.

Une seconde précaution élémentaire consiste à lire attentivement le contrat de licence d'utilisateur final qui contient généralement en toutes lettres la mention de l'intégration de fonctionnalités de *spyware* dans le logiciel que vous vous apprêtez à installer. Le choix d'un logiciel concurrent disposant de fonctionnalités équivalentes mais dépourvu d'espiogiciel pourra alors constituer une bonne alternative.

L'usage d'un logiciel antivirus et d'un pare-feu (*firewall*) peut être utile. Toutefois, leur efficacité est très relative. Le *firewall*, sauf exception, n'a pas pour but d'analyser ce qui sort du PC, mais à l'inverse ce qui y rentre. Certains pare-feux permettront par exemple à l'utilisateur d'être alerté des tentatives de connexion à des serveurs distants. L'antivirus, quant à lui, ne risque pas d'avoir beaucoup d'effet car les espiogiciels ne sont pas répertoriés comme des virus et passent souvent au travers de ces filtres.

Evitez également de cliquer sur des messages qui veulent vous faire croire que votre ordinateur est en danger, qu'il est infesté de virus ou que vous avez gagné à une loterie.

Le moyen le plus efficace de se prémunir contre les espiogiciels est d'avoir recours à des programmes permettant de les identifier et de les mettre hors d'usage ou de les détruire. Certains sites listent ainsi les espiogiciels connus et les programmes *anti-spyware*, disponibles gratuitement sur Internet, dont l'efficacité paraît satisfaisante (voir http://www.spychecker.com). Aucun site, cependant, ne peut prétendre avoir une liste exhaustive des espiogiciels existants. De même, certains outils permettent la détection de logiciels identifiés comme ayant des *spywares* mais les utiliser ne garantit pas une sécurisation à 100% de votre ordinateur. En outre, l'usage de ces techniques de protection est réservé à des utilisateurs confirmés, une mauvaise manipulation des logiciels ou des effacements malencontreux de fichiers pouvant être préjudiciables au bon fonctionnement de la machine. En cas de doute, n'hésitez pas à vous entourer des conseils de personnes qualifiées en informatique.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Section 2. La protection de la vie privee et le traitement des donnees a caractere personnel

95. Qu'est-ce qu'un traitement de donnees a caractere personnel ?

Si les nouvelles technologies de l'information et de la communication offrent de grandes possibilités et de nombreux avantages, elles présentent également de nouveaux dangers pour la vie privée et les libertés de chacun.

Dans un grand nombre de cas, l'information qui circule sur Internet se rapporte à des personnes. Des bases de données ou des fichiers reprenant vos informations personnelles sont constitués, utilisés, communiqués et vendus. Il est désormais difficile de savoir qui sait quoi sur vous et qui en fait quoi. L'individu a en quelque sorte perdu la maîtrise de l'information qui le concerne. Face à ce phénomène, la Belgique, comme les autres pays de l'Union européenne, dispose d'une législation sur la protection de la vie privée qui réglemente le traitement par autrui de vos données personnelles.

Une *donnée à caractère personnel* est une information qui vous identifie ou qui permet de vous identifier. Votre nom et votre adresse (même celle de votre lieu de travail) sont considérés comme des données à caractère personnel, tout comme votre adresse électronique.

Cette notion vise également toute une série d'informations qui permettent de vous identifier de manière indirecte (par recoupement), notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à votre identité physique, psychique, économique, culturelle ou sociale. Il peut s'agir du numéro d'immatriculation de votre véhicule, de données contenues dans un répertoire d'adresses professionnel ou non, de photos, de données invisibles transmises lors de sessions Internet (adresses IP), de données bibliographiques, etc.

Pour que s'applique la législation de protection des données à caractère personnel, il faut être en présence d'un *traitement* de telles données. Cette notion vise toute opération ou ensemble d'opérations appliqués à des données personnelles. Les opérations dont il s'agit sont particulièrement variées et comprennent la collecte de données, leur conservation, leur utilisation, leur modification, leur transmission, etc. Par exemple, chaque fois que vous êtes invité à remplir un formulaire en ligne, cela correspond à un traitement de données pour celui qui va les recueillir. De même, l'hôtel qui offre la possibilité de faire une réservation via Internet réalise un traitement de données lorsqu'il enregistre votre nom, les dates de votre séjour et votre numéro de carte de crédit.

La loi s'applique dès que les opérations sont effectuées sur des données à caractère personnel en tout ou en partie à l'aide de procédés automatisés (cela englobe toutes les technologies de l'information : informatique, télématique, réseaux de communication). Cela concerne, par exemple, une base de données informatiques où sont enregistrés les clients d'une société, la liste électronique des opérations effectuées sur un compte en banque, le fichier informatisé du personnel d'une entreprise, les opérations automatiques permettant de conférer un profil à un client, etc.

La loi s'applique également si ces opérations se font sans le moindre recours à des procédés automatisés, dès lors que les données sur lesquelles portent la ou les opérations sont contenues ou appelées à figurer dans des *fichiers* (c'est-à-dire un ensemble structuré dans lequel les données sont accessibles selon des critères spécifiques, comme l'ordre alphabétique).

96. Comment savoir qui est le responsable du traitement de mes donnees ?

Il est très important que vous sachiez qui, aux yeux de la loi, est considéré comme le "responsable du traitement". C'est en effet sur cette personne que repose la charge de presque toutes les obligations imposées par la loi pour assurer la protection des données traitées. C'est donc lui qui sera tenu responsable si un problème survient ; il est votre interlocuteur principal.

La loi désigne comme responsable du traitement la personne qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités (par exemple, la collecte de données à des fins de constitution de profils marketing) et les moyens du traitement de données à caractère personnel (formulaires en ligne, *cookies*, etc.). Il s'agit donc de la personne investie du pouvoir de décision sur le traitement de données.

Lorsque quelqu'un récolte des données sur vous, il a l'obligation de vous communiquer le nom du responsable de traitement ainsi que le type de traitement qu'il opère. Le cas échéant, vous pouvez vous adresser à la *Commission de la protection de la vie privée*, qui a notamment pour mission de tenir à jour un registre public reprenant ces informations.

97. Quels sont les grands principes du traitement des donnees effectue par le responsable?

Toute personne physique ou morale chargée d'un traitement de données à caractère personnel est tenue de respecter les principes suivants, tous interdépendants :

- le principe de légitimité impose qu'une raison suffisamment légitime existe pour justifier le traitement (par exemple l'exécution d'un contrat, le respect d'une obligation légale, l'intérêt vital de l'intéressé, etc.) ;
- le principe de finalité impose que l'utilisation des données collectées soit strictement limitée à une ou plusieurs finalités qui doivent être déterminées avant de débuter le traitement de données ;
- les principes de nécessité et de proportionnalité impliquent que le traitement des données doit se limiter aux données pour lesquelles il existe un rapport direct avec la finalité initiale du traitement ;
- le principe d'exactitude des données vise à éviter les nuisances susceptibles d'être causées aux personnes du fait de données inexactes ou incomplètes. Il s'agit donc d'une obligation de diligence imposant au responsable du traitement de se comporter de façon prudente ;
- le principe de loyauté implique une transparence des actions relatives au traitement des données à caractère personnel ;
- le principe de sécurité et de confidentialité impose que les données collectées doivent être traitées de manière confidentielle et être stockées à des endroits inviolables et sûrs.

98. Quels sont les droits que je peux exercer pour protéger ma vie privee ?

Dès lors que vos données font l'objet d'un traitement, la loi sur la protection de la vie privée vous protège et vous reconnaît des droits :

1. Le droit à l'information

De manière générale, la loi vous confère "un droit de savoir", c'est-à-dire le droit d'être informé du sort réservé aux données vous concernant. Ainsi, des fichiers ne peuvent être constitués à votre insu.

Tout responsable de traitement est tenu de fournir certaines informations aux personnes concernées par les données. Il doit notamment vous communiquer ses nom et adresse, le but dans lequel il récolte vos données et les destinataires de ces données. Il doit également vous informer de vos droits (accès, rectification, opposition, etc.).

Ce devoir d'information incombant au responsable du traitement doit être accompli soit au moment de l'obtention des données, lorsqu'il les a obtenues de vous-même, soit au plus tard au moment de la première communication de ces données, lorsque celles-ci ont été obtenues de manière indirecte.

Notons en outre, que les données qu'on vous demande de livrer doivent être pertinentes au vu des finalités pour lesquelles elles sont récoltées. L'obtention de votre numéro de téléphone privé, par exemple, n'est bien souvent pas nécessaire pour atteindre les finalités annoncées.

2. Le droit à la curiosité

Vous avez le droit d'interroger tout responsable de traitement pour savoir s'il détient des données vous concernant. Le responsable interrogé doit confirmer ou non s'il détient de telles données et, dans l'affirmative, il doit préciser dans quel but il les détient, de quelles catégories de données il s'agit et quels en sont les destinataires.

3. Le droit d'accès

- droit d'accès direct

Vous avez le droit d'obtenir, sous forme intelligible, une copie des données faisant l'objet d'un traitement ainsi que toute information disponible sur l'origine des données.

Pour exercer votre droit d'accès, il vous faut adresser une demande au responsable du traitement en faisant la preuve de votre identité. Vous pouvez dès lors lui envoyer un fax ou une lettre avec une copie de votre carte d'identité en annexe, ou encore un e-mail signé électroniquement (signature électronique - voir glossaire). Le responsable doit répondre, sous peine d'amende, au plus tard dans les 45 jours de la réception de la demande.

- droit d'accès indirect

Certaines de vos données ne peuvent pas être consultées librement. C'est le cas des données conservées dans le cadre de la protection de la sécurité du pays, de la sécurité publique, de la défense nationale ou de la prévention ou de la sanction des délits (par exemple si une enquête pénale est diligentée à votre encontre sur base de vos attitudes en tant qu'internaute).

Vous pouvez toutefois avoir un accès indirect à ces données, en vous adressant à la Commission de la protection de la vie privée. Plus encore que dans le cadre de votre droit d'accès direct, vous devrez prouver votre identité, soit en annexant à votre courrier une copie de votre carte d'identité, soit en envoyant un email signé électroniquement.

La Commission agit alors en tant qu'intermédiaire et peut consulter vos données à votre place. Ensuite, elle vous informe qu'elle a contrôlé vos données et éventuellement qu'elle les a fait modifier, sans en divulguer le contenu.

4. Le droit de rectification

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Les données vous concernant qui sont collectées doivent être exactes. Le cas échéant, le responsable du traitement doit donc vous offrir des moyens raisonnables pour rectifier, effacer ou bloquer ces données.

5. Le droit d'opposition

Sauf lorsque le traitement est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat ainsi qu'au respect d'une obligation légale, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données, mais pour cela, vous devez invoquer des raisons sérieuses et légitimes tenant à votre situation particulière.

En outre, sachez que l'utilisation de données personnelles dans le cadre d'opérations de marketing direct est strictement réglementée. Dès lors, la loi vous offre toujours la possibilité de vous opposer, sans justification et gratuitement, au traitement projeté lorsque des données à caractère personnel sont collectées à des fins de marketing direct (voir n^{os} 151 et s.).

6. Le droit à l'oubli

Les données permettant l'identification des personnes ne doivent pas être conservées au-delà du délai nécessaire à la réalisation de la finalité annoncée.

99. Quels sont les recours si mes droits ne sont pas respectes ?

Si vous éprouvez des difficultés pour exercer vos droits ou si vous remarquez qu'un responsable ne respecte pas ses obligations, vous pouvez vous adresser sans frais à la *Commission de la protection de la vie privée* (ci-après la CPVP), qui procédera aux vérifications nécessaires. L'introduction d'une plainte saisit la CPVP qui essaie alors d'intervenir en tant que médiatrice afin de régler l'affaire à l'amiable. Cette procédure est gratuite. Vous trouverez les renseignements concernant cette institution à l'adresse suivante : http://www.privacycommission.be.

En cas d'échec, la CPVP peut dénoncer l'infraction auprès du Procureur du Roi ou saisir la justice. Vous pouvez également introduire une plainte auprès du Procureur du Roi.

Vous pouvez en tout état de cause soumettre votre litige aux cours et tribunaux.

100. Mes donnees personnelles sont-elles protegees en dehors de l'Union europeenne ?

Le caractère international du réseau a pour conséquence une circulation fréquente des données à caractère personnel des particuliers entre différents pays, parfois sans que la destination des données soit même identifiée par l'utilisateur.

En principe, on ne peut transférer vos données personnelles que vers des pays qui assurent une protection des données correspondante à celle assurée sur le territoire de l'Union européenne.

Tout responsable de traitement qui souhaite *exporter des données personnelles hors de l'Union européenne* doit dès lors se demander si le pays destinataire offre un niveau de protection adéquat. Il faut retrouver les mêmes garanties que celles établies sur le territoire européen. Dans le cas contraire, le transfert ne pourra être effectué que moyennant le strict respect de certaines conditions. Tel sera le cas si le responsable du traitement obtient votre consentement indubitable au transfert ou encore si des garanties sont offertes par l'adoption de clauses contractuelles appropriées entre l'exportateur et l'importateur de données.

Lorsque *les données sont collectées en Belgique à partir d'un pays tiers*, les dispositions de la loi belge trouvent à s'appliquer dans des circonstances précises. Ce sera le cas notamment lorsque le responsable du traitement fait traiter les données à caractère personnel, par des moyens automatisés ou non, situés sur le territoire belge. L'utilisateur résidant en Belgique peut dans une telle hypothèse bénéficier de la protection offerte par la loi belge vis-à-vis du responsable de traitement.

Section 3. La cybersurveillance sur le lieu de travail

L'informatique a envahi progressivement les entreprises, ce qui n'a pas manqué d'entraîner certaines conséquences au niveau de la relation existant entre le travailleur et l'employeur.

Pour l'entreprise, les nouvelles technologies posent de nouveaux problèmes en matière de sécurité puisque des informations sur toute la vie de l'entreprise sont plus facilement susceptibles de sortir du cadre de celle-ci. En outre, l'employeur doit pouvoir vérifier la bonne exécution du contrat de travail.

Pour les employés, la difficulté réside dans la capacité qu'a la société d'identifier et de conserver toutes les traces laissées par la personne connectée et, ainsi, de mettre en place une surveillance qui porte atteinte au respect de sa vie privée.

L'équilibre entre les exigences de rentabilité et de sécurité des entreprises, d'une part, et la préservation d'un espace d'épanouissement individuel sur le lieu de travail, d'autre part, est particulièrement délicat à trouver.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

101. Quels sont les grands principes ?

Il est admis aujourd'hui que le travailleur bénéficie d'une sphère de vie privée sur son lieu de travail, et à ce titre, d'une certaine protection contre un contrôle intempestif de la part de l'employeur de l'usage qu'il fait des moyens de communications mis à sa disposition pour l'exécution de son contrat de travail.

Néanmoins, la réglementation actuelle interdisant à l'employeur presque toute surveillance de l'utilisation du téléphone ou de l'ordinateur n'est pas adéquate et ne correspond pas à la réalité. La jurisprudence – qui d'ailleurs n'est pas toujours unanime sur ces questions – et la plupart des juristes s'accordent aujourd'hui sur la légitimité d'une certaine ingérence de l'employeur dans la vie privée des travailleurs, en vue d'assurer une correcte exécution du contrat de travail ou de protéger certains intérêts jugés supérieurs à l'intérêt du travailleur au respect de sa vie privée.

Une convention collective de travail (CCT n° 81) a d'ailleurs confirmé la possibilité d'une "cyber-surveillance", graduelle et sous conditions, des travailleurs. Cette convention collective ne s'applique cependant qu'au secteur privé.

Le contrôle des données de communications électroniques (on parle aussi de « données de trafic » - à ne pas confondre avec le contenu des communications -, telles que le nom de l'expéditeur ou du destinataire d'un courrier électronique, la date et l'heure de son envoi, la nature (fichier texte, image, audio) et la taille d'un éventuel fichier joint, l'adresse d'un site web visité, le moment et la durée de consultation, le fait qu'il y a eu ou non un téléchargement, etc.) est subordonné au respect par l'employeur des principes de finalité, de proportionnalité et de transparence.

L'employeur se voit reconnaître la possibilité d'exercer un contrôle à la condition que ce contrôle soit effectué pour une ou plusieurs *finalités* considérées comme légitimes. On distingue quatre finalités : 1° la prévention de faits illicites ou diffamatoires, 2° la protection des intérêts commerciaux de l'entreprise, 3° la sécurité et le bon fonctionnement des systèmes informatiques de l'entreprise et enfin 4° le respect de bonne foi des principes et règles d'utilisation des technologies en réseau fixés dans l'entreprise.

En vertu du principe de *proportionnalité*, ce contrôle doit revêtir, dans toutes les hypothèses, un caractère adéquat, pertinent et non excessif au regard des finalités poursuivies. L'entreprise ne peut faire plus que ce qui est nécessaire au regard des finalités poursuivies.

Le principe de *transparence* est essentiel en ce qu'il impose à l'employeur un devoir préalable d'information sur la politique et les modalités de contrôle de l'entreprise. L'objectif poursuivi est ici de jouer la carte de la prévention et de la clarté. L'information doit être à la fois collective et individuelle : collective via les organes représentatifs mis en place au sein de l'entreprise, individuelle via une mention dans le règlement de travail, le contrat de travail, etc.

Dans le respect des principes évoqués ci-dessus, une procédure d'individualisation des données peut être réalisée seulement en cas d'anomalie préalablement constatée. Cette procédure consiste pour l'employeur à analyser les données globales dont il dispose en vue de retracer l'identité de l'auteur de l'anomalie. En pratique, les éventuelles anomalies peuvent être constatées par la consultation périodique des données de communications électroniques collectées dans l'entreprise (par exemple, en matière d'utilisation d'Internet, en établissant des statistiques relatives aux durées de connexion de façon globale ou service par service ou en recensant les sites les plus visités par les travailleurs). Il s'agit alors pour l'employeur de décortiquer les données en sa possession, comme il le ferait avec les relevés d'une facture téléphonique. Un contrôle ponctuel s'il a lieu est justifié par des indices laissant suspecter une utilisation abusive des outils de travail.

Cette individualisation des données peut se réaliser de manière directe, sans autre formalité, chaque fois que le contrôle s'effectue en raison des trois premières finalités décrites ci-dessus.

Dans les autres cas, l'individualisation des données sera indirecte. Elle sera précédée d'une phase préliminaire de "sonnette d'alarme", visant à informer les travailleurs de l'existence d'une anomalie et à les avertir d'une possible individualisation des données en cas de récidive.

En outre, vous ne devez pas perdre de vue que la convention collective laisse, en tout état de cause, l'employeur libre de déterminer les modalités d'accès et/ou d'utilisation des outils informatiques de l'entreprise. Autrement dit, l'employeur peut, par exemple, poser certaines conditions à l'usage d'Internet, parmi lesquelles les plus fréquentes sont : l'interdiction d'accéder à des sites de jeux, l'interdiction de participer à des conversations en ligne, le placement de mécanisme de filtrage de certains sites à contenu particulier ou illégal, etc.

Enfin, la conformité de la CCT n° 81, rendue obligatoire par arrêté royal, avec l'interdiction légale de prise de connaissance de l'existence de communications électroniques, est cependant sujette à controverse. Il se peut dès lors que la CCT n° 81 ne consiste pas en une base légale suffisante pour permettre à l'employeur de déroger au secret des communications électroniques.

Une autre convention collective de travail (CCT n°85) relative au télétravail a réitéré cette possibilité de « cyber-surveillance », l'employeur disposant d'un pouvoir de surveillance et de contrôle sur le travail du salarié, en application du lien de subordination caractérisant la relation de travail.

Dans le cadre du télétravail, le contrôle du salarié ne peut normalement s'effectuer que de manière indirecte. Si des techniques de contrôle plus direct ont fait leur apparition ces derniers temps, l'employeur n'en demeure pas moins tenu par ses obligations d'information préalable du travailleur et du consentement préalable de celui-ci à voir instaurer un tel contrôle.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

102. Puis-je renoncer a mon droit a la vie privee dans le contrat de travail ?

Il arrive que les employeurs tentent de soumettre individuellement aux salariés des engagements écrits équivalant à une abdication complète par les salariés de leurs droits.

En fait, sachez que l'abandon de votre droit à la vie privée ne peut intervenir de manière générale et abstraite dans le contrat de travail. Seule une partie de celui-ci pourrait être abandonnée comme le droit de s'opposer à une ingérence dans la vie privée. Une renonciation à un droit fondamental, vu son caractère inaliénable et d'ordre public est soumise à conditions.

Le consentement de l'individu à une telle ingérence doit être individuel, informé, libre, préalable, particulier et révocable. De plus, la renonciation ne peut toucher au noyau dur du droit dont il est question. On peut ainsi dire que si une renonciation à une partie du droit à la vie privée est consentie par l'employé dans le contrat de travail, celle-ci doit, le plus souvent, être confirmée à chaque nouvelle ingérence.

103. Mon employeur peut-il controler le contenu de mes e-mails ?

L'utilisation de la messagerie électronique professionnelle pour envoyer ou recevoir, dans des proportions raisonnables, un message à caractère personnel correspond à un usage généralement et socialement admis, mais peut être "réglementé" par l'employeur.

En principe, votre employeur n'est pas autorisé à prendre connaissance du contenu des courriers électroniques émis par le salarié et reçus par lui grâce à un outil informatique mis à sa disposition pour son travail. Le courrier électronique est en effet protégé par le secret des communications électroniques, dont la violation est sanctionnée pénalement.

En conséquence, l'ingérence de l'employeur dans la sphère privée du travailleur doit être minimale ; elle doit se limiter au contrôle de l'utilisation de la messagerie électronique et non du contenu des e-mails. On peut affirmer que c'est donc sur base d'une liste des courriers - comme sur base d'une facture de téléphone laissant apparaître des montants anormalement élevés - que l'absence de respect des règles posées par l'employeur pourra être décelée. L'employeur est autorisé à contrôler l'identité du destinataire et de l'auteur, la taille et le type de fichier envoyé, ainsi que le volume des courriers sortants par poste de travail. La prise de connaissance du contenu du courrier électronique est considérée comme excessive, de la même façon que le serait l'écoute ou l'enregistrement de vos communications téléphoniques.

L'employeur peut cependant avoir accès au contenu de vos e-mails dans certaines circonstances. Tel sera le cas notamment si l'employeur obtient votre consentement. Cependant, bien que cela semble controversé, l'employeur doit normalement obtenir le consentement de tous les participants à la communication, c'est-à-dire aussi celui du destinataire.

104. Mon employeur peut-il surveiller mon utilisation d'Internet ?

La visite d'un site Internet suppose l'établissement d'une connexion entre l'ordinateur au départ duquel le site est visité et un ordinateur distant, sur lequel sont stockées les informations consultées. Cette connexion fait l'objet de données d'identification comparables à celles d'une communication téléphonique : adresse du site, moment et durée de la visite. Ces données sont en outre enregistrées automatiquement sur le serveur de l'entreprise ou celui du fournisseur d'accès d'Internet. Il est dès lors aisé pour l'employeur de vérifier l'utilisation qui est faite d'Internet par ses employés.

Toutefois, le contrôle de l'employeur ne peut entraîner qu'une ingérence minimale dans la vie privée. Un tel contrôle ne peut se faire que dans un nombre limité de cas (voir n° 101).

En outre, ce contrôle, même autorisé, est limité. Il doit porter en premier lieu sur une liste d'adresses de sites consultés de façon globale sur une certaine période et ce n'est que si certaines anomalies sont détectées (durée de visite trop longue, consultation de sites indécents, etc.) que des mesures appropriées peuvent être prises.

Ainsi, un contrôle est possible moyennant d'une part une information préalable, d'autre part le respect des finalités déterminées.

Sachez en outre que les données de trafic entre l'ordinateur que vous utilisez sur votre lieu de travail et un site Internet constituent des données personnelles au sens de la loi sur la protection de la vie privée. Cette loi doit donc être respectée, ce qui signifie notamment que l'employeur doit avertir les travailleurs de la conservation des données de connexion et déclarer le traitement des données collectées auprès de la CPVP.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE II. LES ARNAQUES ET COURRIERS ELECTRONIQUES INDESIRABLES

105. Quels sont les types de courriers indesirables les plus repandus ?

Il existe de nombreuses formes de courriers électroniques indésirables, parfois doublés d'arnaques et d'escroqueries. Les plus courantes sont brièvement expliquées ci-dessous, mais vous trouverez d'autres exemples concrets et des conseils pratiques en surfant sur le site www.spamsquad.be. Vous trouverez également de nombreuses informations dans la brochure « Le spamming en question – Exemples illustrés et conseils pratiques » disponible à l'adresse suivante :

http://economie.fgov.be/information_society/spamming/home_fr.htm

- Le spamming

Au sens large, le terme *spamming* (ou, plus brièvement, *spam*) désigne l'envoi, massif et répété, de messages non sollicités, à caractère commercial le plus souvent.

Dans un sens restreint, il vise plus précisément l'envoi de publicités non sollicitées, par courrier électronique, dans un contexte de "collecte sauvage" (entendez : non respectueuse des principes posés par les législations protectrices des données à caractère personnel) des adresses des destinataires.

Dès lors que ces messages présentent un caractère commercial ou publicitaire, ils sont soumis à la réglementation spécifique des publicités envoyées par courrier électronique (voir nos 151 et s.).

- Le phishing

Le *phishing* (ou « hammeçonnage ») est une fraude consistant à se présenter, généralement sous la fausse identité d'un prestataire ou d'un organisme reconnu (une banque, un portail...) afin de soutirer au destinataire des données confidentielles telles que ses numéros de comptes bancaires, son identifiant et son mot de passe, son numéro d'assurance sociale, sa date de naissance, son numéro de permis de conduire, le numéro et la date d'expiration de sa carte de crédit, etc.

Le *phishing* se fait le plus souvent par le biais d'un (faux) site web officiel ou d'un (faux) e-mail émanant du prétendu prestataire ou organisme. Une fois en possession des données personnelles de ses victimes, l'auteur pourra alors usurper leur identité et, par exemple, réaliser des opérations bancaires en leur nom, effectuer des paiements, lire leurs e-mails, etc. Le phishing est passible de sanctions pénales (voir n° 122).

- Le scam

Scam signifie 'arnaque' en anglais. Dans l'univers d'Internet, ce terme désigne diverses formes particulières d'escroquerie. En voici quelques exemples.

Le « *Nigerian scam* » (appelé aussi 'scam 419', 'lettres nigérianes' ou 'scam africain') vise les courriers électroniques dont l'objectif est de soutirer de l'argent aux internautes crédules, en leur demandant de servir d'intermédiaires pour le transfert d'importantes sommes d'argent (soi-disant bloquées à l'étranger dans un contexte politique difficile) en échange d'un pourcentage sur la somme transférée. Si la victime accepte, elle devra généralement ouvrir un compte en banque et avancer des fonds (faux frais de notaire ou d'avocat, pots-de-vin...), sans jamais recevoir en retour la somme promise.

Le « scam offre d'emploi » permet d'écouler de l'argent volé. Une pseudo-société (ou une société réelle dont l'identité a été usurpée) envoie un e-mail pour proposer un travail. Souvent, il est question d'un travail à domicile dans le secteur des paiements électroniques, qui consiste à effectuer des transferts de fonds. En réalité, il s'agit d'une arnaque visant à utiliser le compte en banque de l'internaute pour faire transiter des sommes d'argent, de manière à 'blanchir' de l'argent volé à la faveur de diverses arnaques.

Le « scam loterie » désigne une forme d'escroquerie concernant des avances de frais réclamées à la victime. D'ordinaire, une 'cible' reçoit un courrier électronique non sollicité, l'informant qu'elle a gagné un lot important à une loterie, même si elle n'y a pas participé. Pour recevoir le montant, le soi-disant gagnant doit effectuer diverses démarches (remplir un formulaire sollicitant des données personnelles, ouvrir un nouveau compte...) et consentir diverses avances sur des frais fictifs (frais de virement, taxes, droits de timbre...).

Ces arnaques sont autant de formes de *phishing* (voir ci-dessus).

- les Hoax

Voir n° 29.

106. Comment les expediteurs de courriers non sollicites connaissent-ils mon adresse electronique ?

Ils obtiennent votre adresse électronique de plusieurs façons :

- tout d'abord, il est possible que vous ayez communiqué vous-même votre adresse. Ainsi, lorsque vous visitez un site web pour acquérir un produit ou un service ou pour télécharger un fichier, ou lors de votre inscription à un concours, à une liste

de diffusion ou à un forum de discussion, on vous demande souvent d'introduire des données personnelles, telles que vos nom, adresse géographique… et adresse de courrier électronique. Ces données sont souvent réutilisées soit par la personne à laquelle vous les avez fournies, soit par d'autres personnes auxquelles la première personne a transmis ces informations. En outre, de nombreuses offres de produits ou de services gratuits prévoient qu'en contrepartie vous acceptiez de recevoir des messages, publicitaires ou autres, par courrier électronique (voir n° 150);

- ensuite, il existe diverses méthodes de collecte dite "sauvage" réalisée sans ou contre votre consentement : utilisation de logiciels permettant l'inscription à un maximum de listes de diffusion afin de récupérer les adresses électroniques de leurs membres ; collecte automatique d'adresses électroniques dans les espaces publics d'Internet (p. ex. annuaires ou moteurs de recherche, vos pages web personnelles…) ; recours à diverses manœuvres frauduleuses (p. ex. faux concours, offres d'espaces web gratuits…);

- enfin, il existe un véritable marché des fichiers d'adresses de courrier électronique (collectées licitement ou non) : des entreprises font leur métier de la mise à disposition (le plus souvent, par le biais d'une location) de tels fichiers. Il est aussi possible de se procurer sur Internet des listes contenant des milliers d'adresses à télécharger pour des sommes relativement modiques.

107. Dois-je redouter les spams ?

Vous pouvez effectivement subir deux types de conséquences néfastes :

1. d'une part, si l'envoi est massif, cela peut provoquer un engorgement de votre boîte aux lettres électronique, et donc une difficulté pour accéder au réseau, sans compter les pertes de temps pour lire et supprimer les messages indésirables ;

2. d'autre part, sauf liaison permanente à Internet, vous devez supporter les coûts de connexion nécessaires au téléchargement, qui peuvent être élevés si le message est long à télécharger (parce qu'il contient par exemple un fichier attaché de taille importante).

En outre, la réception de messages non sollicités peut causer le désagrément lié au fait que certains d'entre eux peuvent vous paraître agressifs ou ne pas correspondre à votre éthique.

108. Existe-t-il des moyens techniques pour se proteger du spamming ?

Il existe effectivement divers outils de filtrage permettant de lutter contre le *spamming*. Les filtres sont configurés de manière à isoler les messages indésirables en fonction de divers critères de recherche, notamment l'origine du message (p. ex. l'adresse IP de l'expéditeur) ou son contenu.

A ce propos, il faut savoir que la loi oblige dorénavant l'expéditeur d'un message publicitaire à faire en sorte, d'une part, que le but commercial du message soit identifiable dès sa réception par le destinataire, d'autre part, que la personne physique ou morale pour le compte de laquelle la publicité est faite soit clairement identifiable.

Par ailleurs, lors de l'envoi de publicités par e-mail, il est interdit, d'une part, d'utiliser l'adresse électronique ou l'identité d'un tiers, d'autre part, de falsifier ou de masquer toute information permettant d'identifier l'origine du message de courrier électronique et son chemin de transmission.

Ces exigences légales, même si elles ne s'appliquent qu'aux publicités, devraient faciliter la programmation des filtres selon le critère choisi.-

Les filtres programmés en fonction de l'origine des messages permettent de bloquer les courriers électroniques en provenance des adresses IP identifiées. Les filtres programmés en fonction du contenu des e-mails permettent, quant à eux, d'éliminer les messages contenant un mot ou une combinaison de mots précis (p. ex. sex ou make money fast). Dans ce cas, le risque existe de perdre également des messages sollicités.

Quel que soit le filtre choisi, celui-ci peut être installé soit au niveau du serveur de votre fournisseur de messagerie, soit sur votre propre ordinateur.

Le filtrage chez votre fournisseur de messagerie constitue la solution la plus commode étant donné qu'il se charge de trier et d'éliminer lui-même les courriers électroniques indésirables. Cependant, ce système implique que le processus de tri échappe à votre maîtrise. Or, certains facteurs de sélection (p. ex. la similitude et la quantité de messages envoyés) peuvent conduire au blocage de messages que vous aviez sollicités.

