



Ministère des
Affaires économiques

Guide à destination des utilisateurs d'Internet



AVRIL 2000



Remerciements

Le Ministère des Affaires économiques remercie les auteurs de cet ouvrage.

Avertissement

La rédaction du présent ouvrage a été finalisée le 10 janvier 2000. 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 du Ministère des Affaires économiques.

Commande

Ce guide peut être consulté (en format html) ou téléchargé (en format pdf) sur le site Internet du Ministère des Affaires économiques :

Version en français :

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

Version en néerlandais :

http://mineco.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 Ministère des Affaires économiques en mentionnant le titre de l'ouvrage et votre adresse.

Ministère des Affaires économiques

Administration de l'Information économique

Rue de l'Industrie, 6

1000 Bruxelles

<http://mineco.fgov.be>

tél. 02 506 51 11

fax 02 513 46 57

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.

Editeur responsable

Hans D'HONDT, rue de l'Industrie 6, 1000 Bruxelles

Dépôt légal

D/2000/1226/03

Le présent « guide à destination des utilisateurs d'Internet »
a été rédigé par le Centre de Recherches Informatique et Droit
(CRID, FUNDP – Namur) dans le cadre d'un contrat de recherches financé
par le Ministère des Affaires économiques.

Auteurs :

Mireille Antoine
Florence de Villenfagne
Didier Gobert
Anne Salaün
Vincent Tilman
Etienne Wéry

Sous la direction du Professeur Yves Poulet

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://crid.fundp.ac.be>

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'optimiser l'utilisation du média Internet.

Eu égard au nombre croissant d'utilisateurs et aux risques potentiels engendrés par ce nouveau média, le Ministère des Affaires économiques, dans un souci de transparence, 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.

Qui dit Internet implique échange d'informations. Le guide en aborde toutes les facettes.

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

En outre, grâce à cette brochure, vous saurez tout de 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,
Secrétaire général
du Ministère des Affaires économiques

TABLE DES MATIÈRES



Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	7
PARTIE 1 – SE CONNECTER À INTERNET	13
Comment se connecter à Internet ?.....	14
Quel est le coût de la connexion à Internet ?	14
Quel ordinateur choisir?.....	15
Quels logiciels utiliser?	15
Quelle technologie de communication (ligne téléphonique/câble télévision) choisir?.....	15
Comment choisir le fournisseur d'accès à Internet (FAI) ?.....	18
Que penser de « Internet gratuit » ?.....	19
Comment se protéger contre les atteintes à la vie privée ?	20
Quelles sont les obligations de l'utilisateur ?.....	21
Quelles sont les clauses abusives contenues dans les contrats des fournisseurs d'accès à Internet (FAI)?.....	21
PARTIE 2 - SURFER SUR INTERNET.....	23
1. Consulter de l'information sur Internet.....	24
1.1. Le cheminement de l'information sur Internet.....	24
Quel est le trajet suivi par l'information (requête, donnée, message, etc.) envoyée sur Internet ?	24
Qu'est-ce que le « cache » sur le disque dur ?	24
1.2. Les traitements invisibles	25
Qu'est-ce qu'un « cookie » ?.....	26
A quoi sert un cookie?	26
Quels sont les risques d'atteintes à la vie privée avec les cookies ?	27
Comment puis-je me protéger techniquement ?.....	27
Comment me protéger juridiquement ?	28
Qu'est-ce que les Applets Java et JavaScript ?	29
Qu'est-ce que les contrôles dits ActiveX ?	29
1.3. La qualité de l'information transmise.....	30
Quelle qualité puis-je attendre des informations recueillies ?	30
Quid si l'information trouvée est inexacte ?	30
1.4. La consultation de contenus illicites.....	30
Que dit la loi ?	31
Que faire en pratique ?	31
1.5. Le contrôle parental du contenu.....	32
Qu'est-ce qu'un système de filtrage ?	32
Les systèmes de filtrage à base de listes et de mots-clé	32
Les systèmes de filtrage basés sur PICS	32
Les limites actuelles de ces systèmes.....	32
1.6. Le hacking.....	33
Puis-je impunément entrer sur le réseau d'un tiers via Internet?	33
2. Collecter de l'information sur Internet.....	33
Avertissement	33
Peut-on tout télécharger sur Internet ?	34
Comment savoir si une œuvre est protégée ?.....	34
Quels sont les droits de l'auteur ?.....	35

Quelles sont les exceptions aux droits de l'auteur – Quels sont les droits de l'utilisateur ?	36
Comment connaître l'auteur et les actes qu'il autorise ?	38
Comment obtenir une autorisation ?	38
Quels sont les risques en cas de contrefaçon ?	39
Illustration pratique : la musique sur Internet – le format MP3	39
PARTIE 3- ÉCHANGER DES INFORMATIONS.....	41
1. Le courrier électronique	42
Le courrier électronique, qu'est-ce que c'est ?	42
Quels sont les risques du courrier électronique ?	42
Comment puis-je m'assurer de la réception du courrier électronique par le destinataire ?	42
2. Le « chat »	43
Le « chat », qu'est-ce que c'est ?	43
Comment puis-je accéder au « chat » ?	43
Quels sont les risques liés au « chat » ?	44
3. Les forums de discussion	44
Un forum de discussion, qu'est-ce que c'est ?	44
Comment puis-je accéder à un forum de discussion ?	44
Quels sont les risques liés à l'utilisation d'un forum de discussion ?	44
En quoi un forum de discussion se différencie-t-il d'une liste de diffusion ?	45
Qu'est-ce que la Netiquette ?	45
4. Le spamming.....	46
Le spamming, qu'est-ce que c'est ?	46
Comment les vendeurs connaissent-ils mon adresse électronique ?	46
Quelles sont les conséquences pour moi ?	46
Ai-je le droit de m'opposer à recevoir des publicités par courrier électronique ?	46
5. Les virus	47
Qu'est-ce qu'un virus informatique ?	47
Quel est le cycle de vie d'un virus informatique ?	47
Comment attrape-t-on un virus ?	48
Comment savoir si mon ordinateur est contaminé ?	49
Comment se protéger contre les virus ?	49
6. La protection de la vie privée.....	50
Quels sont les droits que je peux exercer pour protéger ma vie privée ?	50
Quels sont les recours si mes droits ne sont pas respectés ?	51
Cinq conseils en guise de conclusion	51
PARTIE 4 – ACHETER SUR INTERNET	53
1. La publicité.....	55
Un site Internet est-il soumis aux règles de publicité ?	55
En cas de réception de publicité par mon adresse électronique, que puis-je faire ?	55
2. Les informations.....	56
Quand j'accède à un site, quelles informations dois-je trouver ?	56
Une fois que j'ai passé commande, le vendeur doit-il m'envoyer d'autres informations ?	56
Que puis-je faire si je constate que toutes les informations ne sont pas présentes ?	58
3. La conclusion du contrat.....	58
Comment un contrat sur Internet se forme-t-il ?	58
Quelles précautions dois-je prendre avant de m'engager ?	59

