

Journée mondiale des droits des consommateurs 2017



Les données personnelles sur internet

R

éaliser ses achats sur Internet nécessite de communiquer ses données personnelles.

Le plus souvent un site de e-commerce demandera les informations suivantes : identité, adresse postale, adresse email, date et lieu de naissance, téléphone, carte de paiement.

Si le succès des achats sur internet ne se dément pas, l'utilisation de leurs données personnelles suscite beaucoup de questions chez les consommateurs.

La valorisation des données personnelles

Les données personnelles sont nécessaires au professionnel pour gérer la commande de son client, notamment pour le règlement et la livraison. Mais de nombreux professionnels ne s'arrêtent pas là et élaborent un fichage de leurs clients qu'ils vont compléter par d'autres données comme par exemple les habitudes de consommation.

Les fichiers constitués sont revendus à d'autres professionnels, auprès desquels le consommateur n'est pas nécessairement client. Les informations contenues dans ces fichiers clients seront encore enrichies grâce à l'utilisation d'autres bases de données (on appelle cela le Big Data).

Ces fichiers clients sont utilisés pour effectuer du marketing direct : les consommateurs reçoivent des publicités ciblées et de plus en plus précises.

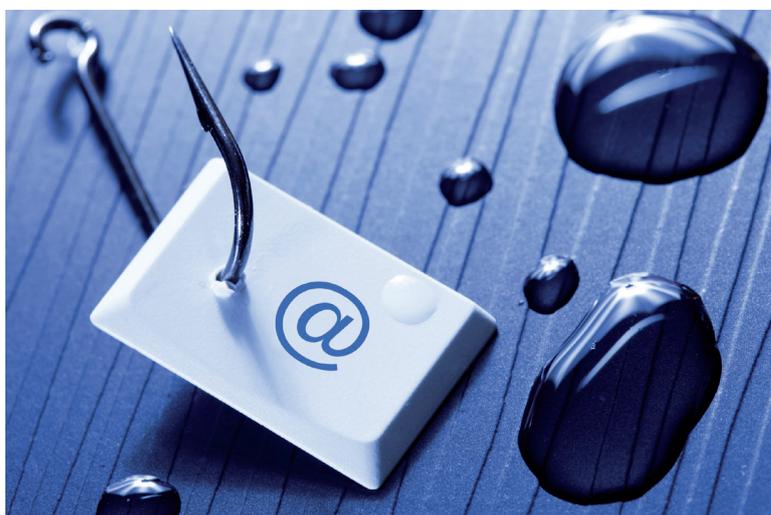
Face à l'explosion du marché des données personnelles, évalué à 315 milliards d'euros en 2011 dans l'Union européenne, le consommateur a besoin de maîtriser ses données s'il veut se protéger d'une prospection commerciale toujours plus agressive.

Les droits des titulaires des données personnelles

La collecte des données personnelles est réglementée depuis la loi Informatique et Libertés de 1978.

Un professionnel qui collecte des données personnelles doit respecter une obligation d'information envers leur titulaire en l'informant notamment sur l'identité du responsable du traitement ainsi que sur la finalité et les destinataires de la collecte.

Mais le titulaire des données personnelles doit surtout être informé qu'il dispose de différents droits sur ses données :



● Le droit d'accès et le droit de rectification

Un consommateur peut demander directement au responsable d'un fichier s'il détient des informations sur lui et demander à ce qu'on lui communique l'intégralité de ces données. L'exercice du droit d'accès permet le contrôle de l'exactitude des données et au besoin de les faire rectifier ou effacer.

Pour exercer ses droits, le consommateur doit demander par écrit au responsable du fichier, en lui joignant copie de sa pièce d'identité, de :

- lui faire parvenir une copie, en langage clair, de l'ensemble des données qu'il possède sur lui (le coût de la reprographie peut être facturé),
- de rectifier les informations le concernant,

Le droit d'accès et le droit de rectification s'exercent de manière indirecte pour certains fichiers (police, gendarmerie, renseignements). Le consommateur ne peut alors pas solliciter directement les services concernés, il doit s'adresser à la CNIL.

● Le droit d'opposition

Un consommateur qui communique ses données peut s'opposer à leur cession à un tiers dans un but de prospection commerciale. Au moment de la collecte, la manière de procéder varie selon la nature des données :

■ **La prospection commerciale par e-mail et SMS** n'est autorisée qu'après avoir recueilli le consentement préalable de son titulaire. C'est ce que l'on appelle l'« opt-in ». Un professionnel qui collecte une adresse e-mail, doit demander clairement au titulaire l'autorisation de la céder à un tiers dans un but commercial. Il s'agit souvent d'une case à cocher pour laquelle il est préférable de s'abstenir.

■ **La prospection commerciale par adresse postale ou par téléphone** est à l'inverse possible sauf opposition du titulaire. Dans ce cas on appelle cette pratique l'« opt-out ». Pour s'opposer à la cession de ses données, le consommateur doit souvent procéder par courrier, téléphone ou email. Il est important de faire valoir son opposition qui reste possible même après avoir passé sa commande.

Le droit d'opposition peut être exercé après la phase de collecte en écrivant au responsable du fichier et en lui joignant copie de sa pièce d'identité.

La collecte sécurisée du numéro de carte bancaire et du cryptogramme visuel nécessaire à la transaction est soumise à un régime particulier. Sauf accord exprès du client, ces informations ne doivent être conservées que le temps de réaliser la transaction.

Le consommateur doit conserver une copie de ses demandes. Si le responsable du traitement ne répond pas de manière satisfaisante deux mois après la demande, il est possible de saisir les services de la CNIL.

L'inscription sur la liste anti-prospection Bloctel est une solution complémentaire pour éviter le démarchage téléphonique. Cette inscription est gratuite elle peut être réalisée sur internet via www.bloctel.gouv.fr ou par téléphone à l'adresse suivante : Société Opposetel / Service Bloctel / 6, rue Nicolas Siret 10000 TROYES.