A l'inverse, lorsque le filtre est placé au niveau de votre ordinateur, les messages non sollicités arrivent inévitablement dans votre boîte aux lettres électroniques. Par conséquent, vous n'évitez ni le risque d'engorgement, ni l'augmentation de vos coûts de connexion. Si vous disposez d'un logiciel de filtrage, il est sans doute déjà configuré (ainsi, la plupart des logiciels de courrier électronique offrent des possibilités de filtrage). Cependant, vous avez en principe la possibilité de personnaliser le

filtre, en ajoutant ou en supprimant des critères de sélection. Le risque de perdre des courriers sollicités est dès lors moins important puisque vous avez opéré vous-même la sélection.

Vous trouverez d'autres exemples concrets et des conseils pratiques en surfant sur le site www.spamsquad.be.

109. Existe-t-il des moyens techniques pour se proteger contre les arnaques ?

Le mieux est de rester extrêmement vigilant face à des propositions trop alléchantes ou insolites. Voici quelques conseils (pour plus d'informations, surfez sur www.spamsquad.be et www.arnaques.be) :

- ne vous laissez tenter sous aucun prétexte à verser de l'argent à un(e) inconnu(e).
- ne réagissez jamais à un e-mail qui vous informe que vous avez gagné à une loterie.
- ne répondez jamais à un e-mail qui vous demande des données personnelles, même s'il s'agit d'un prestataire que vous connaissez. Aucun prestataire sérieux ne vous demanderait de lui communiquer des données sensibles par e-mail. En cas de doute, le mieux est de prendre contact directement avec le (vrai) prestataire, sans utiliser les (fausses) coordonnées figurant dans le (faux) e-mail.
- lorsque vous publiez votre adresse e-mail sur un site Web, pensez à la camoufler en remplaçant par exemple le sigle « @ » par « at ». Votre adresse nom@nomdedomaine.be devient ainsi nom(at)nomdedomaine.be.

CHAPITRE III.
LES CONTENUS ILLICITES ET PREJUDICIABLES

110. Puis-je consulter impunement un contenu illicite sur le net ?

Le seul fait de consulter ou de détenir de l'information constitue rarement un acte illicite. Le motif est simple : lorsqu'une information est problématique, c'est généralement à son auteur que l'on adresse les reproches, et non à celui qui la consulte.

Néanmoins, certaines informations sont à ce point sensibles que le législateur a jugé bon de faire peser une partie de responsabilité sur celui qui les lit ou les détient. Les hypothèses visées sont : les secrets d'État et la pédophilie. Seul ce dernier point retient ici l'attention.

Dans la foulée des douloureuses affaires judiciaires qui ont bouleversé la Belgique, la loi du 13 avril 1995, contenant des dispositions en vue de la répression de la pornographie enfantine, a apporté une nouvelle arme pour lutter contre la pédophilie : elle incrimine la seule détention, en connaissance de cause, de photos et autres supports visuels représentant des positions ou des actes sexuels à caractère pornographique impliquant ou présentant des mineurs de moins de 16 ans.

Appliquée à Internet, cette loi ouvre des perspectives inédites : quiconque vit sur le territoire et détient, en connaissance de cause, des photos illicites téléchargées à partir du réseau Internet ou qu'il aurait reçues dans un forum de discussion, peut faire l'objet de poursuites en Belgique, même si ces photos sont détenues sur un serveur situé à l'étranger, par exemple sur un des serveurs virtuels proposés sur Internet. Pareillement, l'étranger qui aurait diffusé ces photos, même à partir d'ordinateurs situés à l'étranger, peut être poursuivi en Belgique.

Plusieurs pays ont adopté une législation similaire (France, USA, Canada, etc.).

111. Que faire si je decouvre un contenu pedopornographique sur le net ?

Il faut bien entendu éviter de consulter des informations pouvant revêtir un caractère pédophile (une directive ministérielle en vigueur depuis le 1er sept. 1999 décrit la pédopornographie comme "des objets ou supports visuels de toute nature qui représentent des positions ou des actes sexuels à caractère pornographique, impliquant ou représentant des mineurs d'âge").

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Si certains fichiers ont été téléchargés indépendamment de votre volonté, il est inutile de paniquer : il suffit le plus souvent de les effacer et de ne plus consulter le service sur lequel ils ont été trouvés.

Vous pouvez aussi aller plus loin et dénoncer ce service. Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

1. Vous pouvez envoyer un courrier, téléphoner ou vous rendre à n'importe quel commissariat de police.

2. Vous pouvez aussi agir, par voie électronique, conformément à la procédure mise en place dans le cadre de l'accord conclu entre l'Association des Fournisseurs d'Accès à Internet (ISPA) et les ministères de la Justice et des Télécommunications :

- tout le monde peut dénoncer un contenu qu'il estime illicite auprès de son fournisseur d'accès ou au point de contact gouvernemental belge sur les abus d'Internet (http://www.ecops.be/). Si la dénonciation est faite au fournisseur, celui-ci la transmet lui-même au point de contact:

- le point de contact fait un tri. S'il estime que l'information n'est manifestement pas illicite, le dossier est classé. Dans les autres cas, le dossier est transmis au parquet. Simultanément, l'ISPA est avertie et ses membres s'engagent à bloquer l'accès au contenu par tous les moyens dont ils peuvent raisonnablement disposer:

- toute information complémentaire peut être obtenue sur le site de l'ISPA (http://www.ispa.be) ou sur le site du point de contact gouvernemental belge sur les abus d'Internet (http://www.ecops.be/):

3. Enfin, vous pouvez vous adresser à Child Focus, soit par téléphone (en appelant le 110), soit via son site web (www.childfocus-net-alert.be) :

- www.childfocus-net-alert.be préserve votre anonymat dès l'instant où vous en exprimez le souhait. Le serveur est configuré de manière à ce qu'il soit impossible d'analyser l'identité des personnes qui transmettent des informations ou qui visitent le site sur la base des données log puisque celles-ci ne sont pas conservées:

- de plus, le serveur web est également configuré de manière à ce que le visiteur ne reçoive pas de 'cookie' après avoir visité le site (voir n^{os} 87 et s.):

- enfin, vous bénéficiez d'une communication sécurisée : le serveur web reçoit les données telles qu'encodées par vous et, si vous ne communiquez pas de données personnelles, il n'enregistre aucune information vous concernant.

112. Comment proteger les mineurs contre des contenus indesirables ?

Internet recèle des contenus que vous jugez inappropriés pour des mineurs qui bénéficient d'un accès à Internet dans une bibliothèque, à l'école ou dans le cadre familial. L'on songe notamment aux sites à contenu violent, pornographique, haineux ou raciste, aux sites des sectes ou à ceux qui font du commerce de drogues. En tant qu'éducateur, responsable de jeunes ou parent, vous souhaitez mettre ces mineurs à l'abri de tels contenus indésirables ou préjudiciables. C'est possible grâce à des systèmes d'évaluation et de filtrage disponibles sur le marché.

Un système de filtrage se compose d'un ou plusieurs logiciels visant à empêcher les utilisateurs d'Internet d'accéder à certains contenus. Un tel système repose sur deux composants : l'évaluation et le filtrage.

L'évaluation consiste à procéder à un classement des sites web selon leur contenu en appliquant des jugements de valeur.

Le logiciel de filtrage examine quant à lui la ressource à laquelle l'utilisateur souhaite accéder. Si cette ressource ne correspond pas aux critères autorisés pour y accéder, le logiciel annonce à l'utilisateur que l'accès à cette ressource est refusé et le navigateur web n'affiche pas le contenu de ce site.

113. Quels sont les systemes de filtrage disponibles ?

Les outils de filtrage autonomes utilisent une combinaison de deux approches pour évaluer le contenu : l'établissement d'une liste de sites acceptables ou inacceptables et une sélection par mots-clés.

Le blocage basé sur des listes s'appuie sur une énumération explicite des sites qui doivent être autorisés (listes blanches) ou interdits (listes noires). Ces listes sont généralement constituées par les vendeurs du logiciel selon leurs critères propres.

Par ailleurs, le consortium W3 a développé un standard ouvert appelé PICS (*Platform for Internet Content Selection*). Il s'agit d'un protocole d'échange de données d'évaluation. Le but est de mettre un outil à disposition des internautes pour leur permettre de sélectionner le contenu selon leurs propres critères éthiques.

En pratique, vous pouvez sélectionner un système d'évaluation correspondant à vos valeurs. Les systèmes aujourd'hui les plus connus sont ceux de RSACi, de SafeSurf et de Netshepherd.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

114. Les systemes de filtrage sont-ils efficaces ?

La valeur et l'efficacité des systèmes fondés sur des listes dépendent des choix effectués par les vendeurs. A cet égard, la marge de manœuvre est faible, voire inexistante. De plus, la liste devient vite obsolète, à mesure de l'apparition de nouveaux sites. Quant à la sélection par mots-clés, elle a ses limites car elle ne tient pas compte du contexte et aboutit souvent à bloquer des sites sans raison valable.

Quant au système PICS, il laisse davantage de choix aux parents. Cependant, le succès de cette initiative requiert l'évaluation d'un pourcentage significatif des sites web. Force est de constater que la masse critique des sites évalués est encore faible actuellement.

115. Que faire si je decouvre sur le net un contenu illicite ou qui m'est prejudiciable ?

Comment réagir si vous vous estimez agressé ou préjudicié par un contenu illicite (violent, révisionniste, pédophile, raciste...) ou par un contenu diffamatoire à votre égard ou portant atteinte à votre honneur, à votre réputation, à votre vie privée...?

Tout d'abord, vous pouvez vous adresser à votre fournisseur d'accès ou à *l'hébergeur* du site concerné (ou du groupe de discussion...), pour attirer son attention sur le contenu préjudiciable et lui demander, selon le cas, de bloquer l'accès à ce dernier ou de le supprimer. Vous avez intérêt à conserver trace de votre requête.

En cas d'absence de réaction, vous pouvez porter plainte auprès du commissariat de police le plus proche. Cette plainte sera transmise aux autorités judiciaires compétentes qui pourront ouvrir une instruction et entamer, le cas échéant, des poursuites devant une juridiction répressive. Vous pouvez encore dénoncer le contenu par voie électronique, au point de contact gouvernemental belge sur les abus d'internet (http://www.ecops.be/).

Si vous estimez avoir subi un dommage personnel – matériel (p. ex. perte de clients suite à la diffusion d'informations diffamatoires ou calomnieuses à votre égard) ou moral (p. ex. atteinte à votre honneur ou à l'intimité de votre vie privée) –, sachez qu'il vous est possible de réclamer une indemnisation. A cet effet, il est conseillé d'introduire votre plainte avec constitution de partie civile.

Indépendamment de toutes poursuites judiciaires, il vous est également loisible de demander réparation du dommage subi, en introduisant une action en responsabilité civile auprès d'un tribunal civil.

Si vous souhaitez qu'il soit mis fin, au plus vite, à la diffusion du contenu que vous jugez attentatoire à vos droits, sachez qu'il existe des procédures rapides vous permettant d'obtenir une décision satisfaisante dans un délai de 24 heures à quelques jours. Si vous avez gain de cause, le juge pourrait ordonner, par exemple, le blocage de l'accès au contenu litigieux ou le retrait immédiat de celui-ci.

116. Qui puis-je assigner en justice pour obtenir reparation du dommage subi ?

Sachez que la loi prévoit des exemptions de responsabilité au profit de diverses activités intermédiaires sur Internet. Ainsi, l'activité de simple transmission et celle de fourniture d'accès à Internet bénéficient d'une immunité presque totale à l'égard des contenus véhiculés. Vous aurez donc rarement intérêt à traduire en justice l'opérateur de réseau ou le fournisseur d'accès que vous jugez responsable de votre préjudice.

Vous aurez plus de chances de succès si vous décidez de traduire en justice l'hébergeur du contenu litigieux (pourvu que vous le connaissiez). Néanmoins, la loi prévoit également une limitation de responsabilité au profit de l'activité d'hébergement. Ainsi, la responsabilité de l'hébergeur ne pourra pas être engagée s'il n'avait pas connaissance du contenu illicite ou s'il a agi promptement, dès le moment où il a été averti de la présence du contenu illicite, pour le retirer ou rendre l'accès à celui-ci impossible.

En toute hypothèse, vous pouvez toujours mettre en cause la responsabilité de l'auteur de l'information litigieuse, pour autant bien entendu que vous ayez pu l'identifier.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE IV. LA CYBERCRIMINALITE

Section 1. Le faux en informatique

117. Qu'est-ce qu'un faux en informatique ?

Selon la loi, commet un "faux en informatique" celui qui introduit dans un système informatique, modifie ou efface des données, qui sont stockées, traitées ou transmises par un système informatique, ou modifie par tout moyen technologique l'utilisation possible des données dans un système informatique, et par là, modifie la portée juridique de telles données.

En clair, le faux en informatique vise la dissimulation intentionnelle de la vérité par le biais de manipulations informatiques de données pertinentes sur le plan juridique. Des données électroniques peuvent être ainsi falsifiées moyennant modification ou effacement (complet ou partiel) lors de leur saisie (introduction dans l'ordinateur), de leur récupération ou au cours de leur stockage.

Si, pour falsifier des données, vous vous êtes introduit sans autorisation dans un système informatique, il se peut que vous vous soyez également rendu coupable de *hacking* (voir n^{os} 125 et s.), voire également de fraude informatique si l'opération est susceptible de vous procurer un avantage économique (voir n^{os} 121 et s.). On parlera alors de "concours idéal d'infractions", c'est-à-dire qu'un même acte constitue plusieurs infractions à la loi. Dans ce cas, seule la peine la plus forte sera prononcée.

118. Quels sont les exemples de faux en informatique ?

Constituent des faux en informatique, notamment : la confection illégale ou la falsification de cartes de crédit ; les faux en matière de contrats numériques (lorsque les données juridiquement pertinentes ne sont plus imprimées sur papier, ni signées à l'aide de la main) ; l'introduction d'un faux numéro de carte de crédit lors de l'inscription à un site Internet payant ; l'inscription de créances fictives ou la modification de données salariales par un employé dans le logiciel comptable de l'entreprise ; le fait, pour un employé, de gonfler artificiellement les heures supplémentaires encodées dans le logiciel de gestion du temps de travail ; la falsification d'une signature électronique ou encore l'utilisation en pleine connaissance de cause de données falsifiées.

119. Le faux en informatique est-il punissable penalement ?

Celui qui commet un faux en informatique est puni d'un emprisonnement de six mois à cinq ans et d'une peine d'amende ou d'une de ces peines seulement. La tentative de commettre un faux est également punie. En cas de récidive, les peines prévues sont doublées.

La loi prévoit également que celui qui fait usage des données ainsi obtenues, tout en sachant qu'elles sont fausses, est puni comme s'il était l'auteur du faux. La réutilisation d'informations obtenues par le biais d'un faux est donc punissable au même titre que l'utilisation d'un faux elle-même !

120. Puis-je commettre un faux en informatique "sans en etre conscient" ?

Non ! Pour être punissable, le faux en informatique doit être commis en connaissance de cause et avec une intention frauduleuse ou à dessein de nuire.

En résumé, l'infraction sera établie si et seulement si tous ses éléments constitutifs sont réunis, à savoir :

- il faut qu'il y ait introduction, modification ou effacement de données dans un système informatique ou encore modification possible de l'utilisation de ces données. La notion de données est comprise dans un sens large par la loi, et comprend toutes les représentations de l'information pouvant être stockées, traitées et transmises par le biais d'un système informatique;
- il est nécessaire que cette manipulation entraîne une modification de la portée juridique des données. Il appartiendra au juge d'apprécier si une telle modification a effectivement eu lieu;
- l'auteur du faux doit être animé d'une intention frauduleuse ou agir dans le but de nuire. Dès lors, la fabrication de fausses cartes de crédit ou de fausses signatures digitales à des fins de scientifiques par exemple, ne sera pas punissable sur base de l'infraction de faux en informatique.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Section 2. La fraude informatique

121. Qu'est-ce que la fraude informatique ?

Selon la loi, se rend coupable de "fraude informatique" celui qui cherche à se procurer, pour lui-même ou pour autrui, avec une intention frauduleuse, un avantage économique illégal en introduisant dans un système informatique, en modifiant ou effaçant des données qui sont stockées, traitées ou transmises par un système informatique, ou en modifiant par tout moyen technologique l'utilisation normale des données dans un système informatique.

En d'autres termes, la fraude informatique consiste en la manipulation de données à l'égard d'une machine pour se procurer un avantage illicite (cette infraction se rapproche de l'escroquerie ; toutefois, l'escroquerie classique vise la tromperie d'une personne et non d'une machine).

122. Quels sont les exemples de fraude informatique ?

La fraude informatique peut viser par exemple l'utilisation d'une carte de crédit volée pour retirer de l'argent d'un distributeur automatique de billets, le dépassement illicite du crédit octroyé par sa propre carte de crédit, le détournement de programmes ou fichiers informatiques pour obtenir un avantage financier illicite, ou encore les manipulations illicites effectuées par un employé de banque sur les comptes des clients.

Une autre forme, plus récente, de fraude informatique est le *phishing* (voir n° 105). Si le phishing en tant que tel ne fait pas l'objet d'une disposition pénale spécifique, il n'en reste pas moins que l'utilisation des données personnelles de la victime en vue de réaliser des opérations en son nom sera punissable au titre de fraude informatique et même de faux si un faux site web ou une fausse adresse e-mail ont été utilisés.

123. La fraude informatique est-elle punissable pénalement ?

L'auteur d'une fraude informatique est puni d'un emprisonnement de six mois à cinq ans et d'une amende ou d'une de ces peines seulement. La tentative de fraude est également punie. En cas de récidive, les peines prévues sont doublées.

124. Puis-je commettre une fraude informatique "sans en etre conscient" ?

Non ! Pour être punissable, la fraude informatique exige une intention frauduleuse. A la différence de l'escroquerie, il n'est pas question ici de manipulation directement destinée à tromper la confiance d'une personne. Il faut, mais il suffit, que soit établie l'intention de se procurer ou de procurer à autrui un avantage patrimonial illicite.

Section 3. Le hacking

125. Qu'est-ce que le hacking ?

Selon la loi, celui qui, sachant qu'il n'y est pas autorisé, accède à un système informatique ou s'y maintient, est puni d'un emprisonnement de trois mois à un an et d'une amende ou d'une de ces peines seulement. Par ailleurs, celui qui, avec une intention frauduleuse ou dans le but de nuire, outrepasse son pouvoir d'accès à un système informatique, est puni d'un emprisonnement de six mois à deux ans et d'une amende ou d'une de ces peines seulement.

La tentative de commettre l'une de ces infractions est punie des mêmes peines que l'infraction elle-même. En cas de récidive, les peines prévues sont doublées.

En clair, la loi distingue deux hypothèses :

- la première est celle d'un accès non autorisé au système informatique d'un tiers ou le fait de s'y maintenir. On parle alors de *hacking externe*.
- la seconde est le fait pour quelqu'un qui dispose **déjà** d'un accès légitime à un système informatique d'outrepasser son pouvoir d'accès à ce système. On parle alors de *hacking interne*.

Dans le premier cas, il suffit que l'auteur agisse en pleine connaissance des éléments de l'acte posé et en voulant ou, du moins, en acceptant leur réalisation. En d'autres termes, l'infraction de *hacking externe* n'exige nullement que l'accès non autorisé au système ou le fait de s'y maintenir soit inspiré par une intention frauduleuse ou réalisé dans le but de nuire (voir n° 124). Si l'infraction est commise avec une telle intention ou un tel objectif, la peine s'en trouvera seulement aggravée (voir n° 128). L'élément de maintien dans le système informatique est présent dès l'instant où l'intrus s'y "promène" un certain temps, et ce, même en l'absence de dispositif de sécurité (tel qu'un mot de passe ou un pare-feu), ou de contournement par l'auteur de l'intrusion d'un quelconque procédé de protection.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Dans le second cas, il faut que l'auteur, qui jouit de droits d'accès à un système mais outrepasse ceux-ci, agisse avec une intention frauduleuse (c'est-à-dire en vue de se procurer un profit ou un avantage illicite) ou dans le but de nuire. En d'autres termes, le *hacking interne* – réalisé, par un employé, un ouvrier, un fonctionnaire ou un consultant indépendant, depuis l'intérieur d'une entreprise, d'une institution, d'une administration ou d'une organisation – n'est punissable que si le sujet indélicat (p. ex. l'employé trop curieux qui va lire des dossiers confidentiels, dont il n'est pas censé pouvoir prendre connaissance) est animé d'une intention particulière comme l'appât du gain illicite ou la malveillance. L'abus du pouvoir d'accès à un système peut prendre diverses formes : soit une personne dispose d'un pouvoir d'accès limité et s'introduit dans des parties du système auxquelles elle n'est pas autorisée à accéder, soit elle dispose de pouvoirs limités à l'égard des données et effectue des manipulations non autorisées (p. ex. elle modifie ou supprime des données qui lui sont accessibles en simple lecture).

126. L'acces non autorise par jeu, par defi ou pour tester la securite d'un systeme est-il punissable ?

Il n'est permis, en aucun cas, de pénétrer sans autorisation dans le système informatique d'un tiers, ni pour satisfaire une simple curiosité, ni par jeu ou défi, ni pour vérifier l'aptitude du système à résister aux intrusions ou "attaques" extérieures.

L'intrusion ludique par de jeunes fous de l'informatique ou celle, expérimentale et désintéressée, de "chevaliers blancs" est punissable au même titre que l'accès non autorisé dans un système aux fins d'espionnage industriel à but lucratif ou militaire.

La loi pénalise ainsi le simple accès non autorisé à un système ou le maintien dans le système, sans poser d'autres conditions telles que le fait d'avoir contourné ("cracké") un dispositif de sécurité, l'intention de se procurer des données ou la volonté d'effectuer un sabotage (destruction de données...).

Néanmoins, pour échapper aux poursuites, le "hacker" pourra tenter d'invoquer sa bonne foi, en faisant valoir qu'il ignorait l'interdiction d'accès ou n'avait pas la volonté de passer outre cette interdiction. Il est évident, toutefois, que sa bonne foi sera peu crédible et l'échappatoire difficilement admise s'il a dérobé un code d'accès ou s'il est passé outre un message d'avertissement dissuasif. La question pourra se poser dans le cas d'une personne qui profite de l'accès Wi-Fi non sécurisé de son voisin sans avoir obtenu son autorisation : devait-elle nécessairement savoir qu'elle n'était pas autorisée à utiliser la connexion sans fil ou pouvait-elle au contraire légitimement penser que le propriétaire du réseau wi-fi avait implicitement permis aux tiers d'y accéder en ne le protégeant pas contre les accès extérieurs ?

127. Qu'en est-il des outils et dispositifs facilitant ou permettant le hacking ?

La loi punit d'une amende et d'une peine de prison celui qui, indûment, possède, produit, vend, obtient en vue de son utilisation, importe ou met à disposition sous une autre forme, un quelconque dispositif, y compris des données informatiques, principalement conçu ou adapté pour permettre un hacking. Cette disposition vise l'utilisation, la possession ou la redistribution de hackertools, c'est-à-dire des outils ou logiciels qui facilitent le hacking, mais également le trafic de codes d'accès ou de fausses licences qui permettent de pénétrer dans un système informatique sans y être autorisé.

Notons que le législateur, pour ne pas entraver la libre circulation d'informations générales en matière de techniques de protection (en particulier par le web), précise que l'infraction ne sera établie que si cette possession ou utilisation de hackertool est liée à une intention frauduleuse (ou est à tout le moins indue, pour utiliser le terme exact de la loi). On a ainsi voulu laisser le droit aux entreprises la possibilité de tester leur sécurité informatique ou aux scientifiques et professeurs la possibilité d'expliquer le fonctionnement de dispositifs de contournement de sécurité et de les tester. Dans cette hypothèse, l'utilisation ou la communication d'informations permettant de réaliser un hacking sera légitime et donc non constitutive d'infraction.

128. Existe-t-il des circonstances aggravantes susceptibles d'alourdir la peine ?

La loi prévoit des circonstances aggravantes et un alourdissement de la peine lorsque celui qui accède sans autorisation à un système informatique, tant depuis l'extérieur que de l'intérieur, adopte l'un des comportements suivants :

- reprendre, de quelque manière que ce soit, les données stockées, traitées ou transmises par le système informatique. Est ainsi visé, par exemple, le vol de secrets d'entreprise dans le cadre de l'espionnage industriel ; ou
- faire un usage quelconque d'un système informatique appartenant à un tiers ou se servir du système informatique pour accéder au système informatique d'un tiers. On vise ici, par exemple, l'utilisation de la capacité du système, entraînant une limitation temporaire des possibilités d'autres utilisateurs ou l'utilisation du système comme "tremplin" (relais) pour accéder de façon détournée à un autre système ; ou
- causer un dommage quelconque, même non intentionnellement, au système informatique ou aux données qui sont stockées, traitées ou transmises par ce système ou au système informatique d'un tiers ou aux données qui sont stockées, traitées ou transmises par ce système.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Est également punissable celui qui ordonne des actes de *hacking* ou y incite. De même, la loi punit celui qui recèle, divulgue ou fait un usage quelconque des données obtenues suite à la commission de faits de *hacking*. En d'autres mots, le recel d'informations obtenues suite à un hacking est également puni par la loi.

129. Puis-je etre victime de hacking ? Comment m'en proteger ?

Évidemment ! Certains surfeurs sur Internet sont passés maîtres dans l'art de pénétrer les systèmes informatiques connectés au réseau, parfois par jeu, pour relever un défi ou, tout simplement, pour nuire ou semer la pagaille. Il serait naïf de vous croire à l'abri de pareils agissements, sous prétexte que vous n'avez rien à vous reprocher ou que votre système ne contient rien de bien extraordinaire.

Pour vous protéger, le mieux est d'installer *un firewal*l (pare-feu), c'est-à-dire un dispositif, logiciel ou matériel, destiné précisément à dresser un mur de sécurité entre votre système et le reste du réseau, de manière à empêcher toute intrusion non autorisée dans votre système de la part des tiers.

Un firewall ne vous indiquera toutefois pas toujours les éventuelles intrusions dont votre système aurait fait l'objet. C'est la raison pour laquelle l'élaboration d'un système de sécurité efficace passe le plus souvent par l'adjonction au système informatique d'un dispositif de détection des intrusions (I.D.S., pour *Intrusion Detection System*).

En outre, la multiplication des réseaux Wi-Fi pose des problèmes de sécurité supplémentaires, dès lors que ces réseaux sont accessibles depuis l'extérieur. En effet, les ondes dépassent le périmètre d'utilisation normale du réseau. Il est donc nécessaire de protéger son réseau Wi-Fi, notamment en utilisant des dispositifs qui assurent le cryptage, l'authentification et l'identification des postes de travail accédant au réseau Wi-Fi et des données y transitant. Des protocoles de sécurité tels que le WPA2 (Wi-Fi Protected Access 2) permettent de sécuriser le réseau et de rencontrer ces trois fonctions. Aucune protection n'étant infaillible, il est recommandé de bien se renseigner auprès de son revendeur de routeur wi-fi ou de son fournisseur d'accès, ainsi que de bien lire les guides d'utilisation fournis avec le matériel afin d'optimiser au mieux la sécurité de son réseau Wi-Fi.

Section 4. Le sabotage informatique

130. Qu'est-ce que le sabotage informatique ?

La loi punit d'une peine de prison et/ou d'une amende celui qui, sachant qu'il n'y est pas autorisé, directement ou indirectement, introduit dans un système informatique, modifie ou efface des données, ou qui modifie par tout moyen technologique l'utilisation normale de données dans un système informatique.

La loi vise ici le sabotage informatique, à savoir, par exemple, des actes dommageables tels que l'introduction d'un virus, la destruction d'un fichier informatique ou le fait de rendre inutilisable ou disque dur ou un système informatique.

Transmettre un virus informatique pourra par exemple être qualifié de sabotage informatique, même si ce virus n'a pas été introduit suite à un hacking ou une fraude informatique. En effet, le virus a pour effet de détourner l'utilisation normale d'un ordinateur en corrompant les données qu'il traite.

L'effacement de données informatiques auxquelles on a accès pourra également être constitutif de sabotage, s'il n'était pas autorisé.

La loi prévoit que la tentative de sabotage informatique est punie des mêmes peines que le sabotage lui-même.

131. Existe-t-il des circonstances aggravantes ?

La loi prévoit que lorsque le sabotage informatique est commis avec une intention frauduleuse ou dans le but de nuire, la peine d'emprisonnement est aggravée.

Des peines plus lourdes sont également prévues par la loi lorsque le sabotage cause un dommage effectif (par exemple la corruption d'une base de données, l'impossibilité d'offrir des services commerciaux via le système saboté, la propagation d'un virus, ...) ou entrave totalement ou partiellement le système informatique (indisponibilité de l'ordinateur, perte de logiciels nécessaires à faire tourner une application, ...) ce qui sera souvent le cas.

Enfin, en cas de récidive, la loi prévoit que les peines seront doublées.

132. Quid des outils de sabotage ?

De la même manière que les *hackertools* sont prohibés par la loi (voir n° 127), celle-ci prévoit que sera condamné aux même peines que celles encourues en cas de sabotage informatique celui qui, indûment, possède, produit, vend, obtient en vue de

son utilisation, importe, diffuse ou met à disposition sous autre forme, un dispositif - y compris des données informatiques - qui est principalement conçu ou utilisé pour causer un dommage à des données ou empêcher totalement ou partiellement le fonctionnement correct d'un système informatique.

La loi vise par là les outils et dispositifs permettant d'endommager les systèmes de tiers. Ainsi, la fabrication ou la simple possession d'un virus, lorsqu'elle n'est pas légitime et que le détenteur de celui-ci connaît son caractère dangereux, sera susceptible d'être sanctionnée pénalement.

Section 5. L'envoi / la reception de virus

133. Qu'est-ce qu'un virus informatique ?

Un virus, au sens strict, est un programme destiné à perturber le fonctionnement des systèmes informatiques, ou pire, à modifier, corrompre, voire détruire, les données qui y sont stockées.

Le mot « virus » est souvent utilisé au sens large et désigne dans ce cas toute forme de programme malveillant (*malware* en anglais). Les virus au sens strict, les vers, les *spywares* et les « chevaux de Troie » sont des exemples de programmes malveillants.

Capable de se reproduire de lui-même, le virus est conçu pour détecter d'autres programmes et les infecter en leur incorporant sa propre copie. L'activation du virus s'opère au moment où le programme infecté est exécuté. Une fois activé, le virus commence à produire ses effets, qui peuvent être simplement gênants ou incommodants, mais aussi désastreux, voire franchement catastrophiques.

Sont ainsi contrariants, mais d'ordinaire inoffensifs, les virus qui ont pour conséquence d'intervertir certaines lettres du clavier ou qui commandent au disque dur d'afficher un message déterminé à une heure précise.

Nettement plus pernicieux sont les virus qui ont un potentiel de destruction, par exemple, en désordonnant les données contenues dans vos documents ou – pire – en reformatant votre disque dur.

Les programmes malveillants peuvent également avoir des effets plus pernicieux : c'est le cas des *spywares*, programmes malicieux qui ont la particularité de collecter et d'envoyer des données à caractère personnel sur l'ordinateur hôte vers des organismes tiers, sans que l'utilisateur ne se rende compte de rien (voir n° 92).

Enfin, les virus peuvent être à l'origine de véritables catastrophes sur le plan économique ou humain. L'on songe à la paralysie d'un réseau hospitalier ou aux dysfonctionnements occasionnés au système informatique d'un aéroport par des cyber-terroristes.

Étant donné la redoutable capacité des virus à se reproduire, plus la parade sera lente à venir, plus votre ordinateur régressera en termes de performances et/ou plus les dégâts seront importants.

134. Quel est le cycle d'un virus informatique ?

Les virus informatiques, tout comme les virus biologiques, possèdent un cycle de vie, qui va de la création à l'éradication. Après sa création, c'est-à-dire le développement du virus, le virus sera intégré à un endroit stratégique afin d'être diffusé de la manière la plus large possible. Une fois diffusé, il se reproduira sur tous les ordinateurs infectés pendant sa propagation.

Le virus pourra alors s'activer, ce qui peut n'arriver qu'une fois que plusieurs conditions sont réunies : un virus peut donc « dormir » pendant un certain temps sur un système infecté.

Un virus pourra le plus souvent être découvert et isolé.