4. La preuve	60
Comment puis-je faire la preuve que j'ai passé commande par Internet ?	60
Comment le vendeur peut-il prouver que j'ai passé commande par Internet ?.....	60
Qu'est-ce qu'une signature sécurisée ?	61
5. Le droit de renonciation	61
Le droit de renonciation, qu'est-ce que c'est ?	61
Quels sont les achats concernés ?	62
Comment suis-je informé(e) de mon droit de renoncer à l'achat ? (ou de l'absence de droit de renonciation)	62
Pendant combien de temps puis-je exercer mon droit ?	63
En pratique, comment s'exerce ce droit ?	63
Quelles sont les conséquences ?	64
6. Le paiement	64
Comment payer sur Internet ?	64
Comment suis-je protégé(e) ?	65
Le vendeur peut-il m'obliger à payer avant la fin du délai de renonciation de 7 jours ? ...	66
7. La livraison	67
Les deux types de livraison : sur le réseau ou en dehors du réseau	67
A quel moment la livraison doit-elle avoir lieu ?.....	67
Quels sont les effets de la livraison ?	67
8. Le remboursement	68
Dans quels cas suis-je en droit de demander un remboursement au vendeur ?	68
Comment obtenir le remboursement ?	68
Quelles garanties supplémentaires le vendeur peut-il m'offrir ?.....	69
9. Les garanties et services après-vente	69
Les produits et services que j'achète sont-ils couverts par une garantie ou un service après-vente ?	69
Comment faire jouer ces garanties et services après-vente ?	69
10. Les litiges	70
11. L'application de la loi dans un contexte international	70
Comment connaître la loi applicable au contrat ?.....	70
Si le vendeur ne se situe pas en Belgique, quelles sont les conséquences ?	71
PARTIE 5 – CONCEVOIR SA HOME PAGE	73
1. La demande d'un nom de domaine afin de localiser la page web	74
Qu'est-ce qu'un nom de domaine ?	74
Dois-je obligatoirement obtenir un nom de domaine ?	75
Comment puis-je obtenir un nom de domaine (quelle est la procédure à suivre) ?	75
Quels critères faut-il remplir ?	76
Puis-je obtenir n'importe quel nom de domaine (limites) ?	77
2. Le respect du droit des tiers (droit d'auteur)	78
2.1 Principes essentiels du droit d'auteur	78
Qu'est-ce qui est protégé par le droit d'auteur ?.....	79
Existe-t-il d'autres conditions pour bénéficier de la protection par le droit d'auteur?	79
Pendant combien de temps l'œuvre est-elle protégée ?	80
Qu'est-ce qui n'est pas protégé par le droit d'auteur ?	80
Ne puis-je jamais reproduire une œuvre protégée par le droit d'auteur ?	80
2.2. Les questions concrètes que vous vous posez !	81
Est-ce que je dispose des droits pour utiliser le logiciel d'édition de page web ?	81

Puis-je scanner une photo afin de l'inclure sur ma page web ?	81
Puis-je scanner une image afin de l'inclure sur ma page web ?.....	82
Puis-je scanner un texte afin de l'inclure sur ma page web ?.....	82
Puis-je copier ou télécharger une œuvre (image, logo, icône, photo, texte, séquence vidéo, fichiers musicaux) d'un autre site afin de la placer sur mon site ?.....	83
Puis-je scanner une image ou une photo sur support analogique ou copier une image ou une photo sur support numérique afin de l'installer sur mon site, même si je la modifie préalablement (à l'aide d'un logiciel de traitement d'image par exemple)?	83
Puis-je mettre des fichiers musicaux (MP3 par exemple) à disposition des internautes sur mon site ?	84
Puis-je renvoyer, par hyperlien, vers des sites qui contiennent des fichiers MP3 ?.....	85
Si une œuvre n'est pas accompagnée de la mention « Copyright », puis-je la copier librement ?.....	85
Quid des œuvres accompagnées de la mention « sans droit d'auteur » (Copyright free) ou prétendues « freewares » ou « sharewares » ?.....	85
Lorsque je renvoie, par hyperlien, vers un autre site web, dois-je obtenir l'autorisation du titulaire de ce site ?	86
Quelles sont les sanctions en cas de non respect du droit d'auteur ?.....	86
3. Les contenus illégaux ou préjudiciables	87
4. Protéger votre vie privée	88
5. La protection juridique de votre page web.....	88
PARTIE 6 – LES « PLUS » OFFERTS PAR LE VENDEUR	89
1. Adhérer à un code de conduite.....	90
Qu'est-ce qu'un code de conduite ?.....	90
Comment suis-je informé(e) de l'adhésion d'un site à un code de conduite ?	91
Le vendeur est-il réellement tenu par le code de conduite ? Puis-je m'en prévaloir ?	91
2. La labellisation.....	92
Qu'est-ce que la labellisation ?	92
Puis-je me fier à un label affiché par un vendeur ?.....	92
3. Recourir à un mécanisme alternatif de résolution des litiges en ligne.....	93
Qu'est ce qu'un mécanisme alternatif de résolution de litiges en ligne ?	93
Quel est l'avantage pour moi?	93
Puis-je me fier à un mécanisme de médiation ou d'arbitrage électronique?	94
Puis-je recourir à un médiateur/arbitre quand je le désire?	94
Puis-je encore agir en justice?	94

GLOSSAIRE	97
A.....	98
B.....	98
C.....	99
D.....	100
E.....	100
F.....	100
G.....	101
H.....	101
I.....	102
J.....	102
L.....	102
M.....	103
N.....	103
O.....	104
P.....	104
R.....	105
S.....	105
T.....	106
U.....	107
V.....	107
W.....	107
TEXTES ET ADRESSES UTILES	109
Textes utiles.....	110
Adresses utiles.....	112
INDEX	113

PARTIE 1 – SE CONNECTER À INTERNET



1. - Surfer sur Internet, c'est utiliser un nouveau moyen de communication pour entrer en contact avec une multitude de personnes, des individus, des organisations, des commerçants situés aux quatre coins de la planète. Les relations qui se créent sur Internet varient en fonction de l'application utilisée.

L'échange est à sens unique lorsqu'il consiste en la simple lecture d'informations graphiques hypertextes (sites Web). Bien qu'elle ne soit pas toujours personnalisée, on peut parler de communication lors de l'utilisation du courrier électronique (e-mail) et du transfert de fichiers (*attachment*). Il est également possible d'envoyer un même message à un grand nombre de personnes, parfois inconnues, grâce à des listes d'adresses électroniques. Par l'inscription à un forum de discussion (*newsgroup*), la communication ne se fait pas nécessairement entre personnes qui se connaissent, mais autour d'un sujet commun de préoccupation. Enfin, la discussion en temps réel (« *chat* ») est en règle générale soumise à inscription préalable et permet un échange entre un grand nombre de personnes en temps réel.

Comment se connecter à Internet ?

2. - Pour se connecter à Internet, il faut, traditionnellement :

- un ordinateur,
- un modem,
- un logiciel de navigation,
- une ligne téléphonique ou un accès par câble télévision.

Enfin, il faut un accès au réseau par l'intermédiaire d'un fournisseur d'accès à Internet (ci-après FAI).

Quel est le coût de la connexion à Internet ?

3. - Outre le prix de l'ordinateur, il s'agit d'additionner les éléments suivants (qui constituent des coûts fixes):

le prix du modem (modem RTC¹ entre 5 000 BEF et 12 000 BEF, modem RNIS entre 3 600 BEF et 14 000 BEF, modem câble à partir de 16 000 BEF).

L'abonnement aux fournisseurs d'accès Internet. Les fournisseurs d'accès offrent différentes formules d'abonnement à des prix très divers. Il faut faire particulièrement attention aux tarifs appliqués en cas de connexion en dehors des périodes prévues dans le contrat. Depuis peu en Belgique, des accès à Internet sont offerts gratuitement (notamment: Belgacom.Net, FreeBel, FreeGates, FreeWorld, GoPlanet, Planet Internet, SwinG, Yucom, World Online).

Il faut également prendre en compte les **tarifs de télécommunication** (qui constituent des frais variables en fonction de la durée et de la période). Des tarifs spéciaux pour utilisateurs d'Internet sont appliqués (entre 35 BEF et 120 BEF l'heure). Des logiciels disponibles en lignes permettent de calculer les coûts de communication (on cite notamment : <http://www.kri-soft.be/timer>, <http://www.tarifcom.com/>, <http://sme.eunet.be/cume>, <http://www.timeupsoft.com>, <http://www.ping.be/grsoft/>, <http://www.istasofts.com>).

¹ Pour une explication sur le RTC et le RNIS, voir le point 6.

Quel ordinateur choisir?

4. - L'ensemble des ordinateurs sur le marché permettent actuellement de surfer sur Internet. La configuration minimale est une vitesse de processeur d'au moins 100-120 MHz, 16 Mb de mémoire vive (RAM), et une carte graphique de 2 Mb. Il est toutefois beaucoup plus confortable de surfer sur Internet à partir d'une machine suffisamment puissante afin de ne pas avoir à attendre indéfiniment l'apparition d'images ou d'autres animations.

Il n'y a pas plus d'exclusivité sur le type d'ordinateur (PC ou MAC), ni sur le système d'exploitation nécessaire pour surfer sur Internet (Windows, Mac OS, Linux ou Unix).

Quels logiciels utiliser?

5. - Plusieurs logiciels sont nécessaires pour accéder aux différents services qu'offre Internet. Ils sont en général gratuits, offerts par le fournisseur d'accès Internet. Parmi les logiciels les plus répandus, on trouve *Eudora*, un logiciel de courrier électronique et *Internet Explorer* ou *Netscape Navigator*, utilisés pour surfer sur Internet.

Il faut savoir que, sur Internet, il est possible de télécharger un grand nombre de programmes destinés à des fins diverses. C'est le cas notamment sur le site <http://www.tucows.com/> ou sur le site <http://fr.shareware.yahoo.com/>. Ces logiciels sont souvent gratuits dans une version de démonstration et payants par la suite. Soyez méfiant et ne téléchargez sur votre ordinateur que des logiciels dont vous êtes sûr de la source. Le risque existe de télécharger un virus².

Quelle technologie de communication (ligne téléphonique/câble télévision) choisir?

6. - Différentes technologies sont actuellement offertes par les entreprises de télécommunication : le RTC, le RNIS, le câble de télévision, l'ADSL, etc. En ce qui concerne les « modems », pour chaque catégorie, il existe différentes normes, technologies et marques. Il est important de se faire conseiller par un professionnel lors de l'achat d'un tel bien.