Une fois cette opération réalisée, le nouveau virus est généralement transmis à l'ICSA (International Computer Security Association) où il est documenté puis distribué aux développeurs de logiciels antivirus.

Cela permettra aux développeurs de modifier leurs programmes pour qu'ils détectent la présence du nouveau virus et parvienne à l'éliminer du système, mais aussi de l'empêcher de contaminer d'autres systèmes.

135. Comment contracte-t-on un virus ?

Les virus se reproduisent sur le code des autres programmes. Ils sont donc inoffensifs tant que vous n'exécutez pas le programme infecté. En d'autres mots, télécharger un programme infecté d'un site Web ou insérer un CD dans votre ordinateur est le plus souvent inoffensif, jusqu'à ce que vous lanciez un logiciel ou que vous ouvriez un fichier !

Généralement, c'est à l'ouverture d'une application d'un fichier infecté que le virus peut se propager sur d'autres applications et d'autres fichiers. Dans ces conditions, les logiciels ou fichiers que vous partagez avec des amis ou collègues de travail, via un CD, un DVD, une clé USB, Internet ou un réseau local, peuvent aussi être infectés, et vous pouvez dès lors transmettre le virus à d'autres ordinateurs.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Il n'est pas possible que votre ordinateur soit infecté par un virus simplement en lisant un e-mail au format texte. Le format texte est incapable de contenir un virus. En revanche, il est tout à fait possible de transmettre un virus sous la forme d'une pièce jointe à un message électronique (attachement). Les virus macro, qui sont les plus répandus à l'heure actuelle, sont transmis essentiellement au sein de fichiers de type Word joints à des e-mails. Cependant, les e-mails transmis en HTML sont potentiellement la cible de virus.

Sachez également que, depuis peu, certaines versions de logiciels de courrier électronique permettent l'exécution de "scripts" par la simple lecture de l'e-mail. Ces petits programmes peuvent donc infecter votre ordinateur à la simple lecture d'un e-mail. Cependant, il est possible de limiter le risque en modifiant les options de votre logiciel de messagerie.

136. Comment savoir si mon ordinateur est contamine ?

Les virus sont souvent repérés trop tard par les conséquences désastreuses de leur activité : affichage de messages intempestifs, émission de sons ou de musiques inattendus, mais aussi blocage de l'ordinateur, formatage du disque dur, ...

Pourtant, de nombreux indices peuvent vous mettre la puce à l'oreille. Il peut s'agir d'une "mémoire système" disponible inférieure à ce qu'elle devrait être, d'un changement du nom de volume d'un disque, de programmes ou de fichiers subitement absents, de l'apparition de programmes ou de fichiers inconnus ou encore du comportement anormal de certains programmes ou fichiers.

Vous pouvez également utiliser le service gratuit HouseCall de l'éditeur Trend pour procéder immédiatement à l'analyse ainsi qu'à l'éradication de virus éventuellement présents sur vos disques (http://news.secuser.com/index.htm).

137. Comment se premunir contre les virus ?

Bien qu'elle ne vous mette pas à l'abri de tout danger, la meilleure protection consiste à installer sur votre ordinateur un logiciel antivirus. La plupart de ces logiciels proposent une procédure permettant de désinfecter le contenu du disque avant d'installer le logiciel, mais le mieux est d'installer l'antivirus avant toute contamination afin de bénéficier de l'ensemble de ses fonctionnalités (surveillance des transferts de fichiers ou de l'accès aux fichiers sensibles, inoculation des fichiers pour repérer tout changement de taille suspect, etc.).

Cependant, de nouveaux virus apparaissent chaque jour. Il importe donc d'actualiser régulièrement le logiciel antivirus : la plupart des éditeurs proposent une mise à jour au minimum mensuelle, mais pas toujours gratuite...

Face à cette incertitude, des règles fondamentales s'imposent : la prévention est toujours payante.

- Méfiez-vous des programmes d'origine douteuse et des fichiers joints aux messages que vous recevez ;
- Ouvrez avec précaution les fichiers qui vous viennent de sources tierces (clé USB, Internet, CD-ROM) ;
- Effectuez régulièrement une analyse antivirus de votre disque dur et de votre système ;
- Sauvegardez régulièrement le contenu de votre disque dur après avoir vérifié l'absence de virus et éventuellement éradiqué celui-ci ;
- Tenez-vous au courant de l'apparition de nouveaux virus. Certains sites Internet vous offrent gratuitement ce service en émettant des "alertes contamination" lorsqu'un virus connaît une diffusion importante. C'est le cas du site http://www.secuser.com/alertes/ qui recense plusieurs virus récemment découverts.

138. L'envoi d'un virus est-il penalement sanctionne ?

Comme nous l'avons vu (voir n°130), la loi réprime non seulement l'utilisation d'un virus, considérée comme un sabotage informatique, mais également la conception, la mise à disposition, la diffusion ou la commercialisation de virus ou de programmes permettant de créer de tels virus.

L'auteur d'une telle infraction est puni d'un emprisonnement de six mois à trois ans et d'une amende ou d'une de ces peines seulement.

En cas de récidive, les peines prévues sont doublées.

139. Puis-je envoyer un virus "sympathique" par jeu ou par blague ?

De nombreux internautes s'envoient de petits programmes amusants, destinés à faire apparaître automatiquement des animations, du texte, des images, du son ou de la vidéo, sur l'ordinateur de celui qui les ouvre, contre sa volonté. Il s'agit également d'une forme de virus, parfois inoffensive, mais parfois susceptible de perturber gravement le fonctionnement d'un système informatique. Dès lors, mieux vaut être prudent avant d'ouvrir ou de faire suivre de tels fichiers, si sympathiques soient-ils.

En principe, seul peut être poursuivi et se voir éventuellement infliger une peine celui qui, avec une intention frauduleuse ou dans le but de nuire, envoie un virus. Il

faut donc savoir que le message envoyé est susceptible de causer des dommages (empêcher, totalement ou partiellement, le fonctionnement correct du système informatique de la "victime").

140. Puis-je etre penalement sanctionne si je propage, a mon insu, un virus venu infecter mon carnet d'adresses ?

Non ! Pour être punissable, il faut être conscient que le virus diffusé est susceptible d'endommager des données ou d'entraver l'utilisation d'un système informatique et vouloir, ou du moins accepter, la réalisation de ces effets.

Par conséquent, n'est pas punissable l'usager qui propage un virus à son insu, ayant lui-même reçu le virus avec son cortège de vicissitudes : carnet d'adresses infecté, apparition de nouveaux fichiers... et envoi non voulu d'e-mails à divers correspondants non sélectionnés...

141. Que penser des e-mails qui m'avertissent qu'un dangereux virus est en circulation ?

Dans la plupart des cas, ces messages catastrophistes sont envoyés par de mauvais plaisantins et ensuite relayés par d'autres usagers, souvent de bonne foi. Ceci dit, on n'est jamais trop prudent et le mieux est de s'informer auprès d'une personne autorisée.

Plusieurs sites proposent une liste régulièrement mise à jour des différents canulars (*hoax*) circulant sur le net (voir n° 29).

Sachez également que le site de l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications – www.ibpt.be) contient une rubrique reprenant les informations sur les derniers virus recensés et permet de s'abonner à une lettre électronique d'information pour être alerté des développements récents.

Section 6. D'autres questions que vous vous posez

142. Les autorites judiciaires ou policieres peuvent-elles debarquer chez moi et saisir mon materiel informatique ?

Si vous êtes soupçonné d'actes de piratage, d'accès irréguliers à des systèmes informatiques, d'actes de contrefaçon (reproductions d'œuvres protégées par des droits d'auteur) ou d'autres délits encore (détention d'images pédophiles, communications à caractère raciste ou révisionniste...), les autorités judiciaires et policières peuvent effectivement se présenter chez vous et saisir votre disque dur, vos supports de stockage, voire tout votre matériel informatique pourvu qu'elles soient munies d'un mandat de perquisition.

143. Peuvent-elles copier des donnees stockees sur mon disque dur (ou sur des supports mobiles m'appartenant) ?

Effectivement, lorsque la saisie du matériel et des supports informatiques ne s'impose pas, les données litigieuses peuvent être simplement copiées, en principe sur des supports appartenant à l'autorité.

Néanmoins, en cas d'urgence ou pour des raisons techniques (le volume des données excède les capacités de stockage des supports amenés par l'autorité), elles peuvent être copiées sur des supports vous appartenant. Peuvent également être copiés les logiciels ayant servi à la création des données, ainsi que les clés permettant de les déchiffrer.

144. Peuvent-elles m'empecher d'acceder à certaines donnees ou les eliminer ?

Oui ! Le Procureur du Roi peut empêcher l'accès aux données ayant fait l'objet de copies (notamment par le biais de leur chiffrement, c'est-à-dire en les transformant, à l'aide d'un cryptosystème, en une chaîne de caractères alphanumériques incompréhensibles pour le commun des mortels).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Le but de l'opération est de vous priver de la maîtrise des données "saisies" et d'éviter que l'original des données soit altéré et ne puisse plus servir comme preuve en justice.

Le blocage d'accès peut également remplacer la copie des données lorsque celle-ci se révèle impossible (pour des raisons techniques ou à cause du volume des données).

En principe, les données ne peuvent jamais être purement et simplement détruites en dehors d'un jugement. A titre d'exception, la loi permet la destruction de certains types de données, à savoir celles manifestement contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs : images pédophiles, virus particulièrement pernicieux...

145. Une perquisition peut-elle etre etendue a des donnees informatiques hors de mon systeme ?

Oui. La loi prévoit expressément que le juge d'instruction peut ordonner, dans le cadre d'une perquisition, qu'une recherche soit étendue vers un système informatique ou une partie de celui-ci qui se trouve dans un autre lieu que celui où la recherche est effectuée. En vertu de cette disposition, le juge pourrait donc, par exemple, accéder au compte email ou aux informations bancaires de la personne perquisitionnée par le biais des logiciels installés sur son ordinateur.

Cette extension de la recherche ne sera toutefois possible qu'à la double condition qu'elle soit nécessaire pour la manifestation de la vérité à l'égard de l'infraction qui a fait l'objet de recherche, et que d'autres mesures soient disproportionnées ou qu'il existe un risque que, sans cette extension, des éléments de preuve soient perdus.

La loi précise que l'extension de la recherche dans un système informatique ne peut pas excéder les systèmes informatiques auxquels les personnes autorisées à utiliser le système informatique qui fait l'objet de la mesure ont spécifiquement accès. Les autorités ne pourront donc pas en profiter pour accéder à des sites ou systèmes auxquels la personne faisant l'objet de l'investigation n'a pas accès, solution qui semble logique.

Lorsqu'il apparaît que les données se trouvent hors du territoire belge, la loi prévoit l'obligation de prendre contact avec les autorités de l'Etat tiers et permet uniquement la copie des données.

146. Peuvent-elles m'obliger a leur fournir des informations sur la maniere d'acceder a certaines donnees protegees ?

Les autorités chargées d'enquêtes peuvent requérir la collaboration des personnes disposant des clés d'accès au système informatique et aux données y stockées. Elles peuvent ordonner à toutes les personnes susceptibles de connaître votre système informatique de fournir des informations sur le fonctionnement du système et sur la manière d'y accéder ou d'accéder aux données. Ainsi, elles pourront demander leur collaboration pour faire sauter des protections ou déchiffrer des données codées.

Le juge d'instruction peut aussi ordonner à toute personne appropriée de mettre en fonctionnement elle-même le système informatique ou, selon le cas, de rechercher, rendre accessibles, copier, rendre inaccessibles ou retirer les informations pertinentes qui sont stockées, traitées ou transmises par le système.

Toutefois, si vous êtes inculpé, vous n'êtes pas tenu d'obéir à cet ordre, pas plus que vos proches. Il s'agit là d'un principe fondamental : toute personne accusée d'une infraction bénéficie d'un droit au silence qui l'autorise à se taire et à ne pas communiquer une information susceptible de l'incriminer. Peuvent être ainsi tenus de prêter leur concours non seulement le responsable du système ou d'autres utilisateurs, mais aussi le gestionnaire du réseau, le concepteur ou le fournisseur du logiciel de décryptage, des tiers de confiance (par exemple, un prestataire de services de certification), voire des experts en sécurité informatique qui maîtriseraient le cryptosystème sécurisant les données litigieuses.

Le refus de collaboration ou le fait de faire obstacle à la recherche dans un système informatique peut être sanctionné d'un emprisonnement de six mois à un an et d'une amende ou d'une de ces peines seulement.

147. En tant qu'utilisateur d'Internet, mes donnees d'appel et d'identification sont-elles enregistrees et conservees par certains operateurs de reseaux et de services ?

Oui ! La loi impose aux opérateurs (opérateurs de réseaux et services de téléphonies fixes et mobiles, fournisseurs d'accès à Internet, de courriers électroniques, etc...) d'enregistrer et de conserver vos données de trafic et d'identification pour une durée ne pouvant être inférieure à douze mois ni supérieure à trente-six mois.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Cette obligation de conservation *(ex ante*, ou préalable) est permanente, et non liée à une procédure d'enquête en cours (information ou instruction).

La loi ne précise pas ce qu'elle entend par « données de trafic » et « données d'identification », pas plus qu'elle ne détermine distinctement les prestataires visés par cette obligation. Ces données incluent, semble-t-il, les heures et durée de connexion, la provenance des appels, l'adresse IP de votre machine… Une directive européenne, non encore transposée en Belgique, précise les catégories de données à conserver pour chaque service de communication électronique.

Un arrêté royal devrait déterminer les conditions de conservation des données, la liste des données concernées, et la durée exacte de conservation. Cet arrêté royal n'a toutefois pas encore été adopté. En outre, régler cette question par arrêté royal est critiquable dans la mesure où la Constitution prévoit que les restrictions à la vie privée doivent être permises par une loi.

Cette obligation de conservation, large et imprécise, est prévue en vue de faciliter la recherche et la poursuite d'infractions pénales. Un autre arrêté royal détermine à cet égard les modalités et conditions auxquelles les opérateurs devront collaborer avec les autorités judiciaires en vue de permettre la surveillance et la communication des données d'appel des utilisateurs.

Partie 5.
Contacter sur le net

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE I. LA PUBLICITE, LES CONCOURS ET LES OFFRES PROMOTIONNELLES SUR INTERNET

148. Comment distinguer une publicite d'une autre information sur les reseaux ?

Il vous est sans doute déjà arrivé de vous faire "piéger" sur le net par un annonceur habile, qui attire votre attention et vous incite à cliquer sur des messages insolites ou attrayants, derrière lesquels se dissimulent en réalité des pages publicitaires. Parfois même, certains sites prétendent vous fournir une information objective (par exemple, des conseils diététiques, esthétiques ou médicaux), alors qu'ils sont financés par un annonceur en vue de vous orienter vers ses produits ou services.

En réalité, ces pratiques sont interdites par la loi, qui exige l'identification claire de toute publicité (bannière, message pop up, e-mail ...), et ce, dès sa réception. Cela signifie que toute publicité doit apparaître comme telle de manière évidente. Si ce n'est pas le cas, la mention « publicité » doit figurer sur le message.

Ainsi, dans la présentation du site, aucune confusion ne peut être possible entre information et promotion. En outre, l'annonceur, pour le compte duquel la publicité est faite, doit être clairement identifiable. Il suffit que ses données d'identification soient accessibles via un hyperlien.

149. Qu'en est-il des offres promotionnelles, des concours et des jeux promotionnels sur les reseaux ?

Les offres promotionnelles faites sur Internet doivent toujours être clairement identifiables comme telles. Par offre promotionnelle, on entend les annonces de réduction de prix, ainsi que les offres conjointes, c'est-à-dire des offres qui vous donnent droit, lors de l'achat d'un produit ou d'un service, à un bon de réduction, à un cadeau, à un produit ou à un service gratuit, ou des offres qui lient l'achat d'un produit ou d'un service à l'achat d'autres produits ou services, etc. Rappelons qu'en Belgique, les offres conjointes sont en principe interdites.

Les conditions pour pouvoir bénéficier de ces offres doivent être aisément accessibles (par exemple en cliquant sur un hyperlien) et rédigées en des termes précis et non équivoques. En outre, en cas de réduction de prix, le prestataire a l'obligation d'indiquer l'ancien prix ou le prix habituel, à côté du prix réduit.

Quant aux concours et autres jeux promotionnels organisés par des annonceurs sur les réseaux, ils doivent également être clairement identifiables. Vous devez en outre pouvoir accéder facilement aux conditions de participation. Celles-ci doivent être présentées de manière précise et non équivoque.

150. Que penser des offres de produits ou de services gratuits ?

Ce genre d'offres se multiplie, sur les réseaux comme ailleurs. Dites-vous bien que si le prestataire vous offre gratuitement quelque chose, c'est qu'il y trouve un avantage par ailleurs. Il s'agit, en tout état de cause, de rester vigilant et de bien lire les conditions pour pouvoir bénéficier d'une telle offre. Si vous constatez un manque de transparence dans l'information qui vous est fournie, méfiez-vous. Voici quelques conseils de base, que vous pourrez compléter en surfant sur le site www.arnaques.be :

- Prenez garde aux intrusions dans la vie privée :

pour profiter du produit ou du service gratuit, vous devrez parfois fournir un certain nombre de données personnelles sur vous ou vos proches. L'idée est d'obtenir de vous un maximum d'informations pour les utiliser ou les revendre à d'autres, à des fins de marketing. Plus votre profil de consommateur sera ciblé, plus il aura de valeur.

la législation protectrice de la vie privée s'applique bien entendu à ces pratiques (voir n^{os} 95 et s.). En particulier, vous devriez être informé de l'utilisation qui sera faite de toutes ces informations et de l'identité du responsable du traitement. Par ailleurs, le prestataire doit vous demander votre accord pour pouvoir utiliser votre adresse de courrier électronique à des fins publicitaires (voir n°151) et vous permettre de vous opposer aux autres utilisations commerciales de vos données. Quant aux données concernant vos proches, vous n'êtes en principe pas autorisé à les communiquer sans les en informer au préalable, et aucun courrier électronique publicitaire ne pourra leur être envoyé s'ils n'y ont pas personnellement consenti.

- Prenez garde aux abonnements :

dans certains cas, le produit ou le service gratuit est associé à une formule d'abonnement : soit il faut s'abonner pour avoir un cadeau gratuit de bienvenue, soit c'est l'abonnement lui-même qui est gratuit durant une période d'essai, parfois encore, le fait de demander un produit ou un service gratuit entraîne l'abonnement automatique à des produits ou services analogues et... payants. Avant d'entreprendre la moindre démarche, veillez à lire très attentivement les conditions pour bénéficier d'une telle offre et pour résilier l'abonnement.

- Vérifiez ce qui est gratuit :

parfois, seule la demande d'information sur le produit ou le service est réellement gratuite, et non le produit ou le service lui-même ! Il arrive également que l'offre ne soit que partiellement gratuite, une multitude de services payants étant proposés (voire imposés) en supplément.

- Prenez garde aux téléchargements douteux :

il est possible de télécharger gratuitement une multitude de fichiers sur Internet (logiciels, jeux, musique, vidéos, fonds d'écran…). Notez cependant que certains de ces fichiers contiennent des logiciels douteux, qui peuvent porter atteinte à votre vie privée (espiogiciel) ou à votre ordinateur (virus, cheval de Troie…). (voir n^{os} 92 et s., n^{os} 133 et s.)

- Prenez garde aux communications surtaxées :

pour pouvoir bénéficier du produit ou du service gratuit, il est parfois nécessaire d'appeler un numéro de téléphone, d'envoyer un SMS ou de vous connecter à Internet via un numéro spécial, toutes ces communications étant surtaxées (de type 09xx). Le prestataire a l'obligation de vous informer de ce coût supplémentaire. Veillez également à vérifier que cet appel ne vous fait pas basculer dans une formule d'abonnement automatique à d'autres services analogues (voir ci-dessus). En cas de problème, n'hésitez pas à contacter le service de médiation pour les télécommunications (www.ombudsmantelecom.be).

si vous vous estimez victime d'une publicité trompeuse ou déloyale, vous pouvez porter plainte par l'intermédiaire du site www.ecops.be.

151. Les annonceurs ont-ils le droit de m'adresser des e-mails publicitaires non demandes ?

Sauf exceptions (voir n° 152), aucune publicité ne peut vous être envoyée par e-mail sans votre consentement préalable, libre, spécifique et informé. Souvent, on vous demande de donner votre consentement en cochant une petite case devant une mention du genre « J'accepte de recevoir des messages promotionnels par courrier électronique » lorsque vous remplissez un formulaire en ligne pour passer commande d'un bien ou d'un service.

Votre consentement doit être donné en toute *liberté*. Par exemple, le fait de vous refuser un avantage si vous ne consentez pas à recevoir des publicités constitue un moyen de pression.

Votre consentement doit être *spécifique*, ce qui signifie que vous seul pouvez le donner, et qu'il doit spécifiquement porter sur le fait de recevoir des publicités par courrier électronique de la part du prestataire, ou sur le fait de recevoir, en outre, des publicités émanant des partenaires commerciaux de ce dernier.

Votre consentement doit enfin être *informé*, c'est-à-dire qu'il doit être clair que si vous cochez cette case, vous recevrez des publicités par courrier électronique.

Notez qu'en cas de contestation, c'est le prestataire qui devra prouver qu'il a bien obtenu votre consentement dans les conditions prévues par la loi.

Vous trouverez de nombreuses informations complémentaires sur cette question dans la brochure « Le spamming en 24 questions et réponses » disponible à l'adresse suivante :

http://economie.fgov.be/information_society/spamming/home_fr.htm

152. Y a-t-il des exceptions au principe du consentement prealable ?

Le principe du consentement préalable connaît cependant des exceptions. La principale est qu'un annonceur peut vous envoyer des publicités non sollicitées par courrier électronique si vous êtes l'un de ses clients, aux conditions suivantes :

- il a obtenu votre adresse de courrier électronique directement auprès de vous, dans le cadre de la vente d'un produit ou d'un service et dans le respect de la loi protectrice de la vie privée (voir n^{os} 95 et s.) ;
- il ne peut vous envoyer que des publicités pour des produits ou services analogues, qu'il fournit lui-même (et non des produits ou services différents ou fournis par des tiers) ;
- il doit vous avoir fourni, au moment où vous lui avez communiqué votre adresse de courrier électronique, le moyen de vous opposer gratuitement et simplement à recevoir de telles publicités. En tout état de cause, vous bénéficiez toujours du droit de vous opposer à recevoir de telles publicités à l'avenir (voir n° 153).

Vous trouverez de nombreuses informations complémentaires sur cette question dans la brochure « Le spamming en 24 questions et réponses » disponible à l'adresse suivante :

http://economie.fgov.be/information_society/spamming/home_fr.htm

153. Ai-je le droit de m'opposer a recevoir des e-mails publicitaires?

Oui ! La loi vous permet toujours de retirer votre consentement à recevoir des publicités par courrier électronique, à tout moment, sans frais, ni indication de motif.

A ce propos, lors de l'envoi de toute publicité par e-mail, l'entreprise qui vous sollicite est tenue :

- de fournir une information claire et compréhensible concernant le droit de vous opposer, pour l'avenir, à recevoir des publicités ;
- d'indiquer et de mettre à votre disposition un moyen approprié d'exercer efficacement ce droit par voie électronique.

En outre, lorsque vous exercez votre droit d'opposition, le prestataire concerné a l'obligation :

- de vous envoyer, dans un délai raisonnable, un accusé de réception par voie électronique, vous confirmant qu'il a bien enregistré votre demande (cet accusé de réception ne peut bien entendu plus contenir de message publicitaire) ;
- de prendre dans un délai raisonnable, les mesures nécessaires pour respecter votre volonté ;
- de mettre à jour sa liste d'opposition.

154. Que dois-je faire pratiquement pour exercer mon droit d'opposition ?

Deux possibilités s'offrent à vous :

- si vous ne souhaitez plus recevoir de publicités par e-mail d'une entreprise bien précise, vous pouvez vous adresser à celle-ci et lui demander de supprimer votre adresse e-mail de ses fichiers.
- si vous souhaitez ne plus recevoir aucune publicité par e-mail d'aucune entreprise affiliée à l'Association Belge de Marketing Direct (ABMD), vous pouvez vous inscrire sur la liste « Robinson e-mail », gérée par cette association (à cet effet, rendez-vous sur la page http://www.bdma.be, ou directement sur la page http://www.robinsonlist.be). Les données transmises (prénom, nom et adresse e-mail) seront enregistrées dans le fichier Robinson. En principe, vous ne devriez plus recevoir de publicités par e-mail, à tout le moins de la part des nombreuses entreprises affiliées à l'ABMD.

Attention : les entreprises dont vous êtes client ou auxquelles vous avez donné l'autorisation expresse de vous adresser de la publicité par e-mail peuvent continuer à vous envoyer des sollicitations commerciales, en dépit de votre inscription dans la liste Robinson. Si vous souhaitez ne plus recevoir de publicité par e-mail de la part de ces entreprises, vous devez vous adresser à chacune d'entre elles afin de retirer vo-

tre consentement à recevoir, dans l'avenir, des publicités par e-mail de leur part. On peut d'ailleurs encore s'interroger sur la raison d'être de cette liste Robinson e-mail puisque depuis mars 2003, l'obligation d'obtenir un consentement préalablement à tout envoi d'e-mail publicitaire a été instaurée par la loi !

155. Ces principes valent-ils aussi en matiere de SMS et de pop-up ?

En réalité, la loi ne mentionne jamais le terme "e-mail", mais celui de "courrier électronique", qui s'entend de manière extrêmement large et englobe indubitablement les SMS. Par contre, les pop-ups publicitaires ne sont pas visés par la réglementation de l'envoi de publicités par courrier électronique.

Sachez que l'ABMD gère également une liste Robinson SMS sur laquelle il vous est possible de vous inscrire pour ne plus recevoir de publicité à votre nom par SMS (à cet effet, rendez-vous sur la page http://www.bdma.be ou directement sur la page http://www.robinsonlist.be).

Cette liste est en tous points comparable à celle existante en matière d'e-mail (voir n°154).

Sachez également que des règles comparables sont applicables pour les publicités envoyées par téléfax et automate d'appel.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE II.
LA CLE DE LA CONFIANCE : UNE BONNE INFORMATION

En vertu de la loi, le prestataire est tenu de faire figurer sur son site web un certain nombre d'informations relatives à son activité, aux modalités du contrat, aux produits et aux services offerts, à votre commande, etc.

156. A qui ai-je affaire ? Quels renseignements suis-je en droit de trouver concernant le prestataire et ses activites ?

Afin de garantir une certaine transparence dans les relations contractuelles qui se nouent sur les réseaux, le prestataire doit fournir à tous ses visiteurs un minimum d'informations concernant son activité, à savoir :

- son nom ou sa dénomination sociale ;
- l'adresse géographique où il est établi ;
- ses coordonnées, y compris son adresse de courrier électronique, permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement et efficacement avec lui ;
- le cas échéant, le registre de commerce auprès duquel il est inscrit et son numéro d'immatriculation (ce numéro est remplacé depuis 2003 par le numéro d'entreprise) ;
- le cas échéant, son numéro de TVA (ce numéro est remplacé depuis 2003 par le numéro d'entreprise) ;
- les codes de conduite auxquels il est éventuellement soumis ainsi que les informations relatives à la façon dont ces codes peuvent être consultés par voie électronique (voir n^{os} 225 et s.) ;
- dans le cas où l'activité du prestataire est soumise à un régime d'autorisation, les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente ;
- et enfin, pour les prestataires exerçant une profession réglementée (p. ex. les professions libérales) :
- l'association professionnelle ou l'organisation professionnelle auprès de laquelle le prestataire est inscrit,
- le titre professionnel et l'État dans lequel il a été octroyé,
- une référence aux règles professionnelles applicables et aux moyens d'y avoir accès.

Ces informations doivent être disponibles en toute hypothèse, qu'il s'agisse d'un site de commerce électronique, d'un site d'information, d'un moteur de recherche, d'un fournisseur d'accès à Internet, d'un fournisseur de messagerie, d'un forum de discussion, etc.

L'accès à ces informations doit être facile, direct et permanent, par exemple en cliquant sur un hyperlien placé en bas de chaque page web, renvoyant à une page spécifique contenant ces informations.

Ces informations doivent être fournies par tout prestataire qui exerce une activité à caractère économique sur Internet, et pas uniquement par les prestataires qui permettent de passer une commande en ligne. Autrement dit, même le prestataire qui se contente de promouvoir ses services via un site web doit vous informer de son identité, pour plus de transparence.

157. Quelles informations dois-je recevoir avant de passer commande ?

Lorsque vous contractez sur Internet, deux difficultés se posent : d'une part, vous n'avez pas de contact direct et concret avec le bien ou le service qui est offert, d'autre part, vous devez suivre un processus automatisé de conclusion du contrat. Dès lors, afin d'éviter les erreurs et les malentendus, le prestataire doit vous fournir un certain nombre d'informations avant que vous ne passiez commande chez lui, si vous contractez pour vos besoins propres (et non dans un cadre professionnel).

Il doit d'abord vous informer sur les produits ou services qu'il fournit, ainsi que sur les modalités du contrat, c'est-à-dire les informations suivantes :

- les informations concernant son identité et son activité professionnelle (voir n°156) ;
- les caractéristiques essentielles du produit ou du service ;
- le prix du produit ou du service, en indiquant si les taxes et les frais de livraison sont inclus ;
- les frais de livraison, le cas échéant ;
- les modalités de paiement (voir n^{os} 188 et s.), de livraison ou d'exécution du contrat ;
- l'existence ou l'absence d'un droit de renonciation (voir n^{os} 176 et s.) ;
- les modalités de reprise ou de restitution du produit, y compris les frais éventuels y afférents ;

- le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, s'il ne correspond pas au tarif de base (c'est-à-dire si la visite du site vous coûte plus que le tarif de connexion de base, p. ex. pour un site dont l'accès est payant) ;
- la durée de validité de l'offre ou du prix ;
- dans le cas de fourniture durable ou périodique d'un produit ou d'un service, la durée minimale du contrat (p. ex., abonnement à un magazine).

Il doit également vous fournir un certain nombre d'informations vous permettant de vous y retrouver sur son site, c'est-à-dire :

- les langues proposées pour la conclusion du contrat ;
- les différentes étapes techniques à suivre pour conclure le contrat (voir n°161) ;
- la manière de corriger les éventuelles erreurs commises dans la saisie des données, avant que la commande ne soit passée (voir n°162) ;
- l'archivage éventuel du contrat conclu et, le cas échéant, les conditions d'accès à cette archive après la passation de la commande (voir n° 160).

Ces informations doivent vous être fournies de manière claire, compréhensible et non équivoque.

Sachez que si vous contractez à des fins professionnelles, le prestataire n'est pas obligé de vous fournir toutes ces informations.

158. Les conditions generales doivent-elles m'etre communiquees avant la conclusion du contrat ?

Non, mais si elles ne vous ont pas été communiquées avant de conclure le contrat, elles ne peuvent vous être opposées.

En d'autres termes, le prestataire ne peut invoquer contre vous des conditions générales que vous n'avez pas eu la possibilité de consulter et d'accepter avant la conclusion du contrat. Par exemple, il ne pourrait vous opposer des clauses contractuelles qui ne figuraient pas sur son site web et qu'il ne vous a pas communiquées par tout autre moyen avant la conclusion du contrat. Un juge pourrait même estimer que les conditions générales n'ont pas été communiquées si elles ne sont pas suffisamment visibles sur le site web. Ce pourrait être le cas si elles étaient perdues au fin fond du site, de sorte que seule une recherche minutieuse, ou un heureux hasard, permettait de les trouver.

Toutefois, de nombreux sites offrant des services en ligne affichent leurs conditions générales. Celles-ci sont souvent accessibles par un hyperlien placé sur chacune des pages du site ou à côté du récapitulatif de votre commande. Parfois, au cours du processus de commande, vous devez obligatoirement passer par la page des conditions générales et cliquer sur une icône "J'accepte" pour pouvoir continuer votre commande.

Sachez que, par ce simple clic, vous marquez votre accord sur ces conditions, qui pourront dès lors vous être opposées par le prestataire. Aussi, il vous est vivement recommandé de lire attentivement les conditions générales du prestataire avant de conclure le contrat. Il est plus prudent d'en conserver également une copie, en les imprimant ou en les enregistrant sur votre disque dur ou sur une disquette. D'ailleurs, en vertu de la loi, si le prestataire vous communique ses conditions générales, il doit vous permettre de les conserver et de les reproduire.