Le RTC (Réseau Téléphonique Commuté)

Qu'est-ce que c'est ?

Le réseau téléphonique commuté est la ligne téléphonique traditionnelle. Cette technologie permet de transmettre des données à une vitesse théorique maximale de 56.000 bits par seconde. En réalité, le débit est loin d'être aussi rapide.

Est-ce que cela répond à mes besoins ?

Actuellement, la ligne téléphonique classique est la plus utilisée par les particuliers pour surfer sur Internet. Elle est en règle générale déjà installée et ne nécessite pas l'intervention des services de télécommunication. Elle a cependant deux principaux inconvénients. Le premier est que l'accès à Internet monopolise la ligne téléphonique (lorsqu'elle est activée) : il ne vous est plus possible de recevoir de coup de

² Pour plus de renseignements, voir numéros 57 et suivants.

téléphone pendant l'usage d'Internet. Le deuxième est que le transfert de données est relativement lent. Or, les sites Internet contiennent de plus en plus d'applications volumineuses, ce qui rend parfois fastidieux l'obtention d'images, sons ou autres animations.

Quel est le matériel nécessaire ?

Si vous avez choisi de vous connecter à Internet via le réseau classique RTC, vous avez besoin d'un modem. Le modem est de plus en plus souvent déjà installé sur votre ordinateur (n'hésitez toutefois pas à vous renseigner lors de l'achat). Il est cependant possible de l'acheter de façon séparée.

Le RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services).

Qu'est-ce que c'est ?

Le réseau numérique à intégration de services, également appelé RNIS ou ISDN en anglais est un réseau entièrement numérique qui offre un débit de transfert d'information caractérisé par sa rapidité et sa fluidité. Un accès de base met à votre disposition deux canaux de 64.000 bits par seconde chacun. Cette technologie permet de transmettre des données à la vitesse maximale de 128.000 bits par seconde.

Est-ce que cela répond à mes besoins ?

La liaison RNIS est plus stable et moins sensible aux perturbations analogiques que la liaison RTC. Elle est également beaucoup plus rapide. Elle se caractérise donc par un certain confort d'utilisation d'Internet. Cependant, l'inconvénient est que l'installation de cette ligne nécessite l'intervention d'une entreprise de télécommunication. Cette solution est plus coûteuse que l'usage de la ligne téléphonique classique, mais elle vous permet, outre les avantages décrits ci-dessus, de surfer sur Internet et de téléphoner en même temps, car il y a deux canaux de communication.

Quel est le matériel nécessaire ?

Pour surfer sur Internet à partir de la technologie RNIS, vous avez besoin d'une interface entre la ligne et votre ordinateur, appelé « modem RNIS ».

Le câble de télévision

Qu'est-ce que c'est ?

Dans de plus en plus de villes belges, des fournisseurs d'accès proposent un accès par le câble de télévision. Les vitesses atteintes par les modems câble sont de l'ordre de 500 Kbps à 10 Mbps voire même 30 Mbps sur certains réseaux ! Selon l'heure de connexion, le modem câble est en moyenne 50 fois plus rapide qu'un modem RTC.

Est-ce que cela répond à mes besoins ?

L'intérêt principal de cette technologie est d'apporter un réel confort dans l'utilisation d'Internet. Elle permet une connexion ultra rapide, 24h /24, sans interférer avec la télévision câblée. Toutefois, la connexion au câble a pour inconvénient une grande rigidité.

Si vous désirez utiliser Internet depuis différents endroits (avec un ordinateur portable), vous devez utiliser le modem classique, transportable aux quatre coins du monde.

Les frais sont forfaitaires, il n'y a plus de frais de communication téléphonique. Par contre, le coût du modem câble est important et l'abonnement auprès du fournisseur d'accès est sensiblement plus cher que celui des fournisseurs d'accès à Internet classiques. Cette technologie est particulièrement adaptée aux personnes qui font une utilisation intensive d'Internet et qui téléchargent un volume important de données.

Attention, actuellement cette technologie n'est pas offerte sur tout le territoire belge. En décembre 1999, ce service était offert par Brutélé, Pandora (Telenet), CampusNet et UPC (ex TVD).

Quel est le matériel nécessaire ?

Pour utiliser Internet par le câble, vous avez besoin d'un modem câble. Contrairement à leur dénomination, les modems câble n'ont rien à voir avec les modems standards se connectant sur le réseau téléphonique commuté. Les différences sont assez conséquentes, tant au niveau de leur technologie intrinsèque, qu'au niveau de leurs performances. Le modem câble (externe) est généralement relié au PC via une simple carte Ethernet (que vous devrez éventuellement acheter si votre ordinateur n'en est pas équipé) par une fiche libre du PC.

L'ADSL

Qu'est-ce que c'est ?

La technologie de l'ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) permet, grâce à un modem de nouvelle génération, d'accroître les vitesses de transmission des données. L'ADSL utilise la paire de câbles en cuivre traditionnel, le fil du téléphone, mais sur des fréquences plus élevées, ce qui permet de téléphoner et de surfer en même temps. A l'heure actuelle, en Belgique, les services ADSL sont offerts par Belgacom TurboLine. Cette technologie est très performante (8 Mégabits par seconde du réseau vers votre ordinateur et 1 Mbps de votre ordinateur vers le réseau).

Est-ce que cela répond à mes besoins ?

L'ADSL est une solution aussi confortable qu'onéreuse. Actuellement, on peut globalement considérer que cette solution devient intéressante lorsque votre utilisation d'Internet dépasse les 45 heures de connexion par mois. Avec cette solution, vous ne devez plus payer de frais de téléphone pour Internet mais vous devez toujours vous adresser à un fournisseur d'accès Internet (qui est plus cher). Notez également que l'ADSL utilise les câbles existants et ne nécessite donc pas d'investissements importants, tout en augmentant fortement les débits.

Quel est le matériel nécessaire ?