159. Quelles informations doivent m'etre fournies apres la commande ?

Postérieurement à la passation de la commande sur un site web, il est important que vous sachiez si votre commande a bien été enregistrée par le prestataire. C'est pourquoi le prestataire a l'obligation de vous faire parvenir, sans délai injustifié, un accusé de réception, contenant un récapitulatif de votre commande. Celui-ci peut prendre la forme d'une page web s'affichant au terme du processus de commande, ou d'un courrier électronique qui vous serait envoyé dans les plus brefs délais.

En outre, le prestataire doit vous faire parvenir un document confirmant toutes les informations relatives au contrat :

- l'identité et l'adresse géographique du vendeur ;
- le prix du produit ou du service ;
- les frais de livraison, le cas échéant ;
- les modalités de paiement (voir n^{os} 188 et s.), de livraison ou d'exécution du contrat ;
- la durée de validité de l'offre ou du prix ;
- dans le cas de fourniture durable ou périodique d'un produit ou d'un service, la durée minimale du contrat ;
- l'adresse géographique où vous pourrez adresser une plainte ;
- les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales existantes (voir n° 211) ;

- dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à 1 an, les conditions dans lesquelles vous pouvez résilier le contrat ;
- l'existence ou l'absence d'un droit de renonciation (voir n°176) et les modalités et conditions d'exercice de ce droit.

A cet égard, l'une des deux clauses suivantes, rédigée en caractères gras, dans un cadre distinct du reste du texte, doit figurer en première page du document, ou en tout cas de manière bien visible :

- si vous avez un droit de renonciation: "Le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication du motif, dans les ... jours ouvrables (au minimum 7 jours) à dater du lendemain du jour de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service".
- si vous n'avez pas de droit de renonciation: "Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat".

Si vous avez acheté un produit, ces informations doivent vous parvenir au plus tard au moment de la livraison.

Si vous avez conclu un contrat portant sur une prestation de service, ces informations doivent normalement vous parvenir avant l'exécution du contrat. Toutefois, si l'exécution du contrat a commencé, avec votre accord, avant la fin du délai de renonciation (de minimum 7 jours), ces informations doivent vous parvenir pendant l'exécution du contrat. Par exemple, s'agissant d'un logiciel téléchargeable en ligne, les informations précitées doivent vous être fournies avant ou, au plus tard, pendant le téléchargement.

Ces informations sont importantes, car elles peuvent vous permettre de vérifier l'exactitude de votre commande, l'étendue de vos droits, les modalités pratiques d'exécution du contrat, mais également toutes les démarches à suivre en cas de problème : renonciation au contrat, réclamation, service après-vente, garanties, etc.

Il est donc important de garder le document contenant ces informations, qui pourrait également constituer un précieux moyen de preuve en cas de contestation (voir n° 165). Afin de vous permettre de conserver ces informations et de les consulter ultérieurement, le prestataire doit vous les faire parvenir sur un support durable. Il peut s'agir d'un simple document papier, envoyé par la poste ou joint à votre colis, ou encore d'un courrier électronique ou d'un fax.

Notez que si vous contractez à des fins professionnelles, le prestataire n'est pas obligé de vous fournir ces informations.

160. Puis-je suivre l'evolution de ma commande apres la conclusion du contrat ?

Le prestataire n'est pas obligé de vous fournir un accès à une copie archivée de votre commande. Par contre, s'il choisit de vous offrir une telle possibilité, il doit vous en informer clairement avant la passation de la commande.

Ainsi, certains prestataires vous permettent de consulter, sur leur site, l'état d'avancement de votre commande, les précédentes commandes que vous avez passées chez eux, les différentes données personnelles vous concernant qui ont été enregistrées, etc. Parfois, il est même possible de modifier, voire d'annuler une commande déjà enregistrée, tant qu'elle n'a pas encore été exécutée. Lorsque c'est le cas, le prestataire vous en informe sur son site ou dans l'accusé de réception de la commande.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE III.
LA CONCLUSION D'UN CONTRAT SUR INTERNET

161. Comment passer commande sur un site web ?

Afin de vous permettre d'évoluer en toute confiance sur son site, le prestataire a l'obligation de vous informer de la marche à suivre pour passer commande, étape par étape (voir n° 157). Notez que si vous contractez à des fins professionnelles, le prestataire peut déroger à cette obligation.

Généralement, la procédure de commande se déroule comme suit (la procédure décrite ci-dessous n'est qu'un exemple, parmi d'autres, de processus de commande en ligne).

Pour commencer, vous pouvez trouver le produit ou le service que vous désirez en consultant, le cas échéant, un catalogue en ligne, disponible sur le site du prestataire et reprenant par rubriques l'ensemble des produits et services offerts en vente. La consultation de ce catalogue est parfois facilitée par l'utilisation d'un moteur de recherche. Au fur et à mesure de vos recherches, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs articles, qui s'accumulent dans votre "panier d'achats".

Une fois votre choix arrêté, vous pouvez décider d'amorcer le processus de conclusion du contrat, en cliquant sur une icône spécifique. Vous êtes alors invité à suivre un itinéraire qui, dans le meilleur des cas, est soigneusement découpé en étapes, chaque passage à l'étape ultérieure étant conditionné par votre approbation, exprimée par un clic sur l'icône appropriée. A chaque instant, si vous le désirez, vous avez la possibilité d'interrompre la procédure et de revenir en arrière, sans conclure le contrat.

Ainsi, pas à pas, vous allez remplir le formulaire de commande, introduire vos données à caractère personnel, choisir votre mode de paiement et de livraison, etc. En cours de route, vous pouvez accéder à une foule d'informations, concernant les conditions générales de vente, les tarifs et délais de livraison, les taxes éventuelles, la protection de vos données à caractère personnel, etc.

Une fois tous les éléments du contrat déterminés, de nombreux sites prévoient qu'un récapitulatif de l'opération apparaît à l'écran. Il est vivement recommandé de vérifier une dernière fois l'exactitude des données, avant de valider définitivement la commande, en cliquant sur l'icône prévue à cet effet. Ce n'est qu'au terme de ce processus que la commande est enregistrée. Parfois, une page web s'affiche à l'écran pour vous confirmer l'enregistrement de votre commande (voir n° 159).

De nombreux prestataires fournissent sur leur site des informations destinées à vous familiariser avec l'achat en ligne. La page d'accueil présente parfois une "visite guidée" du site proposant une simulation de commande. Souvent, on peut également trouver une foule d'informations sur le fonctionnement du site, les modalités d'achat, les solutions en cas de problèmes, les astuces de navigation, etc., dans une rubrique d'aide, accessible depuis la page d'accueil, ou en bas de chaque page.

162. Comment m'assurer que je n'ai pas commis d'erreur dans ma commande ?

Il peut arriver à tout le monde de se tromper : sélectionner le mauvais article, ou le sélectionner plusieurs fois, commettre une erreur au moment de compléter le formulaire de commande dans le numéro de carte de crédit, l'adresse de livraison, etc.

Afin d'éviter que la commande que vous envoyez contienne des inexactitudes, la loi oblige le prestataire à mettre en œuvre sur son site des moyens permettant d'identifier et de corriger les éventuelles erreurs que vous auriez commises dans la saisie des données. Attention : si vous contractez à des fins professionnelles, le prestataire peut déroger à cette obligation.

Certains sites utilisent des logiciels programmés de manière à détecter automatiquement les erreurs manifestes dans l'enregistrement de la commande : quantités exorbitantes, données incompatibles avec la définition d'un champ, introduction de données contradictoires, numéro de carte de crédit incorrect, absence d'indication du nom ou de l'adresse de livraison... Un message d'erreur apparaît alors, vous invitant à opérer les corrections nécessaires.

En outre, le prestataire peut facilement réduire les risques en plaçant, tout au long du processus de commande, depuis la sélection d'un article jusqu'à la validation de la commande, des boutons de correction, de modification, d'annulation, de suppression des divers éléments de la commande. Ainsi, vous pouvez modifier votre commande à tout moment, si vous détectez une erreur ou simplement si vous changez d'avis.

Souvent, on l'a vu (voir n° 161), l'achat se clôture par l'affichage d'une page de confirmation, pour vous permettre de vérifier l'exactitude des données enregistrées avant de valider le tout.

Si, malgré toutes ces précautions, vous vous rendez compte, à l'exécution du contrat, que vous avez commis une erreur dans votre commande, vous disposez encore, dans de nombreux cas, d'un droit de renonciation (voir n^{os} 176 et s.).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

163. A PARTIR DE QUAND SUIS-JE ENGAGE CONTRACTUELLEMENT ?

La solution à cette question diffère en fonction du droit applicable au contrat (voir n° 231), selon que l'on considère votre commande comme une acceptation de l'offre du prestataire ou comme une offre faite au prestataire. Nous n'examinons ici que quelques possibilités.

Si le droit belge est applicable, votre commande signifie que vous acceptez l'offre que le prestataire (établi en Belgique) vous a faite sur son site de commerce électronique (ou par e-mail). Le contrat est donc conclu au moment où votre commande parvient au prestataire. En droit français, la conclusion du contrat a lieu au moment où vous validez votre commande. En pratique, cela revient à peu près au même, étant donné qu'il ne s'écoule que quelques secondes entre ces deux instants.

Par contre, selon les droits allemand et anglais, votre commande représente une offre de contracter, que vous envoyez au prestataire et qu'il a encore le loisir de refuser ou d'accepter. Le contrat n'est donc conclu qu'au moment où vous recevez un message du prestataire acceptant votre offre. Le plus souvent, il manifestera son acceptation en exécutant le contrat. Notez qu'en principe, vous êtes engagé par votre offre et ne pouvez plus la retirer. Néanmoins, il vous reste la possibilité d'exercer votre éventuel droit de renonciation si vous changez d'avis par la suite (voir n^{os} 176 et s.).

Face à ces différences de régimes, vous devrez donc être attentif au droit applicable au contrat.

164. COMMENT ETRE CERTAIN QUE LE PRESTATAIRE A BIEN REÇU MA COMMANDE ?

Lorsque vous passez commande sur un site web, il est important que vous sachiez si votre commande a bien été enregistrée par le prestataire. Rappelons que le prestataire a l'obligation de vous faire parvenir, sans délai injustifié, un accusé de réception, contenant un récapitulatif de votre commande (voir n° 159). Il peut prendre la forme d'une page web s'affichant au terme du processus de commande ou d'un courrier électronique qui vous serait envoyé dans les plus brefs délais.

Attention : si vous contractez à des fins professionnelles, le prestataire peut déroger à cette obligation.

CHAPITRE IV.
LA PREUVE ET LA SIGNATURE ELECTRONIQUE

Vous avez conclu un contrat par Internet et avez veillé à ce que le processus prévu pour la formation du contrat soit respecté. Vous vous demandez toutefois si, par cette commande, vous êtes engagé de la même façon que par un écrit traditionnel et plus particulièrement s'il vous sera aisé de faire la preuve du contrat.

Oui, sur le plan des principes. Plus encore si vous avez utilisé un procédé de signature électronique. En effet, deux lois (lois du 20 octobre 2000 et du 9 juillet 2001) visent à assurer la reconnaissance juridique des mécanismes de signature électronique. Sachez toutefois que cette reconnaissance juridique ne s'applique pas à toutes les techniques de signature électronique et que des conditions strictes doivent être respectées. Nous nous proposons d'apporter de manière pragmatique des éclaircissements sur ce sujet.

Que se passe-t-il si un litige survient entre vous (consommateur) et le vendeur à propos de l'existence ou du contenu du contrat ? Une distinction est à opérer selon que la contestation est soulevée par vous-même ou par le vendeur.

165. Comment puis-je faire la preuve que j'ai passé commande par Internet ?

Si, en tant que consommateur, vous voulez apporter la preuve que vous avez passé commande à l'égard d'un vendeur-commerçant (la règle est différente s'il s'agit d'un vendeur particulier), vous bénéficiez du régime de la liberté de preuve. En d'autres termes, vous pouvez utiliser tout moyen pour tenter de démontrer que vous avez effectivement passé commande. Comment ? En fournissant notamment une copie de votre bon de commande et de la confirmation de la commande qui vous a été transmise (par courrier électronique par exemple) par le vendeur. Sachez toutefois qu'il appartient au juge d'apprécier la valeur du document que vous lui présenterez en cas de litige. Soyez donc vigilant ! Pour les commandes importantes, privilégiez un système sécurisé de signature électronique.

Deux conseils donc :

- conservez toujours une copie de votre bon de commande ainsi que de la confirmation du vendeur !
- pour les commandes importantes, utilisez un système de signature électronique répondant à l'ensemble des conditions de la loi afin de bénéficier de l'assimilation à la signature manuscrite (comme expliqué ci-après).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

166. Comment le vendeur peut-il prouver que j'ai passé commande par Internet ?

Disons-le d'emblée, la preuve de l'existence du contrat sera plus ardue pour le vendeur (sauf si vous avez payé le vendeur ! Dans ce cas, il sera plus facile pour celui-ci d'en faire la preuve).

Une distinction est à opérer selon que le montant total de votre commande est inférieur (ou égal) ou supérieur à 375,00 EUR.

Dans le premier cas, le vendeur bénéficie du régime de la liberté de preuve. Il pourra donc se prévaloir du bon de commande que vous avez rempli, même si ce dernier se présente sous une forme électronique et n'est pas signé. Mais il est vrai que le juge pourrait ne pas lui reconnaître une valeur probatoire en raison du manque de sécurité qui entoure la génération de celui-ci.

Dans le second cas, le vendeur devrait normalement être en possession d'un écrit signé. A l'heure actuelle, on entend par écrit signé non seulement un écrit papier signé à la main, mais aussi un écrit signé à l'aide d'un mécanisme de signature électronique pour autant que cette signature électronique réponde aux conditions fixées par la loi. S'il ne se procure pas l'une ou l'autre de ces techniques de signature, on peut craindre que la preuve de la commande et de la conclusion du contrat (ainsi que de son contenu) sera pour lui difficile à apporter.

Rappelons également que le vendeur en ligne est tenu d'accuser réception de la commande du destinataire sans délai injustifié et par voie électronique, et ce, quel que soit le montant de la commande. Il lui appartient en cas de contestation d'apporter la preuve qu'il a effectivement accusé réception de cette commande.

167. Un simple courrier electronique est-il reconnu comme une preuve ?

On peut raisonnablement estimer que le courrier électronique simple constitue tout au plus une présomption et/ou un commencement de preuve par écrit. La particularité de ces deux moyens de preuve est qu'ils doivent nécessairement être complétés par d'autres moyens de preuve pour pouvoir convaincre le juge. On dit dans le jargon juridique qu'ils sont des moyens de preuve "imparfaits". Dès lors, si vous ne pouvez vous prévaloir que d'un courrier électronique simple (non complété par d'autres indices ou des témoignages), il est fort probable que ce dernier, à lui seul, ne permette pas de convaincre le juge quant à la réalité ou au contenu du contrat, à tout le moins s'il est contesté. Cela s'explique par la relative insécurité entourant la création et l'envoi d'un courrier électronique simple et par les nombreuses possibilités de falsification.

Si le courrier électronique n'est pas accompagné d'une signature électronique, on considérera généralement qu'il ne s'agit pas d'un écrit signé au sens de la loi, à moins que la jurisprudence adopte une position différente prochainement. Dès lors, lorsque la loi exige un écrit signé pour faire preuve (notamment à l'égard d'un particulier d'un acte juridique qui excède 375,00 EUR), on peut raisonnablement affirmer que le courrier électronique simple ne répond pas à cette condition.

Un bémol doit néanmoins être apporté à cette affirmation. En effet, les dispositions relatives à la preuve ne sont pas d'ordre public. Il est dès lors possible, préalablement à toute relation contractuelle par voie électronique, de traiter dans un contrat les questions relatives à l'admissibilité et à la valeur probante des documents électroniques. L'on pourrait imaginer dans ce cadre que les parties prévoient par exemple un régime d'équivalence entre un courrier électronique ou un téléfax et un écrit papier signé à la main. Une telle convention est généralement valable et a pour effet d'interdire aux parties de contester trop facilement, après coup, la valeur probatoire de ces documents électroniques.

Ce type de clause est fréquent (relations banques-clients par exemple). Par conséquent, si vous souhaitez contester la valeur juridique d'un courrier électronique ou d'un téléfax envoyé par votre vendeur, vérifiez auparavant que vous n'avez pas signé lors du démarrage de la relation d'affaires avec le vendeur une convention contenant ce type de clause !

168. Un document signé électroniquement est-il un moyen de preuve efficace ?

L'un des intérêts pour un internaute de recourir à une signature électronique est d'avoir la certitude que le document signé pourra faire preuve au même titre qu'un document papier revêtu d'une signature classique (manuscrite). Dans ce contexte, il convient de préciser quelles sont les conditions à remplir pour qu'une signature électronique soit assimilée d'office à une signature manuscrite.

Pour pouvoir compter sur l'assimilation automatique, profiter des effets juridiques déjà reconnus à la signature manuscrite et bénéficier ainsi d'une sécurité juridique satisfaisante, une signature électronique doit répondre aux conditions cumulatives suivantes :

- la signature électronique doit être avancée au sens de la loi du 9 juillet 2001 sur la signature électronique ;
- la signature électronique avancée doit être basée sur un certificat qualifié : il s'agit d'un certificat ayant un contenu minimal prévu par la loi (annexe I de la loi du 9 juillet 2001) et émis par un prestataire de service de certification respectant un ensemble de conditions légales (annexe II de la même loi) ;

- la signature électronique doit être conçue au moyen d'un dispositif sécurisé de création de signature électronique : un dispositif de création de signature n'est considéré comme sécurisé que s'il satisfait aux exigences de l'annexe III de la loi du 9 juillet 2001.

D'un point de vue pratique, vous devez savoir que les données de signature stockées sur votre carte d'identité électronique répondent à ces conditions, et vous permettent donc de signer avec une grande fiabilité juridique.

Afin de vous permettre de comprendre l'intérêt de ces conditions et le rôle de chaque acteur, voyons méthodiquement ce qu'est une signature électronique avancée et comment fonctionne une signature numérique, quel est le rôle d'un prestataire de service de certification, ce qu'est un certificat numérique (qualifié), ce qu'est un dispositif sécurisé de création de signature électronique et comment tout cela fonctionne concrètement.

169. Qu'est-ce qu'une signature electronique avancee ?

La loi définit la " *signature électronique avancée* " comme "*une donnée électronique, jointe ou liée logiquement à d'autres données électroniques, servant de méthode d'authentification et satisfaisant aux exigences suivantes* :

a) *être liée uniquement au signataire* ;

b) *permettre l'identification du signataire* ;

c) *être créée par des moyens que le signataire puisse garder sous son contrôle exclusif* ;

d) *être liée aux données auxquelles elle se rapporte de telle sorte que toute modification ultérieure des données soit détectée*".

Cette définition est libellée en des termes généraux afin d'assurer une neutralité technique et de ne pas privilégier une technologie ou l'autre existant sur le marché. En pratique, il n'est cependant pas toujours aisé de déterminer si les différents mécanismes techniques de signature électronique tels que la signature biométrique, le code secret associé à l'utilisation d'une carte et la signature numérique (ou digitale) répondent à l'ensemble des conditions de la définition. Ceci dit, tous les commentateurs s'accordent à dire que la signature numérique fondée sur la cryptographie asymétrique et utilisée dans le cadre d'une infrastructure à clé publique (PKI) répond

à cette notion de signature électronique avancée. Dans la mesure où cette technologie s'impose actuellement sur le marché et est privilégiée dans le cadre des projets e-Government (notamment le projet relatif à la carte d'identité électronique) mis en place par notre gouvernement, il paraît important de montrer comment fonctionne ce système de signature.

La signature dite numérique ou digitale repose sur les procédés de cryptographie asymétrique ou "à clé publique". Dans un système à clé publique, la réalisation de la fonction d'identification suppose qu'une personne dispose de deux clés mathématiques complémentaires : une clé privée dont le caractère secret doit effectivement être préservé et une clé publique qui peut être librement distribuée. Ces deux clés sont générées sur la base d'une fonction mathématique telle qu'il est impossible dans un laps de temps et avec des moyens raisonnables de découvrir la clé privée au départ de la clé publique correspondante. La clé publique doit dès lors représenter une fonction irréversible de la clé privée. La clé privée permet de "signer" le message. L'opération de décodage s'effectue, quant à elle, selon le principe de la complémentarité des clés : un message encodé avec une clé privée ne peut être décodé qu'à l'aide de la clé publique complémentaire. L'identité du signataire est confirmée par un certificat, émis par un prestataire de service de certification (PSC), qui atteste l'identité du signataire et le fait que la clé publique en question lui appartient effectivement.

L'exemple suivant illustre le fonctionnement de la signature numérique.

Alice désire envoyer à Bernard un message informatisé signé à l'aide d'une signature numérique[7]. Après avoir écrit son message, Alice réalise un *condensé du message* au moyen d'une opération mathématique. Ce condensé est le résultat d'une fonction appelée fonction de *hachage* irréversible. Cette fonction permet de générer de façon concise une chaîne de données qui représente le message en question. Cette représentation permet de détecter tout changement apporté au message. En effet, il suffit au destinataire d'appliquer la fonction de hachage au message reçu et de comparer le condensé ainsi obtenu avec celui transmis par l'émetteur. Toute différence entre les condensés signifie que le message a été altéré en cours de transmission.

Ce condensé est par la suite encodé (rendu illisible et inaccessible) à l'aide de la clé privée d'Alice. Ce condensé encodé constitue la signature numérique (ou digitale). Alice envoie alors à Bernard son message (en clair) accompagné de la signature numérique.

Lorsque Bernard reçoit le message et la signature numérique, il décode cette der-

7 Pour assurer la confidentialité d'un échange, l'expéditeur procédera inversement : il chiffrera le message à l'aide de la clé publique du destinataire, qui pourra uniquement le déchiffrer au moyen de sa propre clé secrète. Ainsi sera-t-il le seul à pouvoir prendre connaissance du message. Il va de soi que les deux fonctions peuvent être combinées pour l'envoi d'un message à la fois confidentiel et signé.

nière en effectuant une opération mathématique impliquant la clé publique complémentaire d'Alice. S'il parvient à décoder la signature, Bernard est assuré que celle-ci a préalablement été réalisée avec la clé privée complémentaire d'Alice : il sait alors de manière certaine qu'elle est l'auteur du message pour autant qu'une partie tierce (une autorité de certification ou prestataire de service de certification) certifie que cette clé publique est bien celle d'Alice (voir n° 170). Grâce à la fonction de hachage[8] et à la comparaison des deux "empreintes", l'intégrité du message d'Alice peut être vérifiée.

Il convient de souligner, qu'en réalité, toutes ces opérations sont effectuées en un bref laps de temps par votre logiciel de signature électronique.

Reste à préciser que l'utilisation de la cryptographie à clé publique suppose l'organisation de la publicité des clés publiques et l'instauration d'un mécanisme de contrôle visant à s'assurer en permanence que celles-ci correspondent bien aux personnes qui s'en prétendent titulaires. Cette double mission de publicité et de certification est actuellement assumée par un tiers certificateur (appelé "prestataire de service de certification" ou encore "autorité de certification").

170. Qu'est-ce qu'un prestataire de service de certification ?

Le prestataire de service de certification (ci-après PSC) est un organisme indépendant habilité, d'une part, *à vérifier l'identité* des titulaires de clé publique[9] et à *générer des certificats*, sortes d'attestations électroniques qui font le lien entre une personne et sa clé publique, d'autre part, à *assurer la publicité* la plus large des certificats ainsi émis. Le PSC est également tenu de maintenir à jour le répertoire contenant les certificats de clé publique, en veillant, le cas échéant, à leur révocation. Ce tiers à la communication électronique joue un rôle capital pour assurer la fiabilité de la signature numérique et l'identification des intervenants, en vue d'échanges contraignants dans les réseaux ouverts.

On l'a vu, la principale fonction d'un PSC est d'assurer un lien formel entre une person-

8 Remarquons toutefois que la réalisation d'un condensé du message à l'aide de la fonction de hachage irréversible n'est pas indispensable. En effet l'émetteur du message pourrait directement encoder le message avec sa clé privée sans nécessairement passer par la production du condensé. Néanmoins la fonction de hachage irréversible sera souvent utilisée pour des raisons informatiques dans un souci de gagner du temps : encoder avec la clé privée un condensé (fichier de petite taille) est plus rapide que l'encodage du message en clair (fichier de plus grosse taille).

9 Notons que les certificats délivrés par un PSC ne sont pas nécessairement des certificats d'identité. Certains certificats peuvent être anonymes ou ne concerner que des attributs. Toutefois, dans la matière qui nous occupe, à savoir celle de l'utilisation des certificats à des fins de signature, nous ne traiterons que des certificats d'identité.

ne et sa clé publique, moyennant l'émission d'un certificat. Ce certificat contient ainsi différentes informations relatives notamment à l'identité du titulaire du certificat (celui qui veut signer et s'identifier comme tel) et à sa clé publique. Le certificat est signé par le PSC à l'aide de sa propre clé privée et est, de ce fait, protégé contre les altérations.

L'exemple suivant illustre l'utilisation possible de certificats. Alice transmet à Bernard un message ainsi que sa signature numérique réalisée à l'aide de sa clé privée. Après avoir reçu ces documents (soient deux fichiers informatiques liés : le message et la signature numérique), Bernard commence par vérifier le certificat (qu'il aura reçu d'Alice ou qu'il aura été chercher dans un répertoire électronique de certificats) à l'aide de la clé publique du PSC. Si la vérification se révèle concluante, il est assuré de l'intégrité des informations contenues dans le certificat (l'identité d'Alice et sa clé publique). Il peut ensuite utiliser la clé publique d'Alice pour vérifier la signature du message transmis par celle-ci. Bernard sera alors certain que le message émane réellement d'Alice.

Le PSC peut remplir d'autres fonctions qui sont subsidiaires à la certification : l'archivage des informations qui sont relatives aux certificats (surtout pour des questions de preuve) ; le cas échéant, la génération de la paire de clés, sans toutefois conserver copie de la clé privée ; la tenue d'un registre électronique de certificats accessible au public ; l'horodatage de messages signés numériquement ; l'archivage de documents électroniques, etc.

171. Qu'est-ce qu'un certificat numerique qualifie ?

Comme indiqué précédemment, un certificat n'est rien d'autre qu'une attestation électronique qui lie une personne physique ou morale à sa clé publique et confirme l'identité de cette personne. Par l'émission du certificat, le prestataire de service de certification "certifie" ce lien et affirme publiquement l'exactitude des informations qu'il contient.

Nous indiquions également que pour pouvoir bénéficier de l'assimilation automatique de la signature électronique à la signature manuscrite, l'utilisateur doit notamment recourir à un *certificat qualifié*. Le certificat est élevé au rang de *certificat qualifié* s'il satisfait aux exigences visées à l'annexe I – c'est-à-dire s'il contient un minimum d'informations – et s'il est fourni par un PSC satisfaisant aux exigences visées à l'annexe II – c'est-à-dire s'il a été émis dans de bonnes conditions de sécurité (l'annexe II contient des garanties de sécurité, de fiabilité, d'information, financières et probatoires).

Si un opérateur estime qu'il respecte ces conditions (dont certaines sont libellées en termes très généraux), il peut délivrer des certificats qualifiés. Toutefois, le respect effectif de ces conditions ne fait l'objet d'aucun contrôle a priori par l'Administration

ou une autre autorité indépendante. Tout au plus, la loi oblige-t-elle ces opérateurs à faire une déclaration préalable à l'Administration. Cette obligation de déclaration vise notamment à permettre à l'Administration d'exercer son pouvoir de contrôle a posteriori consacré par la loi.

Vous trouverez la liste des prestataires de service de certification établis en Belgique et délivrant des certificats qualifiés sur le site du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie, à l'adresse : http://economie.fgov.be/information_society/e-signatures/list_e_signature_fr.pdf.

172. Qu'est-ce qu'un dispositif securise de creation de signature electronique ?

Nous avons vu que la dernière condition pour qu'une signature électronique puisse bénéficier de l'assimilation automatique à la signature manuscrite est l'utilisation d'un dispositif *sécurisé* de création de signature.

La notion de dispositif de création de signature est définie par la loi comme un dispositif logiciel ou matériel configuré pour mettre en application les données afférentes à la création de signature (c'est-à-dire la clé privée). Plus concrètement, cela vise par exemple le logiciel qui permet de générer les données afférentes à la création et à la vérification de signature (clé privée/clé publique), celui qui permet de créer et/ou de vérifier une signature électronique, la carte à puce sur laquelle sont stockées les données afférentes à la création de signature, le lecteur de carte à puce, etc.

Les dispositifs de création de signature ne sont considérés comme sécurisés que s'ils satisfont aux exigences de l'annexe III de la loi. Ces dernières sont libellées en termes très généraux : les dispositifs doivent garantir l'unicité et le maintien de la confidentialité des données utilisées pour créer la signature électronique ; les dispositifs doivent rendre impossible la déduction des données utilisées pour créer la signature à partir de celles utilisées pour vérifier la signature (connues de tous) ; les dispositifs doivent rendre impossible la falsification de la signature ; les dispositifs doivent donner la possibilité au "signataire" de protéger techniquement (par un mot de passe ou un contrôle biométrique par exemple) les données utilisées pour créer la signature afin d'empêcher tout accès illégitime à celles-ci. Enfin, ces dispositifs ne doivent pas modifier les données à signer ni empêcher que ces données soient soumises au "signataire" avant le processus de signature. Il apparaît en effet indispensable que le signataire puisse visualiser, vérifier le contenu, repérer d'éventuelles modifications, et ainsi adhérer à ce qu'il signe.

Pour le fabriquant de tels dispositifs, il n'est toutefois pas aisé en *pratique* de déterminer à quelles exigences techniques ils doivent correspondre pour pouvoir revendiquer le statut de dispositif *sécurisé*. Néanmoins, selon la loi, la Commission européenne attribuera et publiera au J.O.C.E. des numéros de référence de normes

généralement admises pour des produits de signature électronique. Lorsqu'un produit de signature électronique est conforme à ces normes, il est *présumé satisfaire* aux exigences de l'annexe III. Par ailleurs, la loi ajoute que "la conformité des dispositifs sécurisés de création de signature électronique par rapport aux exigences visées à l'annexe III de la présente loi est attestée par des organismes compétents désignés par l'Administration et dont la liste est communiquée à la Commission européenne". Le paragraphe 3 indique que les conditions auxquelles doivent répondre ces organismes seront déterminées par un arrêté royal. De plus, la conformité établie par un organisme désigné par un autre État membre de l'Espace économique européen est également reconnue en Belgique.

Suivant une interprétation communément admise de l'article 3, § 4, de la Directive "signature électronique", cette conformité aux exigences de l'annexe III ne doit pas être démontrée *a priori*, c'est-à-dire avant la mise sur le marché des dispositifs. Les fabricants peuvent donc mettre sur le marché des dispositifs de création de signature qu'ils déclarent "sécurisés". Cela signifie qu'en cas de litige relatif au contrat signé par de tels dispositifs, une contestation peut naître quant au caractère sécurisé ou non du dispositif utilisé pour signer et donc quant à la valeur probante de la signature. Si tel est le cas, il appartiendra au juge d'établir cette conformité.

173. Comment obtenir un certificat numerique ?

Quelles sont les opérations à effectuer en pratique pour pouvoir obtenir un certificat numérique et signer vos documents électroniques au moyen d'une signature numérique ?

Avant de passer à la démarche de signature, il est généralement nécessaire de se présenter en personne auprès d'un PSC (ou d'une autorité d'enregistrement, sous-traitant du PSC) afin d'obtenir un certificat (moyennant rémunération en général).

Préalablement à l'émission du certificat, le PSC :

- génère une paire de clés (privée et publique) à l'aide d'un logiciel conçu à cet effet et stocke la clé privée par exemple sur une carte à puce protégée par mot de passe, à l'attention du demandeur (il s'agit du procédé de stockage le plus sécurisé) ;
- vérifie l'identité du demandeur à l'aide de documents probants (carte d'identité, passeport, etc.) ainsi que d'éventuelles autres informations destinées à se trouver sur le certificat (profession, qualité d'administrateur délégué d'une société, etc.) ;
- génère le certificat, qui contient au moins l'identité de son titulaire ainsi que sa clé publique ;
- signe le certificat à l'aide de sa clé privée afin, d'une part, de s'identifier comme tel, d'autre part, d'assurer l'intégrité du contenu du certificat ;

- stocke le certificat dans un registre électronique accessible en ligne et en permanence à toute personne intéressée ;
- fournit un exemplaire du certificat numérique au demandeur.

Ensuite, il reste à installer un logiciel disposant d'un module générant des signatures numériques, ce qui est le cas pour les *browsers* récents. Les versions récentes de Windows ont également intégré un module permettant de générer des signatures numériques. Certaines sociétés ont développé leur propre logiciel (par exemple Isabel). *Notons néanmoins que tous les logiciels n'offrent pas un niveau de protection et de sécurité comparable. Il est donc vivement recommandé de s'adjoindre les conseils d'un expert en la matière.*

174. Comment fonctionne en pratique une signature numerique ?

Une fois votre certificat numérique obtenu, il ne vous reste plus qu'à signer le document rédigé ou à vérifier la signature du document reçu. En pratique, le logiciel effectue automatiquement toutes les opérations présentées de manière théorique précédemment. Le caractère complexe du mécanisme est caché par l'interface logicielle.

175. Le recommande electronique est-il reconnu en droit belge ?

Lorsqu'on envisage la conclusion d'un contrat par voie électronique, il convient de ne pas se limiter aux problèmes de l'identification des parties et au maintien de l'intégrité du contenu du message. Il faut envisager l'opération juridique dans un tout électronique. Il est dès lors tout aussi important de veiller à conserver la preuve de la réalité d'un envoi ainsi que de la date et, éventuellement, de la réception de celui-ci.

Or cela n'est possible que si, au-delà de la reconnaissance de la signature électronique, le législateur admet le recommandé électronique au même titre que le recommandé "par La Poste", sous forme papier. En effet, de nombreuses législations ou réglementations imposent l'usage d'une lettre recommandée, avec le cas échéant un accusé de réception, pour l'accomplissement de certaines formalités (notamment dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative).

Même lorsque cet usage n'est pas requis par la loi, il est souvent utile pour des actes importants de faire usage du recommandé afin de se ménager la preuve de la réalité et de la date d'un envoi ou d'une notification quelconque.

En Belgique, l'usage du recommandé électronique est juridiquement possible. Par ailleurs, il est désormais autorisé de recourir à d'autres opérateurs que La Poste pour envoyer des recommandés électroniques.

CHAPITRE V. LE DROIT DE RENONCIATION

176. Qu'est-ce que le droit de renonciation ?

Lorsque vous achetez à distance, il se peut que vous regrettiez par la suite votre achat, pour différentes raisons : vous avez agi sur un coup de tête ou, à la réflexion, les conditions d'achat ne vous semblent pas très avantageuses, ou tout simplement, le produit livré ne rencontre pas vos attentes...

Sachez que, sauf cas particuliers, en principe, la loi vous donne le droit de renoncer au contrat, dans un délai d'au moins 7 jours ouvrables (samedi compris), prenant cours pour les produits, à compter du lendemain du jour de leur livraison et pour les services, à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat.. Ce droit peut s'exercer de manière discrétionnaire : vous ne devez pas indiquer le motif pour lequel vous avez décidé de renoncer au contrat.

177. Pour quels achats ai-je un droit de renonciation ?

Sous réserve des situations exposées ci-après, vous disposez d'un droit de renonciation pour tout contrat conclu à distance, portant sur la fourniture d'un produit ou d'un service, à condition que vous contractiez à des fins non professionnelles.

Néanmoins, il existe des cas où vous ne disposez pas d'un droit de renonciation :

- si vous demandez l'exécution du service avant l'expiration du délai de renonciation (p. ex., si vous voulez accéder à une base de données et consulter immédiatement les informations demandées, sans attendre la fin du délai de renonciation) ;
- si vous commandez des produits confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés pour vous (p. ex., un vêtement confectionné sur commande, un produit marqué de votre nom, des meubles de cuisine agencés selon les mesures de votre cuisine...) ;
- si les produits achetés ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (p. ex., des denrées périssables, des produits frais, etc.) ;
- si vous achetez des journaux, périodiques ou magazines ;
- si vous faites des paris ou achetez des billets de loterie en ligne ;

- si vous descellez un enregistrement audio ou vidéo ou des logiciels informatiques (p. ex., DVD, CD, CD-ROM, cassette vidéo…). En revanche, si vous ne touchez pas au système de sécurité, vous pouvez renoncer au contrat et restituer le produit intact. Cette exception vaut également pour les enregistrements et les logiciels téléchargeables en ligne, qui sont protégés par des clés d'accès ou un système de sécurité.

Enfin, si votre contrat porte sur l'achat de services financiers (banque, assurance, investissements financiers et boursiers, fonds de pension), vous disposez en principe d'un droit de renonciation de 14 jours calendrier, à condition que vous contractiez à des fins non professionnelles. Toutefois, vous ne disposez pas de ce droit :

1° pour les services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles le fournisseur du service n'a aucune influence (par exemple : les opérations de change, l'achat d'actions, les parts dans les entreprises de placement collectif etc.) ;

2° si vous demandez l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de renonciation ;

3° aux contrats de crédit hypothécaire soumis à la loi relative au crédit hypothécaire.

178. Comment savoir si je beneficie ou non d'un droit de renonciation ?

Le prestataire a l'obligation de vous informer de l'existence ou de l'absence d'un droit de renonciation. Cette information doit être préalable à la conclusion du contrat (elle doit, p. ex., figurer sur le site du prestataire) (voir n° 157).

En outre, cette information doit vous être rappelée postérieurement à la conclusion du contrat, lors de la confirmation de certaines informations (p. ex., dans un courrier électronique ou sur la facture accompagnant le produit à la livraison) (voir n° 159).

179. Que puis-je faire si je n'ai reçu aucune information relative a mon droit de renonciation ?

La loi prévoit des sanctions lorsque le prestataire n'a pas rempli son obligation d'information relative au droit de renonciation.

Si, avant la conclusion du contrat ou postérieurement à la conclusion du contrat, le prestataire ne vous a pas informé de l'absence de droit de renonciation (voir n° 157), vous disposez alors d'un délai de 3 mois pour renoncer au contrat.

Si, avant la conclusion du contrat, le prestataire ne vous a pas informé de l'existence d'un droit de renonciation, le délai est alors de 3 mois au lieu de 7 jours.

Si, postérieurement à la conclusion du contrat, la clause de renonciation ne figure pas dans le document vous confirmant un certain nombre d'informations (voir n° 159), la loi assimile le contrat à une vente forcée. En d'autres mots, tout se passe comme si le produit ou le service vous avait été fourni sans demande préalable de votre part : vous n'êtes pas tenu de payer le produit ou le service, ni de le restituer.

Si votre contrat porte sur l'achat de services financiers, et que vous n'avez pas été informé de l'existence ou de l'absence d'un droit de renonciation, vous pouvez résilier le contrat par lettre recommandée et motivée dans un délai raisonnable à partir du moment où vous avez connaissance ou auriez dû avoir connaissance du non respect de cette obligation d'information.

180. Dans quels delais puis-je renoncer au contrat ?

En principe, vous disposez d'un délai de renonciation de **7 jours** ouvrables minimum. Cela signifie que vous devez notifier au prestataire, avant l'expiration de ce délai, votre intention de renoncer au contrat (voir n° 184).

Le prestataire peut étendre ce délai s'il le souhaite, mais il ne peut en tout cas pas le réduire.

Le point de départ du délai varie selon que le contrat porte sur la fourniture d'un produit ou d'un service :

- pour les produits, le délai commence à courir le lendemain du jour de leur livraison. A fortiori, vous pouvez renoncer au contrat avant même que le produit soit livré (p. ex., si le prestataire tarde trop à exécuter le contrat et que vous désirez renoncer au contrat pour passer commande chez un autre prestataire) ;
- pour les produits faisant l'objet de livraisons successives, le délai commence à courir le lendemain du jour de la première livraison ;
- pour les services, le délai court à partir :
  - du lendemain du jour de la conclusion du contrat,

ou

- du lendemain du jour où le prestataire vous a confirmé un certain nombre d'informations postérieurement à la conclusion du contrat (voir n° 159) (p. ex., vous concluez un contrat de fourniture de services, qui ne sera exécuté que dans 4 mois. Un mois après la conclusion du contrat, le prestataire vous envoie la confirmation des informations requises par la loi. Dès lors, le délai de renonciation commence à courir le lendemain du jour où il vous a confirmé les informations, et non le lendemain de la conclusion du contrat). Dans ce cas, le délai ne peut en tout cas dépasser 3 mois à compter du jour de la conclusion du contrat.

Cependant, le délai de renonciation peut être prolongé à **trois mois**, à partir du lendemain de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service (voir nos 157, 178 et 179). Dans ces cas, si les informations manquantes vous sont fournies par la suite, dans ce délai de 3 mois, le délai ordinaire de 7 jours recommence à courir. Dès lors, vous ne pourrez renoncer au contrat que dans les **7 jours** ouvrables, à partir du lendemain du jour de la réception de ces informations manquantes.

Vous devez notifier au prestataire que vous renoncez au contrat avant que le délai soit expiré.

181. Puis-je renoncer au contrat si j'ai deja paye le prix ?

Oui. Notez qu'en principe, aucun paiement ni acompte ne peut être exigé de vous avant l'écoulement du délai de renonciation (voir n° 187).

Néanmoins, vous êtes libre de payer immédiatement le produit ou le service si vous le désirez. Dans ce cas, si vous exercez votre droit de renonciation, le prestataire est tenu de vous rembourser les sommes versées, sans frais. Ce remboursement doit s'effectuer au plus tard dans les 30 jours de votre renonciation (voir nos 208 et s.).

182. Dois-je payer une indemnite pour pouvoir renoncer au contrat ?

Non. Le droit de renonciation est **gratuit** : il s'exerce sans aucune indemnité ni pénalité.

Les seuls frais qui sont à votre charge sont les frais directs exposés pour renvoyer le produit au prestataire (c'est-à-dire les frais d'expédition par voie postale).

Toutefois, vous ne devez même pas payer les frais de renvoi dans deux hypothèses :

- si le produit livré ou le service presté ne correspond pas à la description de l'offre (voir n° 205) ;
- si le vendeur n'a pas rempli ses obligations d'information préalable ou postérieure à la conclusion du contrat (voir nos 157 et 159).

183. Puis-je renoncer à l'achat d'un produit ou d'un service si j'ai contracté un crédit pour en financer le paiement ? Que devient mon contrat de crédit en cas de renonciation ?

Oui, vous pouvez renoncer à un contrat conclu à distance même si vous avez contracté un crédit en vue de financer entièrement ou partiellement le paiement du prix du produit ou du service.

Dans ce cas, vous pouvez également renoncer au contrat de crédit, sans frais ni indemnité, si le contrat de crédit a été conclu :

- directement avec le prestataire qui fournit le produit ou le service,

ou

- avec un tiers, s'il existe entre ce tiers et le prestataire un accord en vue d'assurer le financement des produits ou services qu'il fournit.

Dans ce cas, la renonciation au contrat de crédit se fait dans les délais et selon les modalités prévus pour les contrats à distance, tels qu'expliqués aux points précédents.

184. Comment faire savoir au prestataire que je renonce au contrat ?

En principe, la loi n'impose aucune modalité particulière pour la notification de la renonciation au contrat.

Concrètement, vous pouvez notifier au prestataire votre intention de renoncer au contrat par tout moyen (simple lettre, fax ou courrier électronique).

Néanmoins, étant donné que cette renonciation doit avoir lieu endéans les délais prévus par la loi, vous seriez bien avisé de conserver une preuve de cet envoi, en cas de mauvaise foi du prestataire (qui prétendrait ne pas avoir reçu votre lettre ou votre courrier électronique, ou l'avoir reçu après l'expiration du délai).

Dès lors, mieux vaut recourir au courrier recommandé pour la notification de votre renonciation au contrat. Sachez, à cet égard, qu'il existe à présent des services de recommandé électronique, offerts par des prestataires de certification (voir n° 175).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

185. Quelles sont mes obligations en cas de renonciation au contrat ?

Lorsque vous décidez de renoncer au contrat, vous devez simplement le notifier au prestataire (voir n° 184), et lui renvoyer le produit qu'il vous a livré (notez que le prestataire peut également vous fournir des produits en exécution d'un contrat de prestation de services).

Les frais de renvoi du produit sont à votre charge, à moins que :

- le produit livré ou le service presté ne corresponde pas à la description de l'offre ;
- le vendeur n'ait pas rempli ses obligations d'information préalable ou postérieure à la conclusion du contrat (voir n[os] 157 et 159).

186. Quelles sont les obligations du prestataire si je renonce au contrat ?

Lorsque vous exercez votre droit de renonciation, le prestataire est tenu de vous rembourser, si vous avez déjà payé le prix ou un acompte. Ce remboursement doit être effectué dans les 30 jours qui suivent votre renonciation (voir n[os] 208 et s.). Aucun frais ne peut être déduit du remboursement.

CHAPITRE VI. LE PAIEMENT

187. Suis-je oblige de payer le prix a la livraison ?

Non ! Aucun paiement ni acompte ne peut être *exigé* de vous avant l'écoulement du délai de renonciation de 7 jours (voir n^{os} 176 et s.).

Cela signifie qu'en principe, le prestataire ne peut pas vous obliger à payer avant l'expiration du délai ! Il doit vous laisser le choix entre un paiement anticipé (p. ex., paiement en ligne par carte de crédit) et un paiement ultérieur (c.-à-d. après l'écoulement du délai de renonciation, p. ex., par virement bancaire dans les 15 jours de la livraison). Il ne peut en tout cas suspendre la livraison tant que vous n'avez pas payé.

Si vous bénéficiez d'un droit de renonciation, vous êtes libre de payer immédiatement ou non le produit ou le service. Sachez que si vous avez payé immédiatement, vous conservez le droit de renoncer au contrat dans le délai prévu par la loi, et que toutes les sommes que vous aurez versées vous seront remboursées (voir n°181).

Par contre, si vous ne bénéficiez pas d'un droit de renonciation pour le produit ou le service que vous avez acheté (voir n° 177), le prestataire peut exiger un paiement immédiat avant d'exécuter le contrat. C'est le cas, par exemple, si vous achetez des denrées périssables, un magazine ou une revue...

Or, en pratique, certains prestataires ne vous donnent pas ce choix et vous imposent un paiement anticipé... faute de quoi il est techniquement impossible de passer commande chez eux ! (p. ex., le processus de commande est uniquement programmé pour enregistrer les commandes payées anticipativement par carte de crédit, ou bien le prestataire n'exécute la commande qu'une fois qu'il a reçu votre chèque ou que votre virement a été exécuté.) Sachez qu'ils n'en ont pas le droit.

Cette attitude contraire à la loi s'explique par la crainte de certains prestataires de ne pas être payés par leurs clients. De votre côté, vous éprouvez peut-être une certaine méfiance à l'idée de payer anticipativement un prestataire inconnu, sans avoir la certitude qu'il va bel et bien exécuter la commande en retour (voir n^{os} 194 et 202).

Toutefois, il ne faudrait pas sombrer dans la paranoïa et voir en tout prestataire un "arnaqueur" potentiel, prêt à empocher votre argent pour disparaître ensuite dans la nature. La grande majorité des prestataires offrant leurs services sur les réseaux mettent tout en œuvre pour faire preuve de sérieux et de fiabilité, conscients qu'il s'agit là d'une condition essentielle au développement de leur commerce.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

La plupart des sites de commerce électronique contiennent des informations claires relatives aux modalités de paiement et de remboursement. En outre, de nombreux prestataires s'engagent à respecter un code de conduite dont les règles définissent une politique sérieuse en matière de paiement et de remboursement (voir n^{os} 225 et s.). Souvent, le respect de ces codes est lié à l'attribution d'un label de qualité, le cas échéant sous le contrôle d'une autorité de labellisation (voir n^{os} 228 et s.). En outre, les prestataires qui recourent à certaines solutions de paiement sécurisé sont soumis à des conditions contractuelles strictes visant à assurer le bon déroulement du paiement.

Outre ces initiatives privées, un arrêté royal devrait être adopté pour déterminer les critères de fiabilité auxquels les prestataires devraient se conformer pour avoir le droit d'exiger un paiement avant l'expiration du délai de renonciation de 7 jours. L'objectif est de fixer des critères qui vous garantiront que le remboursement aura bien lieu en cas d'inexécution de la commande. On songe, par exemple, au recours à un tiers de confiance qui recevrait et bloquerait les paiements de l'acheteur tant que le vendeur n'aurait pas exécuté la commande. Néanmoins, cet arrêté royal n'a pas encore été adopté à ce jour.

188. Quels sont les moyens de paiement que je peux utiliser sur les reseaux ?

Les moyens de paiement en ligne sont très variés et diffèrent d'un prestataire à l'autre. Il est donc important de vous renseigner sur ce point avant de procéder à vos achats, afin de vérifier si vous disposez, le cas échéant, de l'équipement (logiciel et matériel) éventuellement nécessaire pour payer. Pour rappel, le prestataire a l'obligation de vous informer des modalités de paiement qui vous sont offertes, et ce, avant et après la conclusion du contrat (voir n^{os} 157 et 159).

Vous trouverez dans les questions qui suivent (voir n^{os} 189 à 200) davantage d'explications sur les différents moyens de régler vos achats sur Internet, leurs avantages et inconvénients, ainsi que sur l'équipement éventuellement nécessaire.

189. Puis-je payer par carte de credit ?

Il s'agit du mode de paiement le plus pratique et le plus répandu sur les réseaux. Le plus souvent, lorsque vous complétez le bon de commande, vous devez communiquer au vendeur le numéro et la date d'expiration de votre carte de crédit. Lorsque le vendeur reçoit votre commande, il s'adresse à l'émetteur de votre carte de crédit qui autorise le paiement après avoir vérifié si les renseignements communiqués sont exacts.

Il s'agit là d'un mode de paiement simple (il ne nécessite généralement aucun équipement informatique particulier), rapide et admis pour la plupart des transactions internationales (vous pouvez payer dans un grand nombre de devises différentes).

De nombreuses personnes hésitent encore à payer par carte de crédit sur les réseaux, car ce système comporte certains risques (voir n° 190). Cependant, des solutions techniques efficaces ont été mises en place par les émetteurs de cartes de crédit pour sécuriser les paiements sur les réseaux (voir n° 191). *Les émetteurs sont d'ailleurs unanimes pour déconseiller formellement le paiement par carte sur des sites de commerce électronique non sécurisés* ! En outre, d'un point de vue juridique, vous devez savoir que vous êtes entièrement protégé en cas d'usage frauduleux de votre carte de crédit (voir n° 192).

190. Quels sont les risques lies a l'utilisation d'une carte de credit sur les reseaux ?

Vous hésitez peut-être à utiliser votre carte de crédit sur les réseaux, en raison des spectaculaires affaires de *hacking* et de fraudes largement relayées par la presse. Il convient de dédramatiser quelque peu la situation. En effet, il existe aujourd'hui des techniques et des parades permettant de garantir un degré élevé de sécurité pour les paiements en ligne. Néanmoins, le risque zéro n'existe pas, ni sur les réseaux, ni dans le monde réel.

Le premier problème lié au paiement par carte de crédit est que la connaissance du numéro de votre carte et de sa date d'expiration suffit souvent pour effectuer des achats à vos frais. En effet, pour payer par carte de crédit, il n'est pas nécessaire de s'identifier comme titulaire de la carte ni d'introduire un code secret. Il ne faudrait donc pas que ces données tombent aux mains de tiers. Il est donc important de veiller à ce que la transmission de ces données soit protégée par des dispositifs techniques (voir n° 191). De votre côté, vous devriez respecter un certain nombre de règles de prudence pour vous prémunir du *phishing*, ce genre d'arnaque ayant souvent pour but de vous extorquer vos coordonnées bancaires (voir n^{os} 105 et 122).

En outre, certains prestataires conservent ces informations dans des bases de données, en particulier si vous vous enregistrez comme client auprès de leur site. Ce système présente l'avantage de vous offrir un certain confort, car vous n'avez pas à réintroduire toutes vos données personnelles à chaque commande. On peut craindre, par contre, que ces informations ne soient obtenues par un *hacker* (voir n^{os} 125 et s.) qui réussirait à s'introduire dans la base de données du prestataire. Il faut donc que cette base de données soit protégée par des systèmes de sécurité. Informez-vous sur le site du prestataire à propos de la durée de conservation de vos données bancaires et de l'existence d'un système de sécurité protégeant la base de données contre tout accès frauduleux. Certains prestataires, afin d'éviter ce problème, ne conservent jamais ces données plus de temps que nécessaire pour enregistrer votre paiement.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Enfin, il existe un risque de fraude de la part du prestataire lui-même, qui prélèverait, grâce à vos données bancaires, un montant supérieur au montant de vos achats, ou utiliserait ces données pour prélever plusieurs paiements en sa faveur. Toutefois, ce risque est inhérent à l'utilisation de toute carte de crédit, même en dehors des réseaux (le même risque existe lorsque vous transmettez ces données par téléphone ou par fax). En outre, tout prestataire établi en Europe a désormais l'obligation de fournir sur son site un certain nombre d'informations relatives à son identité et à son activité professionnelle, et il ne peut disparaître dans la nature aussi facilement (voir n° 156). Enfin, de nombreux prestataires adhèrent à des codes de conduite ou font labelliser leur site afin de vous fournir une garantie de leur sérieux et de leur fiabilité (voir n[os] 225 et s.).

En l'absence de système de sécurité mis en place sur le site du prestataire ou face à un prestataire qui ne s'est pas identifié correctement, il est formellement déconseillé d'effectuer vos paiements par carte de crédit sur le site. Dès lors, si vous désirez payer vos achats par carte de crédit, informez-vous d'abord des mesures de sécurité prises par le prestataire pour éviter les usages frauduleux de votre carte.

191. Quels sont les dispositifs techniques mis en place sur les reseaux pour securiser les paiements par carte de credit ?

Il existe différents systèmes afin de sécuriser les paiements par cartes de crédit sur les réseaux. Si vous désirez payer vos achats par carte de crédit, informez-vous d'abord des mesures de sécurité prises par le prestataire pour éviter les usages frauduleux de votre carte ! En l'absence de système de sécurité mis en place sur le site du prestataire, il est déconseillé d'effectuer vos paiements par carte de crédit sur le site. En effet, un prestataire qui s'abstiendrait de prendre des mesures techniques pour sécuriser vos paiements ne ferait guère la preuve de son sérieux et de sa fiabilité !

Ces dispositifs de sécurité évoluent constamment et sont très divers. Ils sont mis en œuvre par le vendeur en ligne lui-même, qui recourt à système offert par un fournisseur de solution de paiement sécurisé. La plupart de ces systèmes de paiement protègent les données en les cryptant lors de leur transmission sur les réseaux. Pour plus de sécurité, le paiement et/ou l'identification peut également s'effectuer non pas sur le site web du vendeur, mais sur une plate-forme sécurisée, gérée par le fournisseur de la solution de paiement, ou par un organisme bancaire.

De leur côté, Visa et MasterCard ont développé leur propre mécanisme de sécurisation des paiements en ligne, reconnu partout dans le monde : « Verified by Visa et MasterCard SecureCode ». Seuls les vendeurs en ligne officiellement reconnus par Visa et MasterCard peuvent recourir à ces mécanismes. Pour cela, ils doivent répondre à de nombreuses exigences, relatives à leur politique de paiement en ligne et à

la technologie spécifique à utiliser. Dans la foulée, certaines banques ont développé les outils permettant l'identification en ligne de leurs clients lorsqu'ils utilisent leur carte de crédit via ces solutions de paiement. Renseignez-vous auprès de votre banque pour obtenir plus d'informations.

192. Si quelqu'un utilise frauduleusement mes coordonnees bancaires sur les reseaux, dois-je en supporter les consequences ?

Non !

La plupart des gens pensent à tort qu'ils devront supporter les conséquences financières en cas d'utilisation frauduleuse de leur carte de crédit. C'est faux ! Dans une telle hypothèse, vous êtes protégé par la loi qui prévoit que c'est à l'émetteur de la carte de crédit – et non à vous ! –, qu'il revient d'assumer les conséquences d'une telle fraude.

La loi précise en effet que vous n'êtes pas responsable, c'est-à-dire que vous ne devez pas supporter cette perte, si votre carte de crédit a été utilisée à votre insu, à distance (c-à-d. sans présentation physique de la carte : sur les réseaux, par téléphone, fax...) et sans identification électronique (c'est-à-dire sans recourir à un dispositif de signature électronique ou autre système de sécurité). La seule utilisation d'un code confidentiel, sans autre procédé d'identification électronique (sans signature numérique) ne suffit pas à engager votre responsabilité.

En d'autres termes, dans ces circonstances, si quelqu'un utilise frauduleusement votre numéro de carte de crédit et sa date d'expiration pour effectuer des achats sur les réseaux, vous ne devrez pas en subir les conséquences financières. A moins, bien entendu, que vous ayez agi frauduleusement (p. ex., si vous avez donné à un tiers votre carte de crédit, puis notifié à l'émetteur la perte ou le vol de votre carte ; ou bien si vous avez utilisé vous-même votre carte après avoir prétendu à l'émetteur qu'elle avait été perdue ou volée).

Dès lors, vous pouvez demander l'annulation du paiement effectué suite à des opérations frauduleuses (voir n° 193). L'émetteur a l'obligation de vous rembourser dans les plus brefs délais tous les montants qui vous auront été débités dans ces circonstances.

L'objectif du législateur est d'obliger les émetteurs de cartes de crédit à mettre en place des systèmes assurant une utilisation sécurisée des cartes de crédit sur les réseaux. La méthode se révèle efficace étant donné que ces dernières années, de grands progrès techniques ont été faits, sous l'impulsion des émetteurs de cartes de crédit, en vue de protéger la transmission de vos données bancaires (voir n° 191).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

193. Que faire si je constate que quelqu'un utilise ma carte de credit frauduleusement ?

Si vous vous rendez compte du vol ou de la perte de votre carte de crédit, vous devez immédiatement en avertir l'émetteur de votre carte. Ce dernier est tenu de mettre à votre disposition, 24 heures sur 24, un numéro de téléphone à cet effet (p. ex., le numéro Card Stop de la BCC, pour Visa et MasterCard : 070 344.344).

De même, si vous repérez, dans le relevé des opérations effectuées avec votre carte, des erreurs, des irrégularités ou des opérations effectuées sans votre accord, avertissez-en immédiatement votre émetteur. Celui-ci met également un numéro à votre disposition pour lui signaler tout usage frauduleux de votre carte Après une rapide enquête, il vous remboursera les sommes indûment perçues, dans les plus brefs délais.

194. Que faire si le prestataire n'execute pas le contrat alors que j'ai paye anticipativement par carte de credit ?

Si vous avez payé anticipativement par carte de crédit et que le prestataire tarde à exécuter votre commande, pas de panique ! Prenez d'abord contact avec lui pour obtenir des explications (voir n° 202).

S'il ne vous répond pas ou fait manifestement preuve de mauvaise volonté pour vous rembourser, vous pouvez également prendre contact avec votre émetteur de carte de crédit. Ce dernier met peut-être à votre disposition un service vous permettant d'introduire auprès de lui une procédure de contestation en cas de non exécution du contrat pour lequel vous avez été débité. Néanmoins, sachez que la loi n'oblige pas l'émetteur à vous fournir un tel service. En effet, votre émetteur de carte de crédit n'est qu'un intermédiaire de paiement et il n'a pas à intervenir dans vos transactions en cas d'absence ou de retard de livraison, encore moins en cas de livraison non conforme. Renseignez-vous donc auprès de lui à ce sujet pour voir les solutions qu'il propose.

Souvent, les émetteurs de carte de crédit ont prévu une procédure de contestation. Dans cette hypothèse, veillez à bien communiquer tous les détails de l'opération que vous contestez. Ainsi, une copie du document reprenant l'état détaillé de vos dépenses, que l'émetteur vous envoie périodiquement (souvent tous les mois) et sur lequel vous aurez indiqué l'opération contestée, peut se révéler bien utile. Il convient également de communiquer tous les éléments de preuve dont vous disposez (courrier échangé avec le prestataire, p. ex.). A cet égard, l'accusé de réception de la commande que le prestataire a l'obligation de vous envoyer (voir n° 159) constitue un élément important. A la réception de votre contestation, l'émetteur de votre carte de crédit prendra lui-même contact avec le prestataire afin de lui demander des explications.

195. Puis-je payer avec ma carte de debit Bancontact / Mister Cash ?

Un nombre croissant de sites web belges vous permettent désormais, en collaboration avec Banksys, de payer au moyen de votre carte de débit Bancontact/Mister Cash.

Chaque banque participant à ce système de paiement a mis en place ses propres dispositifs de sécurité et d'identification en ligne associés à votre carte, et veille à les adapter régulièrement à l'évolution des technologies. Dans de nombreux cas, ils sont associés à ceux de votre *home-banking* (voir n° 196). Assurez-vous auprès de votre banque qu'elle adhère à ce système de paiement sur Internet et demandez-lui la procédure à suivre pour pouvoir en bénéficier.

Vous trouverez également sur le site de Banksys (www.banksys.be) davantage d'informations sur le fonctionnement de ce système, ainsi que les banques et les sites web de commerce électronique qui y participent.

196. Puis-je payer directement sur le site par virement electronique ?

Certains prestataires vous offrent la possibilité de régler vos achats par virement électronique, directement sur leur site. Ce système se différencie du paiement par virement classique (sur papier, par *self-banking*, *phone banking* ou *home-banking*), en ce sens que le virement est complété pendant le processus de commande, de sorte que le vendeur est assuré de recevoir le paiement.

Pour utiliser ce mode de paiement, vous devez d'abord être équipé d'un système de home-banking fourni par votre banque. Tous les logiciels de home-banking permettent de faire des virements à domicile, par voie électronique, de la même manière que dans les appareils de self-banking. Par contre, tous ne permettent pas de payer directement sur un site web par virement électronique. Pour cela, il faut en outre que votre banque vous fournisse un tel service.

En outre, vous ne pouvez utiliser ce mode de paiement qu'auprès des prestataires ayant passé un accord avec votre banque pour créer une passerelle entre leur site de commerce électronique et la plate-forme de *home-banking* de celle-ci.

Concrètement, si le site visité vous permet de régler vos achats par ce mode de paiement et que vous disposez de l'équipement nécessaire, la procédure se déroule comme suit. Lorsque vous choisissez de payer par virement électronique sur le site, vous cliquez sur un lien qui vous envoie directement sur la plate-forme de home-banking de votre institution bancaire sur laquelle vous attend un virement déjà complété à l'ordre du prestataire. Il ne vous reste plus qu'à valider ce virement au moyen d'un code confidentiel. Votre banque informe alors le prestataire que votre paiement est en cours.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Ce système est à la fois simple et sûr, puisque vous communiquez directement avec votre organisme bancaire, sur une plate-forme de home-banking sécurisée, sans que vos données bancaires circulent sur les réseaux. Cependant, à l'heure actuelle, un tel système est limité au niveau national, entre banques et prestataires d'un même pays.

197. Comment payer au moyen de mon telephone ?

Certains sites web vous permettent de régler de menus achats (téléchargement de musique, de sonneries, jeux, information...) au moyen de votre téléphone. Il suffit d'appeler le numéro de téléphone surtaxé (de type 09xx) qui s'affiche à l'écran et de suivre les instructions, pour obtenir un code d'accès. Vous n'aurez plus qu'à introduire ce code sur le site web pour régler votre achat. Il existe un système de paiement analogue, par SMS surtaxé. En réalité, une partie du montant que vous paierez à votre opérateur téléphonique pour la communication surtaxée sera reversée au vendeur en ligne. Dans tous les cas, le coût de la communication doit vous être précisé sur le site web.

198. Comment faire ses achats en ligne avec une carte prepayee ?

La carte de surf prépayée commence à faire son apparition, en particulier pour de petits achats, comme le téléchargement de musique payante ou de sonneries de GSM. Son fonctionnement est semblable à celui des cartes prépayées utilisées pour les GSM. Il s'agit d'une carte (réelle ou virtuelle) que l'on peut acheter en ligne (p. ex. avec sa carte de crédit), par téléphone ou dans certains magasins, à laquelle un code unique est associé. Ce type de carte représente une certaine valeur (souvent entre 5 et 50 €).

Vous ne pouvez utiliser cette carte que sur les sites web qui permettent ce moyen de paiement. Il vous suffira, au moment du paiement, d'introduire le code figurant sur la carte, et le montant de vos achats sera déduit de la valeur de votre carte. L'avantage de cette carte est qu'elle ne nécessite pas l'introduction de données bancaires.