Un modem ADSL. Ce type de modem peut être acheté ou loué.

POUR CONCLURE : UN TABLEAU (prix approximatifs au mois de décembre 1999)

	Ligne classique (RTC)	Ligne numérique (RNIS)	Câble	ADSL
Débit théorique en kbps (réception/émission)	56/33,6	128/128	512/128	512/128
Type de facturation	à la durée	à la durée	forfaitaire	forfaitaire
Matériel nécessaire	modem (± 4.500 BEF)	Adaptateur (± 4.500 BEF)	carte Ethernet; « modem câble » : 500 BEF par mois ou 20.000 BEF à l'achat	carte Ethernet; modem ADSL : 10.000 BEF à l'achat
Frais d'installation	aucun	7.400 BEF	2.500 BEF	6.000 à 9.000 BEF
Abonnement mensuel	650 BEF	1.500 BEF	1.500 BEF	1.500 à 2.000 BEF
Abonnement(s) mensuel(s) au fournisseur d'accès	de 0 à 600 BEF et plus	de 0 à 600 BEF et plus	Compris dans l'abonnement câble	1.000 BEF d'installation; 1.000 BEF par mois
Volume d'émission	illimité	illimité	émission limitée variant selon les FAI	illimité

Comment choisir le fournisseur d'accès à Internet (FAI) ?

7. - Pour utiliser Internet, vous devez contacter un fournisseur d'accès à Internet (FAI), ce qui peut se faire notamment par téléphone, Internet, etc. Celui-ci va vous envoyer la procédure de connexion comprenant entre autres le numéro de téléphone qui servira à votre modem pour se connecter au FAI. Vous recevrez également un nom d'utilisateur et un code permettant de vous identifier auprès de votre FAI. Chaque fois que vous vous connecterez à Internet, le modem composera le numéro de téléphone du FAI, il communiquera votre nom d'utilisateur et le code « ouvrira » une ligne entre vous et le FAI.

Une grande concurrence existe entre les fournisseurs d'accès. Pour pouvoir choisir utilement le FAI qui vous convient, il vous faudra obligatoirement vous renseigner auprès de plusieurs FAI. En fonction de l'utilisation que vous voulez avoir d'Internet, vous choisirez alors un FAI gratuit ou payant sous forme d'abonnement.

Sachez qu'il est utile de lire attentivement les conditions d'abonnement insérées dans les contrats afin de déterminer quels sont vos droits et quelles sont vos obligations.

Un bon fournisseur d'accès met à votre disposition un mode d'emploi clair, 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 accès adapté à vos besoins et un abonnement de préférence forfaitaire, une ou plusieurs adresses e-mail et une possibilité de créer votre propre page Web. Il doit également vous informer de sa politique concernant l'usage de vos données à caractère personnel.

L'ISPA, association des fournisseurs d'accès Internet a émis un code de conduite que doivent respecter tous ses membres. Les fournisseurs d'accès sont libres de s'associer à l'ISPA qui, bien que ne possédant pas le monopole de la bonne conduite, est certainement la principale référence en Belgique.

Libellé en des termes très généraux et peu contraignants, le code de conduite de l'ISPA comprend les obligations suivantes :

- des obligations générales de légalité et sincérité,
- l'obligation d'honnêteté,
- des obligations concernant la protection des données à caractère personnel,
- un respect de la législation en matière de publicité,
- des informations sur les prix,
- 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. 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>.

Que penser de « Internet gratuit » ?

8. - Les offres d'accès gratuit à Internet se multiplient. La formule est idéale pour découvrir Internet mais est-elle réellement gratuite?

Premièrement, si l'accès à Internet vous est fourni gratuitement, il vous reste à payer le prix de la connexion des télécommunications.

Ensuite, l'accès à Internet vous est souvent proposé à l'achat d'un produit ou d'un service payant (ouverture d'un compte à vue, achat d'un ordinateur, etc.). Il est courant également que l'utilisateur s'engage à recevoir de la publicité. Les techniques de marketing se révèlent souvent plus agressives lors de telles offres et comportent de nombreux risques d'atteinte à la vie privée³. Soyez donc conscients des effets secondaires liés à l'offre gratuite.

Enfin, la qualité de la connexion n'est pas toujours garantie. La connexion risque de se révéler moins rapide ou de se trouver bloquée (la ligne est occupée). De plus, l'aide en ligne pour obtenir des conseils commerciaux et/ou techniques (helpdesk) est souvent payante.

³ Pour plus d'information voir les clauses excessives au point 11.

En conclusion, il y a de bons accès gratuits à Internet et d'autres où la gratuité est plus simulée. Pour ces derniers, c'est à vous de déterminer si vous êtes prêt à supporter les contraintes en échange d'un accès gratuit à Internet.

Comment se protéger contre les atteintes à la vie privée ?

9. - Lorsque vous contractez avec un fournisseur d'accès Internet (FAI), il vous sera demandé bien souvent de remplir un formulaire et d'inscrire certaines données personnelles. On parle de données à caractère personnel pour toutes les informations qui vous identifient ou qui permettent de vous identifier. La loi sur la protection de la vie privée vous reconnaît essentiellement 6 droits :

1. Le droit à l'information préalable : les fichiers ne peuvent être créés à votre insu. La personne/société qui décide de ce qui va être fait de vos données doit donner spontanément son nom et son adresse, le but dans lequel elle récolte vos données ainsi que les destinataires des données. Le fournisseur d'accès à Internet ne peut utiliser ces données dans un but qu'il n'aurait pas énoncé. Il doit également vous informer de vos droits d'opposition, d'accès, de rectification, etc.

Les buts énoncés par le fournisseur d'accès à Internet doivent correspondre à vos attentes raisonnables, c'est-à-dire à la manière dont vous pouvez raisonnablement comprendre les buts du fournisseur d'accès à Internet, tels qu'annoncés par lui dans sa publicité ou lors de la transaction conclue avec lui. Lorsque la finalité annoncée est la récolte de vos données pour gérer le contrat, cette finalité peut être incompatible avec vos prévisions raisonnables lorsqu'elles sont utilisées pour la transmission des données à des sociétés de cybermarketing ou l'envoi de publicités par d'autres voies (envoi par courrier, ...).