199. Puis-je payer par virement bancaire ?

Il est parfois également possible de régler vos achats par virement bancaire ordinaire (sur papier, par self-banking, phone banking ou home-banking classique, à ne pas confondre avec le virement électronique directement sur le site : voir n° 196). Veillez, dès lors, à bien indiquer le numéro de référence de la commande dans la communication.

Certains sites vous permettent de payer par virement après réception de la commande, ce qui est extrêmement pratique. Cependant, craignant les mauvais payeurs, de nombreux sites n'autorisent le virement que pour un paiement anticipé (voir cependant n° 187). Dans cette dernière hypothèse, ce n'est qu'à la réception et à l'enregistrement de votre paiement que la commande vous sera livrée, ce qui peut allonger les délais de livraison. En outre, cette formule n'est guère avantageuse pour les achats transfrontaliers, vu les frais bancaires supplémentaires parfois liés aux virements internationaux.

200. Puis-je payer a la livraison ?

Certains prestataires vous offrent la possibilité de payer le produit à la livraison. Vous pouvez ainsi payer directement au livreur à domicile (en espèces, par chèque ou, le cas échéant, par chèques repas ou par carte de crédit). Parfois, vous devez prendre livraison de votre commande vous-même dans un point d'enlèvement (station essence, supermarché...), où vous pourrez payer vos achats à la caisse. Cette formule est fréquemment utilisée dans le secteur alimentaire (supermarché en ligne, traiteur à domicile, livreur de pizzas, etc.).

Le paiement à la livraison peut être pratique si vous ne disposez d'aucun autre moyen de paiement ou si vous n'avez pas envie d'utiliser votre carte de crédit sur les réseaux, malgré les protections techniques et juridiques existantes (voir n^{os} 191 et s.).

Néanmoins, le système est loin d'être généralisé sur les réseaux et ne peut être mis en œuvre pour la vente internationale, pour des raisons pratiques évidentes. En outre, le recours à cette formule entraîne souvent un coût supplémentaire qui vous est facturé. Il faut que vous soyez présent au moment de la livraison ou que vous vous déplaciez pour prendre livraison de votre commande.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE VII.
LA LIVRAISON DU PRODUIT OU LA PRESTATION DU SERVICE

201. Quand le prestataire doit-il executer le contrat ?

Le prestataire est tenu d'exécuter la commande dans un délai de maximum 30 jours, à partir du lendemain de la transmission de votre commande.

Vous pouvez également convenir avec lui d'un autre délai, le cas échéant supérieur à 30 jours. A l'inverse, il peut quant à lui proposer un délai plus court, auquel il s'astreint.

202. Que faire si le prestataire tarde a executer la commande ?

Lorsque le prestataire tarde à exécuter la commande et vous laisse sans nouvelles, pas de panique ! Le mieux est de prendre contact avec lui pour obtenir des explications. Il se peut qu'il ait à faire face à des difficultés de stock et que le produit que vous avez commandé soit momentanément indisponible. A moins que le produit ne se soit égaré lors de l'expédition, auquel cas c'est au prestataire à en assumer l'entière responsabilité (voir n° 204).

Si, au terme du délai légal de 30 jours (ou du délai convenu avec vous), le prestataire n'a pas encore exécuté votre commande, le contrat est résolu de plein droit. Cela signifie que vous ne serez plus lié par le contrat si le délai d'exécution est passé (à moins que le prestataire n'ait pu s'exécuter en raison d'un cas de force majeure). Aucun frais ni aucune indemnité ne pourra vous être réclamé suite à la résolution du contrat. En outre, si vous aviez déjà versé un acompte ou payé la totalité du prix, le prestataire devra vous rembourser l'intégralité de ces sommes dans les 30 jours (voir n^{os} 208 et s.) . Enfin, vous pourrez éventuellement lui réclamer des dommages et intérêts, si cette inexécution vous a causé un dommage.

Vous pouvez toutefois, si vous le désirez, convenir avec le prestataire de la prolongation du délai.

Notez encore que vous n'êtes pas obligé d'attendre l'expiration du délai de 30 jours pour mettre fin au contrat : vous pouvez également exercer votre droit de renonciation avant même la livraison du produit ou dans les 7 jours ouvrables de la conclusion du contrat de service (voir n^{os} 176 et s., spéc. n° 180).

203. Le contrat s'execute-t-il en ligne ou hors ligne ?

Si la commande porte sur un produit ou un service immatériel (logiciel, vidéo ou film à la demande, consultation d'un service d'information...), elle pourra être exécutée immédiatement, en ligne (téléchargement d'un logiciel, par exemple).

Si la commande porte sur un bien matériel (livre, vêtement, appareil électroménager...) ou un service qui se matérialise par la fourniture d'un produit (abonnement à un périodique sur support papier...), elle sera exécutée par l'intermédiaire des modes de transport traditionnels (paquet ou pli postal acheminé par avion, train, bateau, transport routier...).

Les contrats peuvent donc être soit conclus et exécutés via les réseaux, soit seulement conclus par leur biais, mais exécutés en dehors de ceux-ci.

204. Dois-je payer le prix si le produit s'egare ou se deteriore au cours du transport ?

Non. L'envoi de produits ou de titres représentatifs de services se fait toujours aux risques du prestataire.

Dès lors, aucun paiement ne peut être exigé de vous si le produit n'arrive jamais. Si vous avez déjà payé le prix ou un acompte, ces sommes doivent vous être remboursées (voir n° 208).

Si le produit arrive en mauvais état, c'est au prestataire à en supporter les conséquences. En pratique, vous pouvez garder le produit et demander au prestataire une réduction du prix. Vous pouvez également renvoyer le produit au prestataire qui vous en livrera un nouveau en parfait état. Si possible, vérifiez l'état du produit à la livraison, en présence du livreur, pour éviter toute contestation.

205. Que faire si le produit livre ne correspond pas a la description qui en etait faite sur le site ?

Vous pouvez renoncer au contrat, dans les 7 jours ouvrables à partir du lendemain de la livraison, et renvoyer le produit non conforme au prestataire (voir n^{os} 176 et s.). Dans ce cas, les frais de renvoi sont à charge du prestataire (voir n° 182).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

206. Quelles informations suis-je en droit de recevoir lors de la livraison ?

Le prestataire doit vous fournir un certain nombre d'informations postérieurement à la conclusion du contrat et en tout cas au plus tard au moment de la livraison des produits (voir n° 159).

Ces informations sont les suivantes :

- l'identité et l'adresse géographique du vendeur ;
- le prix du produit ou du service ;
- les frais de livraison, le cas échéant ;
- les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat ;
- la durée de validité de l'offre ou du prix ;
- dans le cas de fourniture durable ou périodique d'un produit ou d'un service, la durée minimale du contrat ;
- l'adresse géographique où vous pourrez adresser une plainte ;
- les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existantes ;
- dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à 1 an, les conditions dans lesquelles vous pouvez résilier le contrat ;
- l'existence ou l'absence d'un droit de renonciation (voir n° 176) et les modalités et conditions d'exercice de ce droit.

A cet égard, l'une des deux clauses suivantes, rédigée en caractères gras, dans un cadre distinct du reste du texte, doit figurer en première page du document, ou en tout cas de manière bien visible :

- (si vous avez un droit de renonciation) "Le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication du motif, dans les ... jours ouvrables (au minimum 7 jours) à dater du lendemain du jour de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service" ;
- (si vous n'avez pas de droit de renonciation) "Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat".

Si le prestataire vous a fourni ces informations auparavant (p. ex. par courrier électronique lors de la confirmation de la commande), elles ne doivent plus vous être fournies à la livraison.

207. Quelles sont les conséquences de la livraison ?

La livraison fait courir le délai dans lequel vous pouvez renoncer au contrat. En effet, à partir du lendemain de la livraison, vous disposez de 7 jours ouvrables pour notifier au prestataire que vous renoncez au contrat (voir n° 180).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE VIII.
LE REMBOURSEMENT ET LE SERVICE APRES-VENTE

208. Dans quels cas puis-je demander le remboursement de mes achats ?

Vous pouvez réclamer au prestataire de vous rembourser dans deux hypothèses :

- lorsque vous exercez votre droit de renonciation (voir n^{os} 181, 182 et 186) ;
- lorsque le contrat n'a pas été exécuté (voir n° 202).

Vous avez alors droit au remboursement des sommes que vous avez déjà versées, qu'il s'agisse de l'intégralité du prix ou d'un acompte. Aucun frais et aucune indemnité ne peuvent être retenus par le prestataire.

209. Quelles sont les formalites a accomplir pour obtenir le remboursement ?

Il convient de prendre contact avec le prestataire pour lui signaler que vous désirez être remboursé des sommes que vous lui avez versées. Rappelez-lui toutes les données relatives à votre commande ainsi que les montants versés. Veillez à conserver une preuve de paiement pour la lui montrer en cas de contestation.

La demande de remboursement ne doit revêtir aucune forme particulière. Elle peut être faite par téléphone, fax, courrier électronique ou simple lettre. Néanmoins, il est plus prudent de recourir à la lettre recommandée à la Poste ou au recommandé électronique, afin de vous ménager une preuve de votre demande.

Si vous avez payé par carte de crédit, prenez contact avec l'émetteur de votre carte qui met peut-être à votre disposition un service vous permettant d'introduire auprès de lui une procédure de contestation en cas de non exécution du contrat pour lequel vous avez été débité (voir n° 194).

210. Si je renonce au contrat, dans quel delai le prestataire doit-il me rembourser ?

Si vous renoncez au contrat, le remboursement doit avoir lieu dans les 30 jours qui suivent la renonciation.

Si le contrat n'est pas exécuté dans les 30 jours de la transmission de votre commande, il est résolu de plein droit et le remboursement doit avoir lieu dans les 30 jours de la résolution. Cela signifie qu'il ne peut s'écouler plus de 60 jours entre votre commande (non exécutée) et le remboursement.

211. Les produits et services achetés sur Internet sont-ils couverts par une garantie ou un service après-vente ?

Oui, vos achats sont couverts par une garantie et, le cas échéant, un service après-vente, tant dans les magasins traditionnels que sur le Web.

Souvent, le produit acheté bénéficiera d'une garantie commerciale, accordée par le vendeur pendant une durée qu'il détermine. A cet égard, le vendeur a l'obligation de vous fournir les informations relatives aux garanties commerciales existantes et au service après-vente. Ces informations doivent vous être fournies postérieurement à la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison (voir n° 159). Ce genre de garantie est très commode, puisqu'elle permet d'obtenir le remplacement ou la réparation du produit défectueux sans devoir aller devant les tribunaux.

A côté de ces garanties commerciales offertes par le vendeur, le Code civil prévoit une garantie légale contre les vices cachés, qui s'applique à toutes les ventes, peu importe que les parties soient des professionnels ou des particuliers.

Une autre garantie légale s'applique également à la vente de biens de consommation entre un vendeur professionnel et un consommateur, au cas où le produit ne serait pas conforme au contrat.

Dans la mesure où la mise en œuvre de ces garanties est relativement complexe, nous vous recommandons de vous adresser à un spécialiste pour vous assurer que vous êtes dans les conditions pour en bénéficier. Vous trouvez également de nombreuses informations à l'adresse suivante : http://economie.fgov.be/protection_consumer/warranty/home_fr.htm.

Concernant le service après vente, il convient enfin de préciser que la loi interdit depuis décembre 2006 clairement au vendeur de (sur)facturer des appels téléphoniques (dans le cadre d'une « hotline » par exemple) pour lesquels le consommateur doit payer le contenu du message, en plus du tarif d'appel, lorsque ces appels concernent l'exécution d'un contrat de vente déjà conclu.

Attention, si vous n'êtes pas client et si vous demandez des informations sur un produit, cela ne sera pas considéré comme un service après-vente et il est possible que l'appel vous soit facturé à un prix d'appel supérieur au tarif classique.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE IX.
LES MINEURS ET LE COMMERCE ELECTRONIQUE

Particulièrement à l'aise sur Internet, les enfants et les adolescents sont de plus en plus nombreux à acheter en ligne des biens et des services divers (logiciels, jeux, musique, sonneries de GSM…), parfois même à l'insu de leurs parents. Il arrive aussi qu'un jeune mette en vente des biens sur Internet, par l'intermédiaire de plate-formes comme eBay. Dans certains cas, lorsque les montants en jeu sont importants ou que le produit est inadéquat, les parents voudraient pouvoir annuler le contrat conclu par leur enfant. Voyons si cette possibilité existe ou non.

212. Mon enfant peut-il valablement faire des achats seul sur Internet ?

En principe, un enfant ou un jeune de moins de 18 ans ne peut conclure seul des contrats. Cependant, ce principe connaît un certain nombre d'exceptions, développées par la loi ou par les cours et tribunaux.

Il existe un certain nombre de démarches qu'un mineur peut valablement accomplir seul. En particulier, un enfant peut normalement faire seul de petits achats (livres, friandises, jeux, magazines…). Au-delà, certains juges ont déjà reconnu, pour des achats « dans le monde réel », la validité de contrats plus importants, portant sur des biens de consommation courante, jugés appropriés par rapport à l'âge et à la situation financière du mineur (une chaîne hi-fi, une moto d'occasion, des meubles, un petit voyage entre amis…). Par contre, si le juge estime que l'achat est trop important ou inadéquat, il le déclarera non valable (voir n° 213).

On peut donc se demander si certains juges ne seront pas enclins, dans l'avenir, à reconnaître, de la même manière, la validité de certains contrats conclus par des mineurs sur Internet. Encore faudrait-il, ici aussi, que le contrat convienne à la situation personnelle du mineur, à son âge et à ses finances. Ainsi, un jeune de 16 ans devrait avoir, en principe, davantage d'autonomie qu'un enfant de 12 ans. Toutefois, la question, relativement récente, n'a pas encore été tranchée clairement par les cours et tribunaux et une relative incertitude plane encore à cet égard.

213. Puis-je annuler les achats faits par mon enfant sur Internet ?

Tout dépend de l'achat et de la situation personnelle du mineur. Le simple fait d'être mineur n'entraîne pas automatiquement la nullité du contrat. Il faudra aller en justice et démontrer au juge que le contrat est défavorable à votre enfant.

Plusieurs facteurs seront pris en considération par le juge. Bien entendu, un prix excessif par rapport au produit ou au service fourni pourra être considéré comme préjudiciable en tant que tel. Mais la loi permet également de tenir compte de la situation personnelle de votre enfant. Ainsi, un contrat a priori équilibré pourra être annulé s'il est considéré comme inapproprié, au regard du produit ou du service fourni (produit inutile, produit de luxe, achat d'une trop grande ampleur, comme une voiture...), de la situation financière de l'enfant ou de son niveau de maturité.

Ces principes valent non seulement pour un achat pris isolément, mais également dans l'hypothèse où votre enfant aurait effectué une multitude d'achats qui, en se cumulant, conduisent à des dépenses ou à des acquisitions excessives ou inutiles. Dans ce cas, il est possible de demander la nullité de chacun des contrats conclus, même auprès de prestataires différents, si vous parvenez à démontrer le caractère désavantageux de l'ensemble de ces opérations pour votre enfant.

214. Un vendeur peut-il exiger la nullite du contrat conclu par mon enfant au motif qu'il est mineur ?

Non. Seul le mineur, ses parents ou son tuteur peuvent demander la nullité du contrat, aux conditions expliquées ci-dessus (voir n° 213). Le vendeur ne peut prendre prétexte de la minorité de l'acheteur pour revenir sur le contrat une fois conclu.

215. Si le contrat est annule, le vendeur peut-il reclamer aux parents des dommages et interets ?

Il peut essayer d'obtenir des dommages et intérêts en intentant une action en justice, mais il devra prouver qu'il a effectivement subi un dommage et que votre enfant a commis une faute. Les simples conséquences de l'annulation du contrat ne seront pas considérées comme un dommage suffisant. Il faudrait vraiment que le vendeur ait subi un préjudice supplémentaire, par exemple si vous portez atteinte à sa réputation.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

216. Et si mon enfant a menti en se faisant passer pour une personne majeure ?

Le fait que l'enfant ait simplement menti sur son âge, en indiquant une fausse date de naissance dans le bon de commande, n'empêche pas l'annulation du contrat. Il faudrait vraiment que votre enfant ait procédé à des manœuvres et à des dissimulations malhonnêtes dans le but de tromper le vendeur, par exemple en utilisant frauduleusement la carte de crédit d'un adulte et en contournant les éventuels dispositifs techniques mis en place pour contrôler l'âge du client.

Ceci dit, le fait d'indiquer une fausse date de naissance dans le bon de commande pourrait avoir des conséquences sur le plan pénal. Certains prestataires n'hésitent pas à menacer les parents de poursuites judiciaires contre leur enfant pour faux ou fraude informatique (voir n[os] 117 et s.). Cependant, pour que la plainte aboutisse à une condamnation pénale, encore faut-il que les éléments constitutifs de l'infraction soient réunis et notamment que l'intention frauduleuse de l'enfant ou son éventuelle intention de nuire soit établie. En outre, pour qu'il y ait fraude informatique, rappelons que le fraudeur doit agir dans le but de se procurer un avantage économique illégal, ce qui dépendra du produit ou du service obtenu frauduleusement. Notez encore qu'un mineur ne peut en aucun cas être condamné à une peine de prison ou d'amende, mais que des sanctions spécifiques et adaptées à son âge et à la gravité de son infraction sont prévues par la législation protectrice de la jeunesse. Le fait que votre enfant mineur ait effectivement commis une infraction pénale pourrait néanmoins justifier le paiement de dommages et intérêts, même si le dossier a été classé sans suite ou s'est soldé par une simple remontrance du juge, à conditions que le vendeur établisse qu'il a subi un préjudice suite au mensonge de votre enfant. En tout état de cause, veillez à responsabiliser votre enfant en l'informant des conséquences d'un tel mensonge.

D'un autre côté, il convient également de mettre les prestataires face à leurs responsabilités. S'ils ne souhaitent pas conclure de contrats avec des mineurs, ou s'ils offrent des produits ou services interdits aux moins de 18 ans, il leur appartient également de mettre en place des mesures de contrôle de l'âge de leurs clients. A cet égard, on peut se demander si une simple mention « Il faut avoir 18 ans pour pouvoir passer commande » ou « Ce site est interdit aux moins de 18 ans » serait suffisante.

217. Puis-je exercer le droit de renonciation de mon enfant pour revenir sur ses achats en ligne ?

Oui, si l'achat de votre enfant réunit les conditions pour bénéficier de ce droit : le délai de renonciation ne doit pas être écoulé et le produit ou le service ne doit pas faire partie des exceptions prévues par la loi (voir n[os] 176 et s.).

218. Puis-je contester les paiements faits par mon enfant avec ma carte de credit ?

Non. Si votre enfant utilise à votre insu votre carte de crédit, il ne sera pas possible de contester le paiement au motif que vous n'aviez pas donné votre accord car vous êtes responsable des actes de votre enfant. A fortiori, si vous autorisez votre enfant à se servir de votre carte, ou si vous vous montrez négligent dans la conservation de celle-ci, vous devrez également assumer les dépenses effectuées.

Par contre, vous pourrez éventuellement récupérer les sommes versées via le droit de renonciation au contrat, ou une action en justice pour faire annuler le contrat, si vous êtes dans les conditions pour en bénéficier.

219. Comment reguler les achats de mon enfant sur Internet ?

De manière préventive, il est primordial de dialoguer avec votre enfant, de fixer des règles et d'attirer son attention sur un certain nombre de points pour le responsabiliser. Certains sites web peuvent vous y aider, comme www.saferinternet.be ou www.arnaques.be.

De plus, en fonction du moyen de paiement utilisé par l'enfant (voir n^{os} 195 et s.), certaines précautions peuvent être prises à l'avance. Les banques permettent ainsi de fixer un montant maximal pouvant être dépensé par semaine ou par mois par le mineur au moyen de sa carte de débit. Pour les paiements par téléphone, vous pouvez également contacter votre opérateur pour qu'il bloque les appels vers des numéros téléphoniques surtaxés.

220. J'ai achete sur le web un bien mis en vente par un mineur. Ses parents peuvent-ils annuler le contrat ?

Oui, si le contrat de vente est défavorable au mineur, soit en raison d'un prix trop bas, soit en raison de son manque de maturité ou en raison du caractère particulièrement utile ou important du produit pour le mineur. Les conditions exposées ci-dessus (voir n^{os} 213 et s.) s'appliqueront.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

CHAPITRE X.
LES VENTES AUX ENCHERES ET LES VENTES ENTRE PARTICULIERS

221. Peut-on gagner sa vie en vendant des objets sur Internet ?

Il existe de nombreux sites permettant à chacun de mettre en vente des biens et services divers, aux enchères ou à prix fixe. eBay en est un exemple bien connu. Certains parviennent même à retirer des gains importants des ventes qu'ils concluent sur ce genre de plate-forme.

Mais attention ! Si cette activité est considérée comme ayant un caractère commercial, cela aura des conséquences sur le plan social et fiscal : vous devrez obtenir un numéro d'entreprise et un numéro de TVA, payer des cotisations sociales et déclarer à l'administration fiscale les revenus tirés de votre activité. Par ailleurs, le fait d'agir en tant que professionnel sur Internet vous soumet à une série d'obligations en matière d'information (voy. n^{os} 156 et s.).

La frontière entre l'activité commerciale et l'activité purement privée n'est pas claire. Aussi, le caractère commercial d'une activité s'appréciera au cas par cas. A titre d'exemple, peut être considéré comme une activité à caractère commercial, le fait d'acheter des objets dans le but de les revendre avec un bénéfice, ou le fait de vendre des objets que l'on fabrique ou transforme soi-même (par exemple un artiste qui vendrait ses œuvres). Par contre, le fait de vendre des objets personnels, même de façon plus ou moins régulière ou peu après leur acquisition, n'est en principe pas une activité à caractère commercial mais relève plutôt de la gestion de son patrimoine privé.

222. Peut-on tout vendre et tout acheter sur Internet ?

Non. D'abord, certains produits sont illicites, comme les produits contrefaits ou les produits volés. Vendre ou acheter de tels produits est un délit pénal. Ensuite, la fourniture de certains produits (alcool, tabac, médicaments, armes…) ou services (banque, assurance, voyages organisés, courtage matrimonial…) est réglementée. Veillez donc à vous renseigner pour vérifier que vous avez le droit de vendre ou d'acheter de tels produits ou services.

223. Quelles sont les regles applicables a la vente aux encheres et aux ventes entre particuliers sur Internet ?

Toutes les ventes sont soumises aux règles classiques du Code civil, qu'elles aient lieu sur Internet ou ailleurs, et quels que soient leur forme (enchères ou prix fixe), le site web où elles se concluent (site personnel, plate-forme ou réseaux de mise en relation), ou la qualité des parties au contrat (professionnel ou consommateur). Dans tous les cas, il convient d'honorer ses engagements et de se comporter loyalement et avec bonne foi. Sachez également que l'acheteur bénéficie, à certaines conditions, d'une action en garantie contre le vendeur (voir n° 211).

En outre, les personnes qui agissent en tant que vendeur professionnel doivent se soumettre à une série de règles en matière d'information, accorder à l'acheteur consommateur un droit de renonciation et respecter un certain nombre de règles en matière de livraison, de paiement et de remboursement (voir n^{os} 156 et s.).

Enfin, la plupart des plate-formes de mise en relation ou de vente aux enchères disposent également d'un règlement à respecter par tous ses usagers, vendeur ou acheteur. Toute infraction au règlement entraîne, le plus souvent, la suppression du compte qui permettait d'effectuer des ventes ou des achats sur la plate-forme.

224. Puis-je m'adresser au responsable du site si la vente tourne mal ?

N'hésitez pas à contacter le responsable du site si vous rencontrez un problème lors d'une vente ou d'un achat avec un usager du site. Si vous avez subi une escroquerie, le responsable du site aura l'obligation de collaborer avec les autorités pour les aider à retrouver le coupable. En outre, ils prendront les mesures nécessaires pour que ce dernier ne puisse plus accéder à leur service et nuire à d'autres usagers.

Le rôle des responsables de sites s'arrête parfois ici. En effet, certains prestataires se considèrent comme des tiers aux contrats conclus sur leur plate-forme, dans la mesure où ils se contentent de mettre en relation vendeurs et acheteurs potentiels, sans intervenir dans la conclusion ni l'exécution du contrat. Dans ce cas, ils ne sont pas responsables, en principe, de la mauvaise exécution du contrat et n'ont pas l'obligation de vous rembourser les sommes que l'on vous a extorquées ou de récupérer pour vous le produit qui n'a jamais été payé.

D'autres prestataires s'impliquent davantage dans les ventes conclues sur leur plate-forme, en se considérant comme représentant du vendeur. Parfois, ce genre de prestataire reçoit les paiements pour le compte des vendeurs, comme un tiers de

confiance. Si l'acheteur se montre insatisfait, il peut alors s'adresser directement au prestataire qui pourra procéder au remboursement à certaines conditions.

Notons enfin que certaines plate-formes permettent désormais aux parties belges de s'identifier à l'aide de leur carte d'identité électronique. Cela offre en cas de contestation un gage de sécurité quant à l'existence et à l'identité des parties, et particulièrement du vendeur.

CHAPITRE XI.
LES CODES DE CONDUITE ET LA LABELLISATION

225. Qu'est-ce qu'un code de conduite ?

Tantôt inquiets des carences et du déficit de légitimité dont peuvent souffrir les nouvelles cyber-activités du fait de pratiques illicites non réprimées, tantôt soucieux de créer la confiance et de rassurer les consommateurs, les différents acteurs d'Internet n'ont pas tardé à tirer parti des potentialités du réseau pour investir spontanément ce nouveau champ économique et communicationnel et pour y mettre en œuvre différents moyens "privés" de régulation.

De manière générale, les codes de conduite répondent au souci d'assurer une cohésion entre les acteurs d'une communauté ou d'un secteur déterminé, en instaurant des "règles du jeu" qui présideront à une régulation équilibrée des acteurs en présence. Plus concrètement, le code de conduite peut être défini comme un corps de règles élaborées par un organisme et qui, tout en n'ayant pas un caractère directement obligatoire, a pour but d'encadrer et d'orienter les comportements.

Face à un phénomène «transfrontières», fluide, polymorphe, ambigu, tel qu'Internet, des entreprises, des associations et des organismes s'engagent ainsi à influencer ou à réglementer les pratiques commerciales pour leur propre bien et pour celui de leur collectivité. Ces codes de conduite apparaissent dans différents domaines d'activités (publicité, marketing direct, etc.) et visent différents thèmes (protection des consommateurs, des mineurs, de la vie privée, etc.). Ils présentent un intérêt pratique dans la mesure où ils édictent une série de mesures auto-régulatrices, complémentaires aux lois existantes, destinées à garantir de la part des entreprises visées des comportements loyaux et honnêtes.

Lorsqu'un site web adhère à un code de conduite, il entend généralement le faire savoir. Le site va donc souvent mettre en évidence cet élément par l'affichage d'une icône, d'un label ou d'un lien hypertexte qui peuvent renvoyer à ce code de conduite. Il est également possible que le site fasse mention du code dans ses conditions générales.

226. Puis-je me fier a un code de conduite ?

Les codes de conduite dans les environnements numériques se caractérisent par une grande hétérogénéité en ce qui concerne tant leurs auteurs, leur contenu que leurs destinataires. Un site doté d'un code de conduite n'est pas nécessairement un gage de fiabilité.

De manière générale, vous ne devez pas perdre de vue que l'élaboration d'un code conduite n'est pas seulement le résultat d'une responsabilisation "éthique" des acteurs d'une communauté. En effet, le code de conduite constitue un argument commercial indéniable, une sorte de "vitrine" visant à valoriser une profession, un secteur ou un groupement aux yeux de l'opinion publique.

En conséquence, vous devez rester vigilants car la qualité des codes de conduite est très variable...

227. Puis-je me prevaloir d'un code de conduite ?

La portée juridique d'un code de conduite n'est pas évidente à déterminer. En effet, nombre de codes de bonne conduite, d'éthique, de déontologie apparaissent a priori comme des documents à caractère exclusivement incitatif, contenant de simples recommandations. Ils ne disposent donc pas a priori d'une légitimité et d'une force juridique équivalentes aux lois et réglementations étatiques.

Certains codes de conduite prévoient la possibilité pour un tiers (utilisateur ou autre) d'introduire une plainte auprès de l'association concernée pour non respect du code par l'un de ses membres. Généralement, une procédure est mise en place et des sanctions sont prévues. Cela constitue un premier type de recours possible.

On peut aussi envisager qu'un utilisateur se prévale des dispositions d'un code de conduite lors d'un recours en justice, indépendamment de toute intervention de l'association. Pour cela, il faut cependant que le professionnel avec lequel vous contractez fasse expressément référence, dans l'un ou l'autre document qu'il transmet, au respect du code de conduite. Le code devient à ce moment l'un des éléments du contrat, inclus par référence, dont l'utilisateur peut se prévaloir (cela pourrait être le cas si le vendeur fait une référence sur son site au code de conduite et y renvoie par hyperlien).

Par contre, si aucune référence au code de conduite n'est faite dans les documents contractuels, il n'est pas certain que le code ait valeur obligatoire et que vous puissiez l'invoquer pour appuyer votre demande en justice.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

228. Qu'est-ce que la labellisation ?

La labellisation est une technique consistant à afficher un label – ou étiquette – sur un site web afin de mettre en évidence l'engagement de ce site à respecter certains critères. Elle a pour but d'accroître la confiance des consommateurs en leur offrant davantage de transparence et de garanties quant au respect par les sites web de normes et critères prédéfinis.

Concrètement, en visitant un site web, vous trouverez peut-être un label qui est soit apposé par le site lui-même, soit par une société tierce. Si vous cliquez sur le label, les règles relatives à son fonctionnement devraient s'afficher à l'écran de manière à vous permettre de vérifier les engagements auxquels le site a souscrit.

Il importe d'attirer l'attention sur le fait que la labellisation n'a de sens que si elle apporte un élément supplémentaire au simple respect de la législation. Le rôle du label n'est donc pas seulement d'affirmer le respect de la législation mais d'apporter une valeur ajoutée aux exigences réglementaires qui s'imposent à tous. C'est à ce prix qu'il peut alors constituer un véritable "sceau de qualité".

229. Puis-je me fier a un label affiche sur un site web ?

Attention ! Le simple affichage d'un label sur un site ne suffit pas pour attester la qualité et la fiabilité du site. En effet, vous ne devez pas vous fier uniquement à la présence d'un label pour réaliser des achats "les yeux fermés".

Divers éléments doivent vous permettre de vous éclairer sur la fiabilité de l'initiative de labellisation.

Vous devez d'abord avoir le réflexe de cliquer sur le label (ou l'hyperlien offert sur le site) afin de vérifier ce qu'il signifie exactement. L'hyperlien doit logiquement vous amener à une page qui fournit toutes les informations utiles relatives au label.

Il est important ensuite que vous sachiez qui est à l'origine du label, et par là, quels contrôles sont exercés. La labellisation peut être, en effet, interne ou externe selon qu'elle implique ou non l'intervention d'un ou de plusieurs organismes tiers dans le contrôle du respect de critères prédéfinis. Une labellisation de nature externe offre plus de garanties, soit qu'un contrôle aléatoire *a posteriori* est effectué quant au respect des critères prédéfinis, soit, à l'inverse, que le label est accordé sur la base d'un contrôle *a priori* du site web.

Partie 6.
La résolution des litiges sur Internet

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

230 Que faire en cas de litige ?

Une grande variété de situations conflictuelles sont susceptibles de naître sur Internet : mauvaise exécution d'une commande en ligne, propos diffamatoire, contenu choquant, harcèlement, violation de la vie privée, atteinte aux droits d'auteur...

Que vous soyez victime de ces problèmes ou que vous les ayez causés, la première chose à faire est sans aucun doute de dialoguer avec les personnes directement en cause pour essayer de trouver une solution à l'amiable.

Le cas échéant, vous pouvez vous adresser à un éventuel prestataire intermédiaire également impliqué dans le problème, comme l'hébergeur du site web litigieux, le modérateur d'un forum dans lequel des propos déplacés ont été tenus, le fournisseur d'un service de blog ou d'une plate-forme de mise en relation sur lequel des contenus illicites ont été postés, ou le fournisseur d'accès à Internet par lequel des fichiers illégaux ont été téléchargés. Rappelez-vous cependant que le rôle d'un tel intermédiaire n'est pas de trancher des litiges ni d'intenter des poursuites et qu'il ne parviendra peut-être pas à résoudre votre problème. Il peut cependant être utile de l'informer du problème, pour qu'il prenne contact avec l'autre partie.