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, nom du fournisseur d'accès précédent, etc., ne sont bien souvent pas nécessaires pour atteindre les finalités annoncées.

2. Le droit à la curiosité : vous pouvez demander à tout organisme s'il détient des données sur vous.
3. Le droit d'accès : vous pouvez obtenir communication des informations qui vous concernent en les demandant à l'organisme qui détient le fichier.
4. Le droit de rectification : si vous avez constaté des erreurs concernant vos données, vous pouvez les faire corriger sans frais.
5. Le droit d'opposition : vous avez le droit de vous opposer pour des raisons sérieuses et légitimes à figurer dans tel ou tel fichier. Vous pouvez par conséquent refuser de répondre lors de la collecte non obligatoire des données.
6. Vous pouvez toujours exiger la suppression de vos données contenues dans des fichiers de marketing sans donner la moindre justification et ceci gratuitement. Libre à vous, de vous adresser à ces sociétés de marketing pour demander de supprimer votre adresse et numéro de téléphone de leur fichier⁴.

⁴ Ces recommandations ne s'appliquent pas exclusivement aux données recueillies par Internet mais à l'ensemble des données à caractère personnel recueillies par formulaire papier, téléphone ou autres.

7. Le droit à l'oubli : les données permettant votre identification ne peuvent être conservées indéfiniment. Elles ne peuvent être gardées plus longtemps que la durée nécessaire à la réalisation du but annoncé.

En conclusion, vous devez être vigilant en ce qui concerne la communication de vos données à caractère personnel à votre fournisseur d'accès, surtout lorsque l'accès à Internet est payant. Lorsque vous voulez vous connecter gratuitement à Internet, vous disposez des mêmes droits. Toutefois, bien souvent les fournisseurs d'accès à Internet proposant un service d'accès gratuit vous refuseront la connexion si vous refusez le traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing. A vous, à ce moment là, d'exiger une limitation précise de ce qui sera fait de vos données et de déterminer si le jeu en vaut la chandelle.

Il va de soi que vous pouvez à tout moment retirer votre consentement au traitement des données, mais alors le fournisseur d'accès à Internet est libre d'interrompre le service si la possibilité de tels traitements est une condition de la gratuité du service.

Quelles sont les obligations de l'utilisateur ?

10. - 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 selon la formule « à prendre ou à laisser ». Cette situation devrait conduire en cas de difficulté à une interprétation du contrat en votre faveur par le juge.

Vis-à-vis du fournisseur d'accès à Internet dans le cadre de votre contrat, vous devez respecter les clauses du contrat. En général, le contrat prévoit, entre autres, 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 un certain nombre de clauses précisant les obligations de l'utilisateur (par exemple, l'interdiction de créer des liens vers des fichiers MP3 illicites). Vous êtes tenus de les respecter car le contrat a valeur de loi entre vous et le fournisseur d'accès. Cependant, la loi sur les pratiques du commerce 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 et donc considérées comme nulles. En pratique, il faudra analyser les clauses au cas par cas afin d'évaluer si elles sont abusives.

Quelles sont les clauses abusives contenues dans les contrats des fournisseurs d'accès à Internet (FAI)?

11. - Une clause abusive est l'obligation insérée dans le contrat qui provoque un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties. C'est un juge qui doit apprécier si la clause est réellement abusive et dans ce cas il l'annulera.

Dans la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, il y a une liste de clauses abusives qui sont considérées comme nulles et interdites. En voici quelques unes provenant de contrats 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 changer le prix sous sa seule volonté ;
- « 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 mettre fin au contrat dans le cas où il n'exécute pas ses obligations pour des raisons qui lui sont propres ;
- « Si le FAI se trouve obligé d'interrompre ses services ou une partie de ceux-ci et que l'interruption dure plus d'un mois, l'abonné peut mettre fin au contrat moyennant ... »
La loi dit que vous pouvez résilier le contrat si le vendeur ne répare pas le produit dans un délai raisonnable ;
- « 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, ... »
La loi dit que le FAI ne peut rompre ou modifier le contrat sous sa seule volonté, sans vous dédommager ;
- « Le FAI n'octroie aucune garantie expresse ou implicite, sur la capacité du service à répondre aux attentes ou aux obligations du client »
La loi dit que le FAI doit vous apporter les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ;
- « 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 responsable s'il y a eu une faute intentionnelle, 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 procéder contre lui devant les cours et tribunaux.

PARTIE 2 - SURFER SUR INTERNET



1. Consulter de l'information sur Internet

1.1. Le cheminement de l'information sur Internet

Quel est le trajet suivi par l'information (requête, donnée, message, etc.) envoyée sur Internet ?

12. - Les informations qui circulent sur le réseau Internet respectent un même standard de communication : le protocole TCP-IP. Ce protocole fonctionne selon le modèle requête/réponse. Votre navigateur demande une page Internet (*requête*) et le serveur interrogé répond à cette demande (*réponse*).

Concrètement, 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 ça *l'adresse IP* (138.48.9.6 par exemple)⁵. 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 (parfois comparé à une toile d'araignée), il existe à chaque « carrefour » un ordinateur appelé « routeur » qui, sur 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 la boîte aux lettres.

Des outils techniques permettent de connaître le chemin que parcourt une requête pour arriver à destination. On serait tenté de croire que la requête emprunte le chemin le plus court. Il n'en est rien, l'information suivra le chemin le moins encombré. Cette requête, même si elle concerne deux acteurs belges, peut passer par la Suisse, la France, la Suède, les Etats-Unis, etc.