Si un arrangement s'avère impossible ou que l'autre partie ne réagit pas, vous pouvez faire part de votre problème à une association de défense des consommateurs ou aux autorités (voir notamment le site www.ecops.be).

Vous pouvez également choisir de porter le litige devant la justice, auquel cas vous devrez bien entendu recourir aux services d'un avocat. Si vous ne souhaitez pas aller devant les tribunaux, vous pouvez recourir à un mode alternatif de règlement des litiges, comme l'arbitrage, la médiation ou la conciliation (voir n^{os} 232 et s.).

231. Que faire en cas de litige avec une personne ou une entreprise située a l'etranger ?

Il se peut que vous rencontriez sur Internet un problème avec une personne ou une entreprise située à l'étranger. Pour ne prendre que l'exemple des contrats conclus en ligne, il est particulièrement facile de passer commande sur un site web avec un vendeur établi en Grande-Bretagne. En cas de litige, si vous souhaitez introduire une action en justice, quel sera le juge compétent : le juge belge ou le juge anglais ? Et quelle loi appliquera-t-il pour résoudre le conflit : la loi belge ou la loi anglaise ?

Pour répondre à ces questions, il convient de se tourner vers les règles du droit international privé. En principe, chaque pays dispose de ses propres règles permettant de désigner les juridictions compétentes et les lois applicables, mais il existe également des règles uniformes au niveau européen et international. En outre, les règles applicables varient selon que vous agissez en tant que consommateur ou à

titre professionnel, et selon la nature du problème voire, en cas de contrat, la nature du contrat. Enfin, il ne faut pas perdre de vue que si une décision judiciaire est obtenue en Belgique, il faudra encore qu'elle puisse être exécutée dans le pays où est établie l'autre partie.

Etant donné la complexité de la matière et des critères à prendre en considération, nous vous conseillons de vous adresser à un spécialiste si vous comptez intenter une action en justice.

232. Qu'est-ce qu'un mode alternatif de resolution des litiges en ligne (ADR) ?

Internet est un lieu d'interactions dans lequel naissent inévitablement des conflits. Ceux-ci peuvent être très divers. A côté des litiges qui peuvent surgir dans le cadre d'une relation contractuelle, apparaissent de nouvelles formes de litiges propres aux réseaux. Par ailleurs, les réseaux se jouant des frontières, les parties à un litige sont souvent domiciliées ou établies dans des pays fort éloignés. Cette dimension internationale accentue encore la complexité des litiges.

Face à un tel phénomène, certains acteurs mettent en place des mécanismes de résolution des conflits qui se distinguent des voies judiciaires traditionnelles (cours et tribunaux).

Ces mécanismes alternatifs de résolution des conflits ou ADR (*Alternative Dispute Resolution*) peuvent prendre la forme d'une médiation, d'une conciliation, d'un arbitrage ou encore d'une procédure hybride. L'objectif est de s'adresser à une personne qui va se charger de trouver une solution au conflit ou, à tout le moins, d'aider les parties à trouver une solution au conflit.

Depuis peu, certains organismes permettent de recourir à ce genre de mécanisme directement sur Internet. On parle alors d'ODR (*Online Dispute Resolution*).

Bien entendu, certains sites proposent de régler, en interne, les plaintes qui leur parviennent en vous offrant l'opportunité d'exprimer vos griefs auprès d'une "hotline". Ils s'engagent alors à régler le différend avec vous. Toutefois, il est préférable de se tourner vers des sites proposant le recours à un organisme tiers chargé de résoudre les conflits en ligne. Cette deuxième solution offre plus de garanties puisqu'un tiers neutre intervient dans la résolution du litige entre les parties.

Si l'on décide d'avoir recours à un tiers pour la résolution d'un litige, plusieurs cas de figure peuvent se présenter.

Si vous optez pour un mécanisme de médiation ou de conciliation, vous allez confier le conflit à un tiers neutre qui va tenter d'établir une communication entre vous et la

société ou la personne avec laquelle vous êtes en conflit afin de parvenir à un accord. Dans le cas d'une médiation, les parties se feront assister par un tiers médiateur pour aboutir à une solution qui les satisfera au mieux. Une conciliation est, quant à elle, généralement prévue dans le cadre d'une procédure judiciaire (souvent comme préliminaire à une telle procédure) et fait intervenir un conciliateur qui écoutera les parties et leur fera une proposition de règlement de différend, à la différence du médiateur.

Si vous choisissez d'avoir recours à l'arbitrage, vous allez alors confier le conflit à un tiers neutre, *l'arbitre*, qui va décider quelle solution doit être adoptée. A la différence de la conciliation et de la médiation, les parties en conflit doivent se soumettre à la décision de l'arbitre.

233. Quand et comment recourir a ce type de mecanisme ?

Ces procédures de règlement des litiges constituent une réponse appropriée et efficace aux petits litiges. En effet, ces procédures offrent une voie alternative pour la résolution de litiges portant sur des opérations d'un faible montant, pour lesquelles une action en justice classique se révélerait trop onéreuse.

Pour recourir à ce type de procédures, il vous suffit d'accéder aux sites qui offrent un tel service et de remplir un formulaire en ligne (cf., par exemple, www.mediateurdunet.fr).

Pour pouvoir recourir à une procédure alternative de résolution de litige, vous devez cependant avoir l'accord de la personne avec laquelle vous êtes en conflit. Soit cette dernière a déclaré sur son site ou par courrier qu'elle accepte de recourir à la médiation ou à l'arbitrage et elle est alors obligée d'y recourir si vous en faites la demande. Soit elle ne s'est engagée à rien préalablement mais elle accepte la procédure de médiation et d'arbitrage.

Sachez également qu'il existe certaines matières dans lesquelles vous ne pouvez pas recourir à la médiation ou à l'arbitrage. Il s'agit des questions relevant de l'ordre public, pour lesquelles vous devez toujours vous adresser à un juge.

234. Quels sont les avantages de l'ADR ?

La liberté : lorsque le litige présente une dimension transnationale, l'ADR permet de contourner les difficultés traditionnelles relatives aux questions de compétence juridictionnelle et de loi applicable (voir n° 231). Les parties peuvent fixer librement le nombre d'arbitres, la possibilité d'un recours, etc.

La flexibilité : cette solution est plus flexible que le recours à la justice traditionnelle. A tout moment, vous pouvez trouver un accord avec votre "adversaire" et arrêter la procédure. Ici, l'implication des parties dans la recherche commune d'une solution au litige est bien plus importante. De plus, le médiateur, conciliateur ou arbitre peut décider non seulement au regard de dispositions légales mais aussi en équité et sur la base de codes de conduite.

La facilité : progressivement, il devient possible de gérer un litige entièrement sur Internet. Vous pouvez remplir un formulaire directement en ligne afin d'introduire une plainte ; ainsi vous ne devez plus vous rendre devant un tribunal. En principe, vous ne devez pas demander à un avocat de s'occuper de votre dossier. Toutefois, il peut être prudent de se faire conseiller par un avocat.

La rapidité : la procédure est généralement rapide et permet donc d'être vite fixé sur l'issue du conflit. Parfois, le simple fait de solliciter l'intervention d'un tiers suffit à régler le problème.

Le prix : le coût est inférieur à celui d'une action en justice. La tendance est de faire payer le coût de la procédure à la société commerciale et de la considérer comme un service au consommateur. Dans cette optique, la procédure est soit gratuite, soit représente des frais modérés pour le consommateur.

La spécificité : un avantage considérable de l'ADR est la possibilité de choisir le tiers. En effet, lorsqu'on a recours aux tribunaux, le juge est imposé et il n'y a aucune garantie que ce dernier soit familiarisé aux nouvelles technologies. Ici, les parties peuvent choisir un spécialiste du domaine qui les concerne.

235. Puis-je me fier a un mecanisme de mediation ou d'arbitrage electronique ?

Nous vous conseillons, avant d'accepter une telle procédure, de vérifier si les conditions suivantes sont respectées : l'indépendance du tiers (arbitre, médiateur ou conciliateur), la transparence de la procédure, la possibilité de vous faire conseiller par un avocat, la sécurité et le prix. En cas de doute, adressez-vous à un avocat pour vous faire conseiller.

Sachez, de manière générale, que le fait pour vous de choisir ces modes de résolution des conflits ne peut vous pénaliser et diminuer vos droits (comme consommateur) par rapport à la protection que vous auriez devant les cours et tribunaux.

Depuis quelques années, la loi encadre les procédures de médiation en instaurant plusieurs principes auxquels sera soumis le processus de médiation. La loi donne notamment la possibilité aux parties de faire acter leur accord par un juge pour lui conférer force contraignante (c'est-à-dire lui donner la valeur d'un jugement).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

En outre, la médiation prenant place dans le cadre défini par la loi ne pourra se faire en principe que sous la tutelle d'un médiateur agréé par la commission fédérale de médiation, ce qui garantit notamment la compétence et l'indépendance du médiateur désigné.

Enfin, soulignons l'existence du EEC-Net (European Consumer Centers network), dont le site est consultable à l'adresse : http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm et qui propose d'aider les consommateurs européens pour la résolution de leurs litiges, le traitement de leurs plaintes, ou encore la recherche d'informations sur leurs droits.

Le site du EEC-Net reprend une liste de centres proposant une procédure ADR dans les différents états membres (liste accessible à l'adresse http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm).

Parmi ces centres, citons le Service de médiation pour les télécommunications (www.ombudsmantelecom.be), compétent pour l'ensemble du secteur télécom et appelé à intervenir quand l'utilisateur n'a pas obtenu satisfaction lors de ses contacts avec son fournisseur de télécoms.

A côté de ce service, citons également la Commission de Litiges Voyages, ou encore le Service de médiation des Banques-Crédits-Placements, qui interviennent chacun dans les litiges relevant de leur secteur d'activité spécifique.

236. Peut-on m'imposer lors d'un contrat le recours a ce type de mecanisme ?

Avant la naissance du conflit, vous ne pouvez pas valablement consentir à recourir à l'arbitrage en cas de conflit. Si vous le faites, cette clause sera considérée comme nulle. Une fois que le conflit est né, vous pouvez alors valablement conclure une convention d'arbitrage qui vous oblige (tout comme elle oblige votre "adversaire") à recourir à la procédure d'arbitrage ou de médiation.

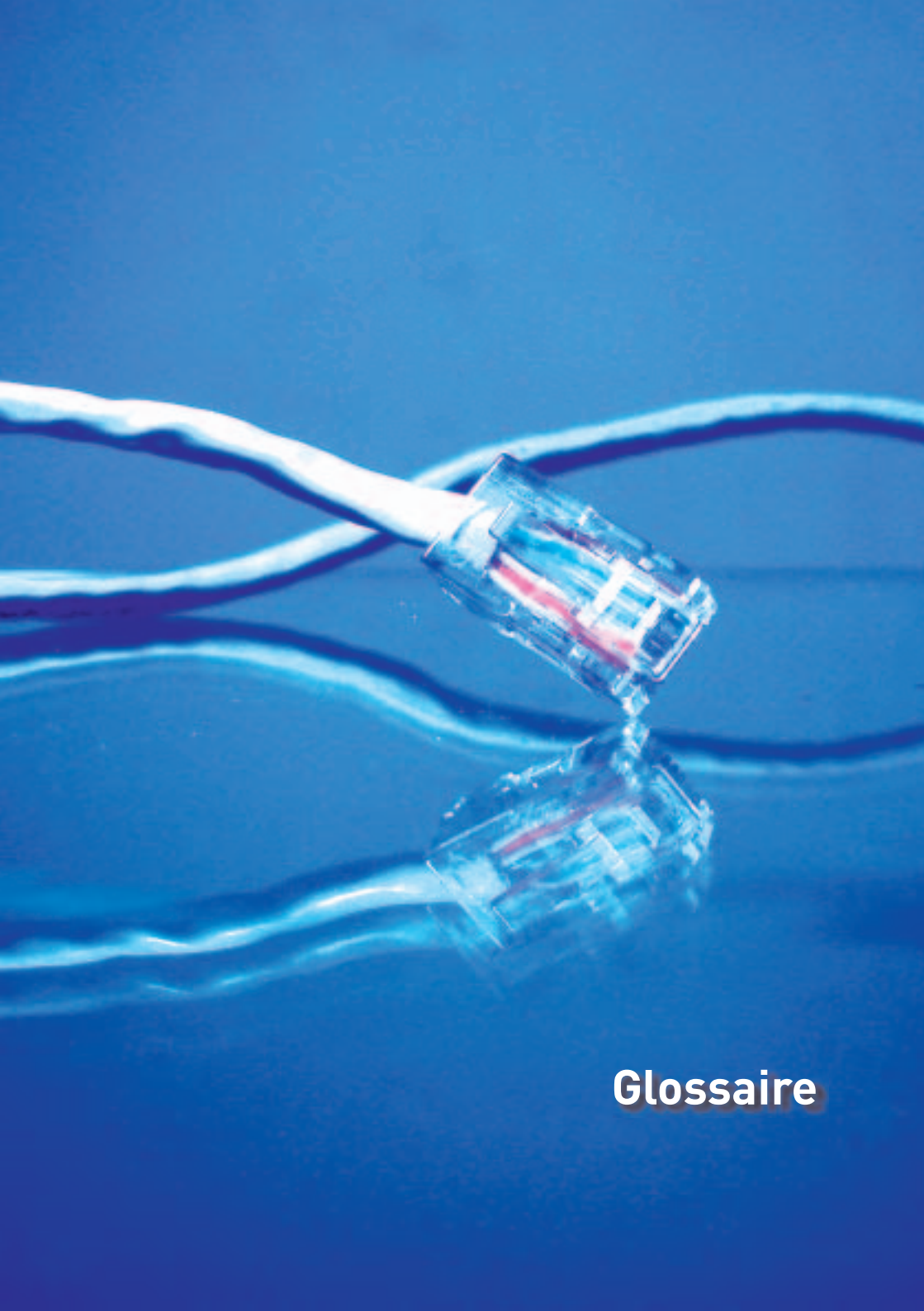
Le problème ne se pose pas dans les mêmes termes pour la médiation ou la conciliation pour lesquelles il est possible de prévoir une clause avant la naissance du conflit. En effet, ces modes de résolution des litiges sont moins contraignants.

237. Quelle est la valeur d'une decision d'ADR ?

Vous pouvez toujours agir en justice si la procédure de médiation ou de conciliation n'a pas permis de résoudre le conflit. En effet, recourir à une médiation ou une conciliation n'exclut pas la possibilité de saisir les tribunaux.

Toutefois, dans le cadre des médiations organisées par la loi et mentionnées ci-dessus, les parties peuvent demander au juge d'homologuer l'accord intervenu entre elles afin de lui donner la valeur d'un jugement. Dans ce cas, les parties ne pourront plus faire appel à un juge pour trancher leur litige, puisque leur accord vaudra décision de justice.

Par contre, le recours aux cours et tribunaux n'est plus possible, en principe, si vous vous êtes engagé dans une procédure d'arbitrage. D'une certaine manière, l'arbitrage est la forme la plus achevée des règlements extrajudiciaires de litiges ; en effet, la décision résultant d'un arbitrage s'apparente presque à un jugement des cours et tribunaux et doit donc être respectée.



Glossaire

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

GLOSSAIRE

A

ADR

Alternative Dispute Resolution. Mécanisme visant à résoudre les conflits (en ligne) par des voies alternatives à celles des cours et tribunaux, notamment par le recours à la médiation, la conciliation ou l'arbitrage.

Adresse IP

Adresse *Internet Protocol*, attribuée à chaque ordinateur connecté à Internet et permettant de l'identifier de manière unique. Une adresse IP se présente sous la forme de quatre groupes de chiffres, séparés par des points, par exemple 193.190.127.2.

ADSL

Asymmetric Digital Subscriber Line. Technologie de transmission de données permettant une connexion à haut débit. L'ADSL utilise une ligne téléphonique classique (une paire de fils de cuivre), mais sur des fréquences plus élevées, grâce à un modem de nouvelle génération, ce qui permet de surfer et de rester connecté à Internet en permanence, tout en laissant la ligne téléphonique libre. Les vitesses de transmission sont sensiblement accrues par rapport aux connexions avec un modem classique : de l'ordre de 10 fois plus rapide pour le téléchargement de données et de 2 fois pour l'envoi de données.

Annuaire

L'annuaire (ou répertoire ou index) est un instrument de recherche et de classification de l'information sur Internet. Un annuaire se présente généralement sous la forme de listes de sites, organisées en catégories et sous-catégories, en fonction de leur thème (p. ex., informatique, sciences, santé, sports et loisirs, culture, etc.).

Applet

APPlication Light wEighT. Petit programme informatique écrit en langage Java. Les applets sont des applications souvent intégrées dans une page web pour la rendre plus attrayante ou interactive (p. ex., menus déroulants, texte clignotant ou défilant, etc.). Elles ne peuvent être exécutées que si le navigateur web de l'internaute est compatible avec Java. Si une page web contient des applets, elle sera généralement plus longue à télécharger.

B

Bannière ou bandeau

Espace d'expression publicitaire (souvent de petite taille) occupant une partie de la page web.

Bande passante

Débit d'une ligne de transmission, correspondant au volume de données pouvant être transmises en un laps de temps donné. La bande passante se mesure généralement en bits par seconde (bps). Plus la bande passante est large, plus le volume potentiel d'informations qui transitent par unité de temps est important.

Baud

Unité mesurant la rapidité de modulation. Souvent confondu avec le bit par seconde (bps). En général, un baud est équivalent à un bit par seconde, mais cela dépend de la valence du signal (c'est-à-dire le nombre de valeurs différentes qu'il peut prendre). Dans les modems actuels, un baud vaut plusieurs bps.

Voir aussi "Modem" et "Bps".

Bit

BInary digiT. Il s'agit de la plus petite unité du langage informatique, qui peut prendre deux valeurs : 1 ou 0. A partir d'un regroupement de bits on peut former des codes pour représenter des caractères, des nombres, ou tout type d'information. Ainsi, il faut 8 bits pour former un caractère. Ce groupement de 8 bits est appelé byte ou octet.

Bit par seconde (ou bps ou bit/s)

Unité de mesure d'un débit de transmission sur les réseaux. Voir aussi "Bande passante".

Blog

Un blog est un site Internet convivial et interactif tenu par un internaute (le blogueur) qui y délivre un contenu sous forme de billets qu'il poste régulièrement et auxquels les internautes peuvent réagir en y ajoutant un commentaire. On le compare souvent à un journal intime.

Byte

Voir "Octet".

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Browser

Voir "Navigateur".

Bug ou bogue

Un *bug* est une erreur de programmation entraînant un fonctionnement défectueux du programme.

C

Certificat numérique

Un certificat numérique est une attestation électronique, délivrée par un prestataire de service de certification, qui lie une personne physique ou morale à sa clé publique et confirme l'identité de cette personne. Le lien est certifié par le certificat signé par cette autorité de certification. Cette signature prouve l'authenticité du certificat et empêche toute modification des informations qu'il contient.

Chat

Conversation en ligne, en temps réel, entre plusieurs usagers d'Internet échangeant des messages écrits.

Chiffrement ou cryptage

Opération permettant de protéger la confidentialité de données, par le recours à des clés (mots de passe, code secret…) qui encodent les informations en les traduisant sous forme de chiffres, de telle sorte que seul le détenteur de ces clés peut lire l'information ainsi protégée.

Client-serveur

Architecture ou mode de fonctionnement de plusieurs ordinateurs connectés en réseau, où un programme d'application appelé "client" fait appel à différentes ressources localisées sur d'autres machines du réseau appelées "serveur". Les machines s'échangent ainsi des services par l'intermédiaire de requêtes et de réponses.

Commission de la protection de la vie privée

Institution servant de point de contact et d'organe consultatif en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel (http://www.privacycommission.be).

Consortium W3 (ou W3C)

World Wide Web Consortium (www.w3.org). Organisation qui élabore des standards pour le web et favorise l'interopérabilité des produits du *World Wide Web*.

Contrat à distance

Tout contrat concernant des produits ou des services conclu entre un vendeur et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le vendeur qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même (article 77 § 1er, 1°, loi sur les pratiques du commerce et sur la protection et l'information du consommateur).

Cookie

Petit fichier informatique au format texte, envoyé par un serveur web lors de la consultation d'un site, et stocké sur le disque dur de l'ordinateur de l'internaute. Il contient des données réutilisées à chaque consultation du même site, pour identifier l'ordinateur ou les préférences de l'utilisateur.

Courrier électronique (ou e-mail ou courriel)

Tout message sous forme de texte, de voix, de son ou d'image, envoyé par un réseau public de communications, qui peut être stocké dans le réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire, jusqu'à ce que ce dernier en prenne connaissance.

Cybersquatting (ou Domain name grabbing ou usurpation de nom de domaine)

Pratique consistant à faire enregistrer un nom de domaine correspondant à une marque, un nom commercial, un nom patronymique, dans le but d'empêcher le titulaire de cette marque ou de ce nom d'enregistrer ce nom de domaine, ou afin de le lui revendre au prix fort.

D

DNS

Domain Name System. Système permettant de traduire une URL (de type www.site.com) en une adresse IP (p. ex. 193.190.127.2).

Voir aussi "URL" et "Adresse IP".

Domain name grabbing

Voir "*Cybersquatting*".

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Donnée à caractère personnel

Toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne est identifiable lorsqu'elle peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Droit de renonciation

Possibilité offerte au consommateur, dans le cadre d'un contrat à distance, de renoncer à son achat, sans pénalités ni indication de motifs.

Droit international privé

Ensemble de règles de droit permettant, en cas de litige transnational, de déterminer quelles sont la juridiction compétente et la loi applicable.

E

E-mail

Voir "Courrier électronique".

Espiogiciel (ou spyware)

Mouchard électronique prenant la forme d'un petit programme intégré à un logiciel (p. ex. certains *freewares* ou *sharewares* téléchargés sur Internet) et qui collecte des données relatives à un internaute, à son itinéraire sur le web et à la configuration de sa machine. Lors de chaque connexion à Internet, ces informations sont envoyées sur un serveur, généralement afin d'adresser à l'internaute des publicités ciblées.

F

FAQ (ou Frequently Asked Questions ou Foire Aux Questions)

Liste de réponses aux questions les plus fréquemment posées par les internautes au sujet du site ou des termes qu'il aborde.

Faux en informatique

Manipulation informatique de données afin de modifier intentionnellement leur portée juridique. Des données électroniques peuvent être ainsi falsifiées moyennant modification ou effacement (complet ou partiel) lors de leur saisie (introduction dans l'ordinateur), de leur récupération ou au cours de leur stockage. Constituent des faux

en informatique, notamment : la confection illégale ou la falsification de cartes de crédit ; les faux en matière de contrats numériques (lorsque les données juridiquement pertinentes ne sont plus imprimées sur papier, ni signées à l'aide de la main) ; l'introduction d'un faux numéro de carte de crédit lors de l'inscription à un site Internet payant ; l'inscription de créances fictives ou la modification de données salariales par un employé dans le logiciel comptable de l'entreprise ; le fait, pour un employé, de gonfler artificiellement les heures supplémentaires encodées dans le logiciel de gestion du temps de travail ; la falsification d'une signature électronique ou encore l'utilisation en pleine connaissance de cause de données falsifiées.

Filtrage

Système composé d'un ou de plusieurs logiciels visant à empêcher les utilisateurs d'Internet d'accéder à certains contenus qu'ils jugent inappropriés, notamment pour leurs enfants. Les filtres peuvent également servir pour éviter de recevoir des publicités non sollicitées par courrier électronique.

Firewall (ou pare-feu)

Dispositif matériel et logiciel destiné à interdire tout accès non autorisé à un réseau informatique.

Flame

Message de réprimande envoyé par les internautes à l'encontre de celui qui tient des propos inacceptables sur un forum de discussion.

Flux RSS

Un flux RSS (*Really Simple Syndication*) permet de diffuser au public les modifications d'un site qui évolue de manière régulière, tels que les blogs. La personne intéressée par le service en question pourra rapidement être informée des modifications car elle a la possibilité de s' ''abonner'' au flux RSS.

Forums de discussion (ou newsgroup)

Lieu de discussion interactif où les utilisateurs peuvent échanger des informations, idées, astuces, conseils et opinions sur un thème particulier. Contrairement au chat, les messages ne circulent pas en temps réel, mais en différé. Les utilisateurs peuvent lire tous les messages rédigés par d'autres abonnés du forum et leur répondre soit collectivement, soit individuellement.

Fournisseur d'accès à Internet (FAI) ou Internet Service Provider (ISP)

Intermédiaire permettant aux particuliers et aux entreprises de se connecter au réseau Internet.

Framing

Pratique consistant à afficher une page ou un contenu provenant d'un autre site (site source) dans sa propre page web (site cible), sans passer par l'ouverture d'une nouvelle fenêtre du navigateur renvoyant au site source. L'adresse du site cible est donc substituée à celle du site source, ce qui donne la fausse impression que le contenu en question est celui du site cible.

Fraude informatique

Acte érigé en infraction et qui punit celui qui cherche à se procurer, pour soi-même ou pour autrui, avec une intention frauduleuse, un avantage économique illégal en introduisant dans un système informatique, en modifiant ou effaçant des données qui sont stockées, traitées ou transmises par un système informatique, ou en modifiant par tout moyen technologique l'utilisation normale des données dans un système informatique.

La fraude informatique peut viser par exemple l'utilisation d'une carte de crédit volée pour retirer de l'argent d'un distributeur automatique de billets, le dépassement illicite du crédit octroyé par sa propre carte de crédit, le détournement de programmes ou fichiers informatiques pour obtenir un avantage financier illicite, ou encore les manipulations illicites effectuées par un employé de banque sur les comptes des clients.

Freeware

Logiciel disponible gratuitement. A ne pas confondre avec le shareware.

FTP ou File Transfer Protocol

Protocole de transfert de fichiers sur Internet.

G

GIF

*Graphics Interchange Forma*t (format d'échange graphique). Type de format de fichier graphique destiné aux documents du World Wide Web.

H

Hackertools

Outils, techniques ou logiciels qui facilitent le hacking.

Hacking

Accès non autorisé au système informatique d'un tiers ou fait de s'y maintenir (hacking externe). Le hacking peut également consister dans le fait d'outrepasser son pouvoir d'accès à ce système (hacking interne).

Hardware

Matériel informatique. Hardware s'oppose à software, qui désigne le logiciel.

Hébergeur ou prestataire d'hébergement

Opérateur technique sur Internet qui fournit un espace pour stocker un site web et le rendre consultable.

Helpdesk ou hotline

Assistance téléphonique (gratuite ou payante) mise en place par un professionnel afin de répondre aux questions de ses clients.

Hoax

Message de fausse information, canular circulant sur Internet, souvent par le biais du courrier électronique.

Hotspot

Point d'accès Wi-Fi permettant aux ordinateurs et terminaux présents dans la zone couverte par la borne Wi-Fi de se connecter sans fil à Internet. Cette zone est souvent un lieu de grande affluence, comme une gare, un aéroport, un restaurant, un hôtel ou un café.

HTML

HyperText Markup Language. Langage permettant la création et la description de pages web (documents hypertextes) sur Internet.

HTTP

HyperText Transfer Protocol (protocole de transfert de lien hypertexte). Protocole de base de la technologie du World Wide Web, gérant les communications entre ordinateurs sur Internet.

Hypertexte

Mode de présentation des informations sur Internet permettant de lier des images, des sons et du texte de façon à pouvoir consulter ces contenus indépendamment de leur localisation et de leur support. Voir aussi "Lien hypertexte".

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

ICANN

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers. Organisation représentative de l'ensemble des acteurs et utilisateurs d'Internet, dont la fonction consiste à coordonner la gestion du système des noms de domaine, de l'adressage IP, des paramètres du protocole IP ainsi que du serveur "root".

Interface

Jonction entre deux opérateurs (matériel, logiciel, humain) leur permettant d'échanger des informations par l'adoption de règles communes, physiques ou logiques.

Internaute

Utilisateur d'Internet.

Internet

Réseau mondial, composé d'un ensemble de réseaux plus petits, par lequel des ordinateurs situés aux quatre coins du monde peuvent entrer en communication par l'utilisation d'un protocole commun (TCP/IP). Les services les plus courants sont le world wide web, le courrier électronique, les forums de discussion et le transfert de données.

Intranet

Réseau privé interne à une organisation. Les réseaux intranet utilisent fréquemment les protocoles Internet pour livrer leur contenu. Ils sont souvent protégés du réseau Internet par des *firewalls* (ou pare-feu).

IP

Internet Protocol : protocole utilisé sur Internet pour la transmission des données découpées en paquets.

ISDN

Integrated Services Digital Network. Voir "RNIS".

ISP

Internet Service Provider. Voir "Fournisseur d'accès à Internet".

J

Java

Langage de programmation orienté-objet développé par la société *Sun Microsystems* et par IBM, grâce auquel les programmeurs peuvent créer des applications autonomes et interactives spécialement conçues pour Internet. Le programme Java est écrit en texte source puis traduit par un compilateur pour générer un programme appelé *applet* utilisable sur une page HTML. Si vous affichez une page comportant un *applet* Java, à l'aide d'un navigateur prenant en charge le langage Java, le code de *l'applet* sera alors transféré vers votre système et exécuté par le navigateur.

JPEG

Joint Picture Expert Group. Format de compression des images très utilisé sur Internet. Voir aussi GIF.

L

Lien hypertexte

Zone réactive dans un document web. Il peut s'agir d'un mot du texte, différencié du reste du document par sa couleur ou d'une image active. Lorsque l'on clique sur un lien hypertexte, celui-ci renvoie au document désigné par le lien, situé sur la même page web, ou sur une autre page web, appartenant au même site web ou à un autre. Voir aussi "Hypertexte".

Liste Robinson

Liste sur laquelle peut s'inscrire toute personne ne souhaitant plus recevoir des publicités de la part de sociétés dont elle n'est pas cliente ou auxquelles elle n'a pas demandé d'informations. Ces listes existent pour tous les moyens de communication, qu'il s'agisse d'Internet (pour le courrier électronique) ou des téléphones portables (pour les SMS).

Logiciel à contribution volontaire ou Shareware

Logiciel disponible pour un essai gratuit, mais pour lequel l'auteur ou le développeur exige une contribution en cas d'utilisation. En général, de tels logiciels sont développés par des petites entreprises ou des programmeurs individuels ayant entrepris de résoudre un problème informatique particulier ou de développer une nouvelle application. En échange de votre contribution, vous recevrez la documentation correspondant au logiciel, des mises à jour régulières...

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Login

Nom d'utilisateur ou numéro d'identification pour s'identifier sur un serveur. Il est généralement accompagné d'un mot de passe.

M

Métatag

Sorte de balise placée dans l'entête d'une page HTML, fournissant une description d'un site par le biais de mots-clés, afin que ce site soit référencé au mieux par les moteurs de recherche.

Modérateur

Personne chargée de la gestion d'un forum de discussion ou d'une liste de diffusion et dont le rôle consiste à filtrer les messages envoyés par les participants en écartant ceux qui se révèlent hors sujet ou dont le contenu dépasse les limites éthiques ou déontologiques fixées.

Modem

Acronyme de MOdulateur/DEModulateur. Elément périphérique d'un ordinateur par lequel celui-ci est relié à un réseau, le plus souvent Internet, par le biais de la ligne téléphonique ou du câble de télédistribution. Un modem peut être interne (intégré à un ordinateur) ou externe. Les différents modems se distinguent par leur vitesse de transmission des données (exprimée en bauds) et la technologie de télécommunication choisie (ADSL, RNIS, etc.).

Moteur de recherche

Programme ou service utilisé pour localiser des informations sur le web. Chaque moteur de recherche utilise un logiciel d'exploitation qui balaie les pages web et les indexe dans une base de données. A la requête de l'internaute, le moteur de recherche affichera une série de documents hypertextualisés correspondant au mot-clé soumis. Les moteurs de recherche les plus connus sont Google, Alta Vista, Lycos, Yahoo !

MP3

Mep-1 Layer 3. Format de fichier audio permettant d'assurer une qualité d'écoute comparable à celle d'un CD Audio et un taux de compression allant jusqu'à 13.