Plusieurs opérateurs assurent donc l'acheminement du message. Cela leur permet, éventuellement, de tenir à jour des tables de correspondance entre les adresses IP et les noms de domaine, d'enregistrer les adresses électroniques (dans laquelle figure souvent le nom en clair), de conserver une copie du courrier en vue d'un traitement ultérieur, etc. Par après, par le truchement d'un traitement automatisé de toutes ces données, il est techniquement possible de concevoir un profil très précis de vos habitudes sur Internet, ce qui peut poser des problèmes quant au respect de votre vie privée.

Qu'est-ce que le « cache » sur le disque dur ?

13. - 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.

⁵ Pour plus d'informations voir les numéros 115 et suivants.

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 améliore considérablement la rapidité.

L'**inconvenient** est que certaines pages Web changent régulièrement. Or, si elles sont enregistrées dans votre cache, vous accédez à la page telle qu'elle a été enregistrée dans le cache lors de votre dernière consultation et non au site modifié. 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.

Pour configurer la mémoire cache de votre logiciel de navigation :

- si vous utilisez Netscape Navigator : sélectionnez « préférences » dans le menu « éditions ». Sélectionnez ensuite « avancées », puis « cache ». Vous pouvez alors réduire ou augmenter la mémoire cache, la vider, ...
- si vous utilisez Internet Explorer : sélectionnez « options Internet » dans le menu « affichage ». Choisissez ensuite la fonction « paramètres » sur la fiche « général », vous pouvez alors configurer la mémoire temporaire de votre ordinateur.

Vous pouvez supprimer, si vous le désirez, tous les fichiers contenus dans votre cache s'ils commencent à occuper trop d'espace sur votre disque dur, ou s'ils sont périmés et ne correspondent plus aux fichiers sur le serveur Web. Vous pouvez également réduire le cache si vous avez besoin d'espace sur votre disque dur ou l'accroître si vous avez amplement d'espace disque. Un cache plus volumineux signifie que vous pouvez consulter plus rapidement un plus grand nombre de pages récentes.

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.

1.2. Les traitements invisibles

14. - Lorsque vous connectez votre ordinateur à Internet, votre machine met en route plusieurs processus qui exécutent des centaines de programmes sans que vous n'en soyez informé ni que vous puissiez avoir le moindre contrôle sérieux sur ceux-ci.

Lorsque que vous demandez une page Internet, le serveur interrogé connaît automatiquement les informations suivantes :

- votre adresse IP (qui peut varier de connexion en connexion);
- le navigateur que vous utilisez;
- votre système d'exploitation;
- la page d'où provient l'hyperlien que vous avez suivi;
- Le serveur peut également récupérer l'historique des pages Web que vous avez consultées.

Pour découvrir comment vous êtes pistés sur Internet, visitez le site de la Commission Nationale Informatique et des Libertés : <http://www.cnil.fr> (équivalent en France de la Commission pour la protection de la vie privée).

D'autres techniques sont utilisées afin de déterminer vos habitudes. La plus répandue est l'usage des *cookies* enregistrant votre parcours sur Internet. Certaines techniques sont beaucoup plus vicieuses et peuvent porter atteinte à la sécurité de vos données personnelles situées sur votre disque dur : les *applets java* et les *ActiveX controls*⁶. Ces deux dernières techniques sont des langages de programmation qui peuvent donner lieu à des excès, tels que des actes de piratage heureusement peu fréquents dans la pratique.

Qu'est-ce qu'un « cookie » ?

15. - Les cookies sont des informations persistantes enregistrées sur votre ordinateur lorsque vous surfez sur Internet. Le serveur que vous visitez a besoin, dans un certain nombre de cas, de pouvoir identifier qui il a « en face » de lui. Pour ce faire, il peut envoyer un cookie (ou plusieurs) 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 le serveur ayant transmis le cookie initial.

Par exemple : vous visitez un site spécialisé dans la vente de livres sur Internet. Lorsque vous vous connectez au site, celui-ci vous envoie spontanément un petit fichier (cookie) contenant son nom : *pdupont@beaulivre.com*, sa valeur (souvent incompréhensible, ce peut être un index vers le parcours de l'internaute stocké chez le cybermarketeur), la date d'expiration : *31092022*, le nom de domaine auquel appartient l'ordinateur envoyant le cookie : *ads.beaulivre.com*.

L'ordinateur serveur peut modifier la valeur du cookie ou sa date d'expiration ou renvoyer des cookies supplémentaires. Il peut aussi le supprimer.

A quoi sert un cookie?

16. - Certains cookies peuvent être extrêmement précieux pour vous faire gagner du temps. Par exemple, 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.

Prenant en compte vos habitudes, il vous envoie des informations sur mesure.

Par exemple : lors de votre première visite sur le site « *beaulivre.com* », vous demandez la version française du site. Un cookie, enregistré sur votre disque dur, contiendra cette information. Lors de votre prochaine visite de ce site, le cookie sera envoyé par votre ordinateur au serveur de la société « *beaulivre* » qui vous enverra directement la version en français.

Le cookie est également utilisé par les sociétés de marketing direct et « *one-to-one marketing* » afin de cibler vos centres d'intérêts et d'enregistrer dans des bases de données vos habitudes de consommation.

⁶ Pour plus d'informations sur les *applets java* et les *ActiveX control*, voir les numéros 21 et suivants.

Par exemple : la société beaulivre.com inscrit dans le cookie que, atteint de tintinophilie, vous recherchez des informations sur Tintin. Lorsque vous vous connectez à nouveau, cinq mois plus tard, sur ce site ou sur le site associé beauxposters.com, votre ordinateur renvoie le cookie à la société. Et tout de suite, ils peuvent vous proposer l'achat de bandes dessinées ou posters d'Hergé ou le dernier volume de Tintin.

Quels sont les risques d'atteintes à la vie privée avec les cookies ?