Multimédia

Terme désignant tout contenu qui combine du texte, des graphiques, des fichiers son et/ou vidéo.

N

Navigateur

Logiciel permettant à l'internaute de rechercher des informations sur Internet et de les consulter. Les plus connus sont Firefox et Internet Explorer.

Net

Terme utilisé familièrement pour désigner Internet.

Nétiquette

Ensemble des règles de savoir-vivre et de bonne conduite sur Internet.

Nom de domaine

Correspondant plus convivial et facilement mémorisable de l'adresse IP qui permet l'identification d'un ordinateur ou d'un groupe d'ordinateurs sur Internet. Le nom de domaine comprend deux parties majeures : le radical et l'extension, la première reprenant généralement le nom de l'organisation et la seconde faisant référence au rattachement géographique de celle-ci (.be, .fr, .uk, etc.) ou à son type d'activité (.com, .org, .net, etc.). Par exemple, le nom de domaine de la Chambre des Représentants de Belgique est "lachambre.be".

O

Octet ou byte

Ensemble de 8 bits permettant d'obtenir 256 possibilités (2^8), chaque bit pouvant représenter un 1 ou un 0. Un exemple d'octet est 01001010. Un mégaoctet correspond à un million d'octets.

P

Page d'accueil (ou Home page)

Page principale d'un site web. Les pages d'accueil contiennent généralement des liens qui renvoient à d'autres emplacements du site propre ou de sites externes. Certains sites web de grande taille peuvent posséder plusieurs pages d'accueil.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

PDF

Portable Document Format. Format de fichiers créé par Adobe qui compresse ceux-ci pour en réduire la taille (jusqu'à 10 fois) et qui permet de visualiser et d'imprimer les données sur n'importe quelle plate-forme via l'outil Acrobat Reader.

Peer-to-peer

Le « *peer to peer* » (« paire à paire » en français), souvent abrégé « p2p », désigne un réseau composé d'un certain nombre d'ordinateurs qui interagissent à un moment donné. L'interaction entre les ordinateurs est basée sur le partage d'informations qui prennent souvent la forme de fichiers musicaux mais aussi de flux multimédias continus comme des vidéos (*streaming*).

Phishing

Technique frauduleuse utilisée par des tiers malintentionnés pour récupérer des informations personnelles auprès des internautes (telles des informations bancaires, des codes d'accès,...).

PIN

Personal Identification Number. Code secret personnel.

Plate-forme

Matériel et logiciel système sur lesquels repose un système informatique.

Plug-in

Composant ou module logiciel qui améliore les capacités d'une application, généralement pour permettre de lire ou d'afficher des fichiers d'un type particulier. Dans le cas du navigateur web, les *plug-in* servent à afficher du contenu riche, tels que des fichiers audio, vidéo ou des animations.

Pop-up

Fenêtre de navigation qui s'ouvre au-dessus de la fenêtre principale. De nombreux sites affichent des publicités dans de telles fenêtres.

Portail

Site Internet fédérateur à partir duquel l'utilisateur commence sa recherche. Il propose généralement des services variés, tels la gestion d'une adresse e-mail, des informations d'actualité, des annuaires... Parmi les plus répandus, on peut citer Yahoo !, Belgacom ou Advalvas.

Prestataire de service de certification (PSC)

Le prestataire de service de certification est un organisme indépendant habilité, d'une part, à *vérifier l'identité* des titulaires de clé publique et à *générer des certificats*, sortes d'attestations électroniques qui font le lien entre une personne et sa clé publique, et, d'autre part, à *assurer la publicité* la plus large des certificats ainsi émis. Le PSC est également tenu de maintenir à jour le répertoire contenant les certificats de clé publique, en veillant le cas échéant, à leur révocation. En guise d'exemple, Belgacom E-Trust, Globalsign et Isabel sont des prestataires de service de certification.

Protocole

Ensemble de règles ou standards établis pour la communication des données sur un réseau, en particulier Internet. Les ordinateurs communiquent par le biais de protocoles qui déterminent leur comportement mutuel pour que le transfert des informations puisse s'effectuer. Sur Internet, le protocole de référence est le TCP/IP.

Provider

Voir "Fournisseur d'accès à Internet".

R

Recommandé électronique

A l'instar du recommandé traditionnel, le recommandé électronique permet à l'expéditeur d'un message signé électroniquement de se constituer une preuve de l'envoi, de la date, et le cas échéant, de la réception, grâce à l'intervention d'un tiers de confiance.

Réseau social virtuel

Un réseau social virtuel désigne un groupe d'entités (individus ou organisations) qui interagissent virtuellement, par le biais d'Internet, en vue de créer un groupe d'amis, un cercle professionnel ou une structure sociale de rencontres commerciales, affectives, etc.

RNIS ou ISDN

Réseau Numérique à Intégration de Services - *Integrated Services Digital Network* (ISDN). Réseau entièrement numérisé permettant un transfert rapide et fluide d'informations. Il existe deux types de lignes ISDN : l'ISDN-2, muni de deux canaux de communication de 64.000 bits par seconde chacun et l'ISDN-30, muni de trente canaux de communication.

Routeur

Equipement servant à connecter un ou plusieurs réseaux en offrant la possibilité de filtrer et de diriger un signal en fonction de son adresse IP.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

S

Sabotage de données

Acté érigé en infraction et qui punit une personne qui, sachant qu'elle n'y est pas autorisée, directement ou indirectement, introduit dans un système informatique, modifie ou efface des données, ou qui modifie par tout moyen technologique l'utilisation normale de données dans un système informatique.

La loi vise ici le sabotage informatique, à savoir, par exemple, des actes dommageables tels que l'introduction d'un virus, la destruction d'un fichier informatique ou le fait de rendre inutilisable un disque dur ou un système informatique.

Script ou langage script

Ensemble de commandes grâce auxquelles les différentes tâches d'un programme de communication sont automatisées.

Serveur

Ordinateur, ou son logiciel, inséré dans un réseau et capable d'offrir certains services aux autres ordinateurs du réseau, considérés comme ses clients.

Signature électronique

Une signature électronique est une donnée sous forme électronique qui est jointe ou liée logiquement à d'autres données électroniques et qui sert de méthode d'authentification.

Une telle signature peut être utilisée pour identifier le(s) signataire(s) d'un acte juridique accompli par voie électronique. Légalement, elle ne peut être refusée quant à son efficacité juridique ou sa recevabilité comme preuve en justice. Néanmoins, elle ne sera reconnue comme équivalente à la signature manuscrite que si elle répond à un certain nombre de critères de sécurité technique ; dans ce cas, on dit que la signature électronique est qualifiée.

Signature électronique avancée

La signature électronique avancée est une donnée électronique, jointe ou liée logiquement à d'autres données électroniques, servant de méthode d'authentification et satisfaisant aux exigences suivantes :

a) être liée uniquement au signataire ;

b) permettre l'identification du signataire ;

c) être créée par des moyens que le signataire puisse garder sous son contrôle exclusif ;

d) être liée aux données auxquelles elle se rapporte de telle sorte que toute modification ultérieure des données soit détectée.

SMTP

Simple Message Transfer Protocol. Protocole de communication TCP/IP utilisé pour l'envoi de courriers électroniques sur Internet.

Site web

Ensemble de pages web reliées, résidant sur le même serveur et interconnectées par des liens hypertexte.

Software

Logiciel informatique. Voir aussi "*Hardware*".

Spamming

Envoi massif et répété, de messages non sollicités, le plus souvent à caractère commercial.

Spyware

Voir "Espiogiciel".

Streaming

Technique permettant de lire un fichier (image, fichier audio ou vidéo) sans devoir attendre son téléchargement complet. Un *plug-in* ajouté au navigateur Web décompresse et lit les données au fur et à mesure de leur arrivée sur l'ordinateur.

T

TCP/IP

Combinaison des acronymes de *Transmission Control Protocol* (protocole de contrôle de transmission) et de *Internet Protocol* (protocole Internet), les deux protocoles de communication à la base du fonctionnement d'Internet et régissant les transferts d'informations sur les réseaux.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Téléchargement ou downloading

Procédure visant à demander et à transférer un fichier d'un ordinateur distant vers un ordinateur local, puis à sauvegarder ce fichier dans l'ordinateur local.

Traitement de données à caractère personnel

Toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données à caractère personnel. Il peut consister, notamment, en la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la diffusion... de données.

Voir aussi "Donnée à caractère personnel".

U

URL

Uniform Resource Locator (localisateur uniforme de ressources). Adresse d'un serveur ou de toute ressource disponible sur Internet. La première partie de l'URL désigne le protocole (http ou ftp), ensuite vient le nom du domaine ou l'adresse IP (www.lachambre.be ou 212.35.105.232), puis éventuellement un ou plusieurs répertoires permettant d'accéder à la ressource sur le serveur.

Par exemple : http://www.lachambre.be/documents_parlementaires.html.

V

Virus

Un virus, au sens strict, est un programme destiné à perturber le fonctionnement des systèmes informatiques, ou pire, à modifier, corrompre, voire détruire, les données qui y sont stockées. Le mot « virus » utilisé au sens large désigne toute forme de programme malveillant (*malware* en anglais) tels que notamment les virus au sens strict, les vers, les spywares et les « chevaux de Troie ».

W

Web

Abréviation de *World Wide Web*.

Web 2.0

Le Web 2.0 désigne la seconde génération de services en ligne qui visent à faciliter la collaboration et le partage entre internautes.

Wi-Fi

Le Wi-Fi est une technologie de communication sans fil qui permet de connecter des ordinateurs et autres terminaux via une fréquence définie à un haut débit et sans nécessiter de fil ou de câble.

Wiki

Un wiki est un système de gestion de contenu de site web dont les pages peuvent être librement et aisément modifiées par tout visiteur autorisé. Les wikis sont conçus pour faciliter une mise en commun des connaissances et la rédaction de documents en collaboration.

WiMax

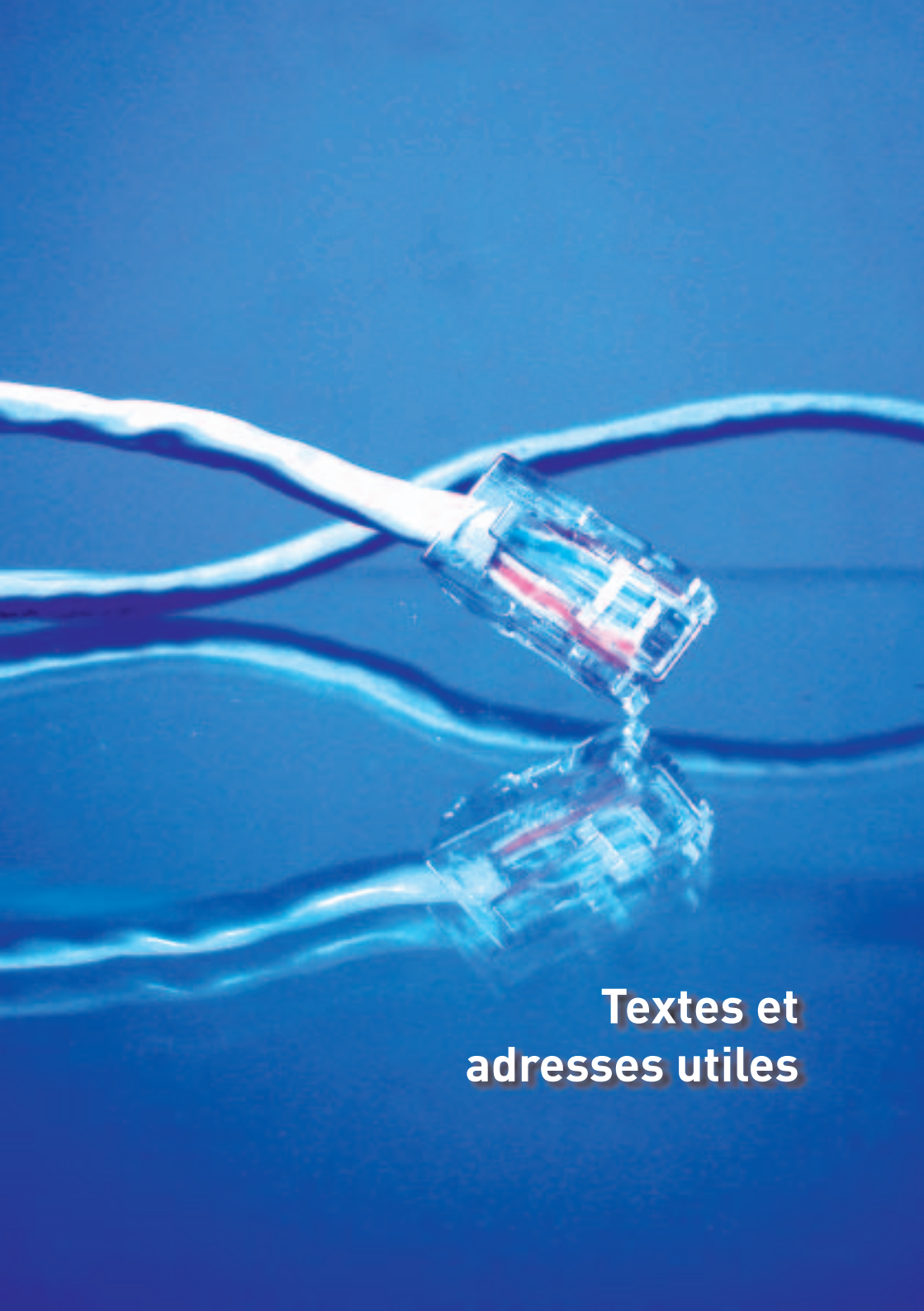
Le WiMAX est une technologie de communication sans fil par voie hertzienne à haut débit. Sa portée est supérieure à celle du Wi-Fi, puisqu'elle peut dépasser plusieurs kilomètres.

World Wide Web (ou www ou web)

Ensemble de systèmes informatiques (serveurs web) connectés à Internet et utilisant des normes communes (les techniques d'hypertexte) pour diffuser des pages d'informations multimédias (pages web).

W3C

Voir "Consortium W3".



Textes et adresses utiles

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

TEXTES UTILES

Protection du consommateur

- Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, M.B., 29 août 1991.

Protection de la vie privée

- Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, M.B., 18 mars 1993.
- Arrêté royal du 13 février portant exécution de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, M.B., 13 mars 2001.
- Convention collective de travail n° 81 du 26 avril 2002 relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électroniques en réseau, M.B., 29 juin 2002.
- Convention collective de travail n° 85 du 9 novembre 2005 concernant le télétravail, M.B., 5 septembre 2006.

Droits d'auteur et droit des marques

- Loi du 30 juin 1994 relative au droit d'auteur et aux droits voisins, M.B., 27 juillet 1994, pp.19297-19314.
- Loi du 30 juin 1994 transposant la directive européenne du 14 mai 1991 sur la protection juridique des programmes d'ordinateur, M.B., 27 juillet 1994, pp. 19315-19317.
- Loi du 31 août 1998 transposant la directive européenne du 11 mars 1996 concernant la protection juridique des bases de données, M.B., 14 novembre 1998, p. 36914.
- Loi du 30 juin 1969 portant approbation de la Convention Benelux en matière de marques de produits, et annexe, signée à Bruxelles le 19 mars 1962, M.B., 14 octobre 1969. Cette loi uniforme Benelux a été modifiée à plusieurs reprises. La dernière en date est la loi du 3 juin 1999 portant assentiment au Protocole portant modification de la loi uniforme Benelux sur les marques, fait à Bruxelles le 7 août 1996, M.B., le 26 octobre 1999.
- Loi du 26 juin 2003 relative à l'enregistrement abusif des noms de domaine, M.B., 9 septembre 2003.

Commerce électronique

- Loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, M.B., 17 mars 2003.
- Loi du 20 octobre 2000 introduisant l'utilisation de moyens de télécommunication et de la signature électronique dans la procédure judiciaire et extrajudiciaire, M.B., 22 décembre 2000.
- Loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification, M.B., 29 septembre 2001.
- Loi du 17 juillet 2002 relative aux opérations effectuées au moyen d'instruments de transfert électronique de fonds, M.B., 17 août 2002.
- Loi du 15 mai 2007 fixant un cadre juridique pour certains prestataires de services de confiance, M.B., 17 juillet 2007.
- Arrêté royal du 4 avril 2003 visant à réglementer l'envoi de publicités par courrier électronique, M.B., 25 mai 2003.

Criminalité informatique

- Loi du 13 avril 1995 contenant des dispositions en vue de la répression de la traite des êtres humains et de la pornographie enfantine, M.B., 25 avril 1995, p. 10823.
- Loi du 28 novembre 2000 sur la criminalité informatique, M.B., 3 février 2001.

Droit international privé

- Règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, J.O.C.E., n° L 12/1, 16 janvier 2001.
- Convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, J.O.C.E., n° L 266/1, 9 octobre 1980.
- Loi du 16 juillet 2004 portant le Code de droit international privé, M.B., 27 juillet 2004.

Communications électroniques

- Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, M.B., 20 juin 2005.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

ADRESSES UTILES

- Site du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie :

http://economie.fgov.be

- Direction générale du Contrôle et de la Médiation: pour adresser une plainte :

World Trade Centre III
Boulevard Simon Bolivar, 30
1000 Bruxelles
Tel: 32 (0) 2 277 54 85
Fax: 32 (0) 2 277 54 52
E-mail: Eco.Inspec.fo@economie.fgov.be

- Centre Belge d'Arbitrage et de Médiation :

www.cepani.be

- Site du Service public federal Technologie de l'Information et de la Communication (FEDICT) :

www.fedict.be

- Site de l'Observatoire des Droits de l'Internet :

www.Internet-observatory.be

- Strategisch Digitaal Forum :

www.eflanders.be

- Agence Wallonne des Télécommunications :

www.awt.be

- e-w@llonie.net:

www.e-wallonie.net/

- Etat fédéral, Communautés et Régions : portails institutionnels :

www.belgium.be Etat fédéral

www.cfwb.be Communauté française

www.vlaanderen.be	Communauté flamande (Région flamande)
www.dglive.be	Communauté germanophone
www.wallonie.be/	Région wallonne
www.bruxelles.irisnet.be	Région de Bruxelles-Capitale

- Point de contact gouvernemental belge sur les abus d'internet :

www.ecops.be ou contact@gpj.be

- Le portail belge de la lutte contre le spam :

www.spamsquad.be

- Service de médiation pour les télécommunications :

www.ombudsmantelecom.be/

- Child Focus :

Tél. : 110

www.childfocus-net-alert.be

- Cyber-Haine : Signalement du racisme et de la discrimination sur Internet

www.cyberhate.be

- Site de la **Commission de la Protection de la Vie privée** :

www.privacycommission.be

- Site Interdisciplinair Centrum voor Recht en Informatica:

www.icri.be

- Site du Centre de Recherches Informatique et Droit :

www.crid.be

- ASBL "Droit et Nouvelles Technologies" :

www.droit-technologie.org

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

- Test-Achats :

www.test-achats.be/

- Centre de Recherche et d'Information des Associations de Consommateurs (CRIOC) :

www.crioc.be

- Gezinsbond :

www.gezinsbond.be

- Site web d'information contre les arnaques (développé par le CRIOC) :

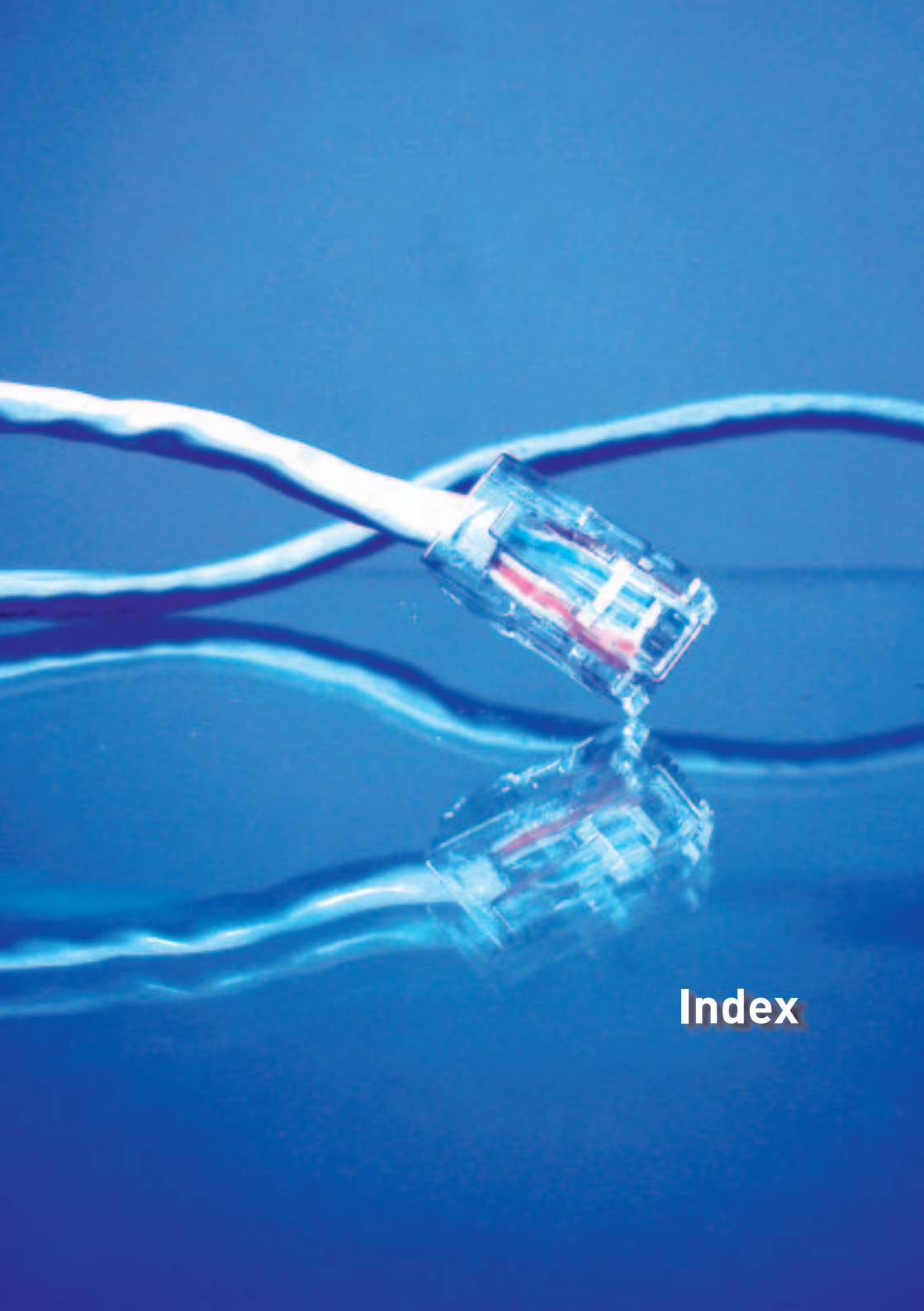
www.arnaques.be/

- La sécurité des mineurs en ligne (développé par Child Focus et le CRIOC) :

www.saferinternet.be

- Liste Robinson de l'Association Belge du Marketing Direct :

www.robinsonlist.be



Index

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

A

ADR 208, 209, 210, 211, 215
ADRESSE IP ..41, 67, 68, 145, 215, 218, 223, 228
ADSL 26, 27, 215
ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION ....VOIR ADR
ANNUAIRE 45, 215
ANTIVIRUS.....138, 139
APPLETS JAVA..... 215
ARBITRAGE..... 208, 209, 210, 211, 212
ARNAQUES 119, 123

B

BANDE PASSANTE 216
BANNIÈRE PUBLICITAIRE.....149, 216
BASE DE DONNÉES 82, 88, 97, 98
BAUD..... 216
BIT 216
BLOG 60, 61, 62, 63, 216
BPS 216
BROWSER.....VOIR NAVIGATEUR
BUG OU BOGUE..... 217

C

CÂBLE DE TÉLÉVISION..... 25, 28
CACHE 42
CHAT 23, 55, 56, 217
CHIFFREMENT OU CRYPTAGE . 52, 142, 144, 167, 217
CHILD FOCUS..... 125
CLAUSES ABUSIVES..... 35, 36
CODE DE CONDUITE .32, 33, 63, 155, 181, 201, 202
COMMANDE .....VOIR AUSSI PAIEMENT
ACCUSÉ DE RÉCEPTION 158, 163, 165
ARCHIVAGE 157, 160
ERREUR.....157, 162
ÉTAPES DU PROCESSUS.....157, 161
EXÉCUTION 156, 158, 190
INEXÉCUTION 189, 193
INFORMATION POSTÉRIEURE 158, 191
INFORMATION PRÉALABLE..... 156
PREUVE 159, 164, 165
COMMISSION DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE.. 112, 113, 217, 238
CONCOURS ET JEUX 149
CONDITIONS GÉNÉRALES 32, 35, 36, 70, 94, 157, 158, 161
CONSORTIUM W3.....126, 218
CONTENU ILLICITE OU PRÉJUDICIABLE..... 93, 124, 125, 126, 127, 128
CONTRAT À DISTANCE..... 218
CONTREFAÇON.....87, 90, 95
COOKIE..... 101, 102, 104, 105, 218
COPIER/COLLER 88
COPYRIGHT .....91. VOIR AUSSI DROIT D'AUTEUR
COURRIER ÉLECTRONIQUE.....32, 51, 52, 53, 117, 119, 120, 121, 122, 123, 139, 151, 152, 153, 154, 165, 218
CYBERCRIMINALITÉ 129
CYBERSQUATTING..... 71, 218
CYBERSURVEILLANCE 114, 117, 118

D

DÉBIT DE CONNEXION..... 26
DIFFAMATION 54, 59, 67
DNS 68, 218
DOMAIN NAME SYSTEM .....VOIR DNS
DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ...32, 33, 34, 67, 109, 150, 219, 231
DROIT À L'IMAGE 86, 87

DROIT À L'INFORMATION 34
DROIT À L'INTÉGRITÉ 80
DROIT D'ACCÈS 34
DROIT D'AUTEUR 47, 67, 76, 77, 78, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 93, 95, 97, 98, 235
DROIT DE CITATION 81
DROIT DE DIVULGATION 80
DROIT DE PATERNITÉ 80
DROIT DE RENONCIATION 156, 159, 163, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 189, 191, 193, 197, 200, 219
DROIT DE REPRODUCTION 79
DROIT INTERNATIONAL PRIVÉ 219
DROIT SUI GENERIS 97, 98
DROITS MORAUX 78, 80
DROITS PATRIMONIAUX 78, 79, 80

E

E-MAIL ..... Voir courrier électronique
ÉMETTEUR DE CARTES DE CRÉDIT . 182, 184, 185, 193
ERREUR ..... Voir commande
ESPIOGICIEL 106, 107, 219

F

FAI Voir fournisseur d'accès à internet
FAQ 219
FAUX EN INFORMATIQUE 129, 130, 219
FILTRAGE 126, 127, 220
FIREWALL 135, 220
FLAME 63, 220
FLUX RSS 61, 220
FORUM DE DISCUSSION 23, 52, 58, 59, 60, 124, 156, 220
FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET 24, 25, 32, 34, 35, 36, 37, 67, 70, 85, 125, 220
FRAIS DE LIVRAISON 156, 158, 191
FRAMING 46, 93, 221
FRAUDE INFORMATIQUE 129, 131, 132, 221
FREEWARE 92, 221
FTP 221

G

GARANTIES COMMERCIALES 158, 191
GIF 221

H

HACKER/HACKING 129, 132, 133, 134, 135, 182, 222
HACKERTOOL 134, 221
HAMMEÇONNAGE ..... Voir Phishing
HÉBERGEUR/HÉBERGEMENT ... 32, 127, 128, 222
HELPDESK 32, 222
HOAX 54, 120, 222
HOME-BANKING 186, 187
HOTSPOT 29, 31, 222
HTML 67, 222
HTTP 43, 222
HYPERLIEN ..... Voir lien hypertexte

I

ICANN 223
ICSA 138
INTERFACE 223
International Computer Security Association ..... Voir ICSA
Internet Corporation for Assigned Names and Numbers ..... Voir ICANN

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Intranet 223
IRC Voir chat
ISDN ..... Voir RNIS
ISP Voir fournisseur d'accès à internet
ISPA 32, 33, 125

J

Java ..... 224. Voir aussi Applets Java
JPEG 224

L

labellisation 181, 183, 203
licence 78, 83
lien hypertexte 45, 93, 94, 156, 158, 222, 224
liste Robinson 224
logiciel à contribution volontaire ..... Voir shareware
logiciel d'édition de page web 85
login 225

M

marketing direct 34, 104
médiation 208, 209, 210, 211
mémoire vive ..... Voir RAM
métatag 43, 225
mineur 56, 60, 124, 126, 127, 195, 196, 197, 198, 201
modem 25, 26, 28, 32, 225
modérateur 60, 225
moteur de recherche 43, 44, 225
MP3 ..... 35, 89, 90, 91, 225
multimédia 226

N

navigateur 41, 42, 43, 67, 85, 126, 226
Nétiquette 63, 226
newsgroup ..... Voir forum de discussion
nom de domaine 67, 68, 69, 70, 71, 218, 226

O

octet 216, 226
offres promotionnelles sur internet 149

P

page d'accueil (ou Home page) 226
page web personnelle 67, 68, 73, 85, 88, 89, 91, 93, 94, 97
paiement 95, 156, 158, 180, 191
à la livraison 188
par carte de crédit 181, 182, 183, 184, 185, 198
par carte de débit 186
par carte prépayée 187
par téléphone 187
par virement bancaire 187
par virement électronique 186
remboursement ..... 179, 189, 190, 193.
paiement anticipé 180, 185, 188
pare-feu ..... Voir firewall
PDF 227
pédophilie 124, 125
peer-to-peer 47, 49, 91, 227
phishing 119, 123, 131, 227
PICS 126, 127
PIN 227
plainte 33, 127, 158, 191, 202
Plug-in 227

POINT DE CONTACT DE LA POLICE JUDICIAIRE... 125
POP-UP.....149, 154, 227
PORTAIL 227
PRESTATAIRE DE SERVICE DE CERTIFICATION .... VOIR SIGNATURE ÉLECTRONIQUE
PREUVE .. 37, 82, 87, 92, 143, 159, 164, 165, 166
PROTOCOLE 228
PROVIDER.. VOIR FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET
PUBLICITÉ.....33, 77, 94, 149, 151, 152, 153, 154, 227

R

RAM.....42
RECOMMANDÉ ÉLECTRONIQUE. 53, 173, 178, 228
REMBOURSEMENT .....VOIR PAIEMENT
REPRODUCTION.....76, 86, 88, 89
RÉSEAU NUMÉRIQUE À INTÉGRATION DE SERVICES VOIR RNIS
RÉSEAU SOCIAL VIRTUEL 57, 228
RNIS 25, 26, 228
ROUTEUR 41, 228

S

SABOTAGE DE DONNÉES..... 229
SCAM.....120, 123
SCANNER..... 79, 86, 87, 88, 89
SCRIPT OU LANGAGE SCRIPT..... 229
SERVEUR 67, 68, 76, 85, 124, 229
SHAREWARE.....92, 93, 224
SIGNATURE ÉLECTRONIQUE 229
CERTIFICAT.....172, 217
CERTIFICAT QUALIFIÉ.....166, 170
DÉFINITION..... 167
DISPOSITIF SÉCURISÉ DE CRÉATION 167, 171
FONCTIONNEMENT..... 173
PRESTATAIRE DE SERVICE DE CERTIFICATION ... 169, 228
SIGNATURE ÉLECTRONIQUE AVANCÉE 229
SMTP 230
SOCIÉTÉ DE GESTION DES DROITS D'AUTEUR 83
SOFTWARE 230
SPAMMING 119, 120, 121, 122, 230
SPYWARES..... 137

T

TCP/IP 41, 223, 230
TÉLÉCHARGEMENT..... 231
TRAVAILLEUR 114, 117

U

URL 42, 231

V

VDSL..... 27
VENTE AUX ENCHÈRES 199, 200
VIE PRIVÉEVOIR DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL
VIRUS .. 25, 52, 54, 137, 138, 139, 140, 141, 231

W

W3C ..... VOIR CONSORTIUM W3
WEB 2.0 ..... 57, 232
WI-FI 28, 30, 31, 135, 232
WIKI 57, 232
WIMAX..... 29, 232
WORLD WIDE WEB..... 43, 232

X

XDSL 27

economie
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès, 50
B-1210 Bruxelles
N° d'entreprise: 0314.595.348
http://economie.fgov.be