17. - Théoriquement, les cookies ne permettent pas de connaître votre nom, ni votre adresse e-mail. Dans la réalité, il en est tout autrement. Si vous n'êtes pas toujours clairement identifié, vous êtes à tout le moins identifiable. De plus, lorsque vous remplissez un formulaire avec votre nom ou votre adresse e-mail, ces données peuvent être reprises dans un cookie. Il en est de même de toutes les informations sur les logiciels que vous utilisez, les informations bancaires, ou autres informations qui auront été volontairement données par vous-même.

Il est également possible de lier un cookie à votre adresse de courrier électronique à l'aide d'une programmation en code Javascript. Il n'est à ce moment là plus nécessaire de vous demander de vous identifier. C'est un trou de sécurité dans Javascript qui a été corrigé dans les versions récentes.

La technique des cookies permet donc de marquer un utilisateur particulier avec certaines données qui le concernent et dont la signification est compréhensible uniquement par la société qui l'envoie. Il est techniquement possible d'inclure dans ces cookies des données sensibles que l'on aurait pu déduire de certaines réponses à des formulaires envoyés précédemment. Par exemple, si un site Internet révisionniste (moyennant une programmation adéquate) arrive à la conclusion qu'un utilisateur est juif, il pourra coller une étoile codée sur cet utilisateur de telle manière que chaque site de sa famille DNS puisse avoir vent de cette caractéristique avant d'afficher ses pages.

Comment puis-je me protéger techniquement ?

Deux solutions s'offrent à vous : vous pouvez soit accepter ou refuser le cookie, soit le détruire.

Vous pouvez accepter ou refuser le cookie

18. - Les troisièmes versions et versions ultérieures des deux principaux programmes de navigation (Netscape Navigator et Microsoft Explorer) permettent de signaler « en temps réel » l'arrivée de cookies. A ce moment, vous pouvez accepter ou refuser l'enregistrement du cookie. Attention, 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 :

- Navigator de Netscape : vous cliquez dans la barre de menu sur *Options* suivi de *Préférences* et de *Protocoles*. Vous cochez sur la case « *Show and Alert Before Accepting a cookie* ».

- Internet Explorer : vous cliquez dans la barre de menu sur *View (ou affichage)* suivi de *Options* et enfin sur *advanced (ou avancé)*. Dans la boîte, vous cliquez sur « *Warn before accepting cookies* ».

Certaines versions de navigateurs vous offrent la possibilité de refuser d'office les cookies.

Lorsque, après cela, vous surfez sur Internet, un message vous avertit en temps réel de l'envoi d'un cookie. Deux choix se présentent à vous : accepter le cookie ou le refuser. Il y a toutefois trois inconvénients à ce système. Tout d'abord lorsque vous refusez les cookies, certains sites vous refusent l'accès. Ensuite lorsque vous recevez très souvent ce message cela devient lassant et vous finissez par systématiquement accepter tous les cookies ou les refuser tous. Enfin, le mécanisme d'opposition des cookies ne joue que dans un sens : celui de la réception. Autrement dit, l'internaute ne sait pas et ne peut s'opposer à ce qu'un cookies préalablement reçu soit systématiquement renvoyé au site émetteur.

Vous pouvez détruire les cookies

19. - Il est possible de localiser l'endroit où sont stockés les cookies sur votre disque dur. Une recherche peut être effectuée sur base du moteur de recherche du système d'exploitation de votre machine en introduisant le terme « cookie ». Pour les utilisateurs de Netscape, vous trouverez un fichier appelé **cookies.txt**. Tous les cookies sont déposés dans ce fichier. Normalement, ce fichier se trouve dans le même répertoire que Netscape. Le cas d'Internet Explorer est différent : chaque cookie est un fichier conservé dans le répertoire contenant la mémoire cache d'Internet Explorer.

Une fois localisés, il vous suffit de supprimer les cookies non désirés.

D'autres parades existent. Vous pouvez avoir recours à des programmes tueurs de cookies téléchargeables gratuitement sur le Web tels que X-Biscuit (<http://www.multimania.com/clope/index.html>) par exemple. Une autre solution réside dans l'utilisation d'un proxy serveur (<http://www.inetprivacy.com/>) : il s'agit d'un serveur pare-feu 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.

Comment me protéger juridiquement ?

20. - La loi belge vous protège contre l'usage de vos données à caractère personnel. Une information vous concernant sera considérée comme personnelle lorsqu'elle permet de vous identifier ou qu'elle pourrait vous identifier. Le cookie, lorsqu'il permet de vous identifier (également par recoupement avec d'autres fichiers, etc.), est considéré comme une donnée à caractère personnel.

Dans ce cas là, certaines règles doivent être respectées :

- 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 l'adresse Internet mais aussi l'adresse légale) ;
- 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.

Qu'est-ce que les Applets Java et JavaScript ?

21. - Applets Java et JavaScript sont des microprogrammes conçus et stockés sur certains sites et qui sont envoyés sur votre ordinateur afin d'y être exécutés. L'exécution de ces microprogrammes écrits en langage JavaScript a pour effet de dynamiser la page affichée en effectuant certaines animations.

Ces petits programmes d'apparence anodine sont susceptibles de transporter et d'activer des virus informatiques. La différence fondamentale entre les scripts et les Applets est que les premiers sont transmis en langage clair au navigateur tandis que les seconds sont préalablement convertis en code inintelligible, même pour un programmeur moyen.

Les navigateurs récents permettent de refuser l'exécution des scripts ou des Applets (procédure semblable à celle des cookies). Toutefois une telle solution a pour effet de désactiver toute l'animation possible des pages HTML, rendant ainsi leur consultation plus morne, voire impossible. **Le risque que vous prenez en acceptant les Applets est néanmoins limité** car ils s'exécutent sous la « surveillance » de la *Java Sandbox* ou « bac à sable » installé sur votre disque en même temps que le navigateur. Le programme est ainsi enfermé dans cette boîte et ne peut circuler dans toute votre machine.

Vous pouvez configurer votre navigateur par une procédure similaire à celle décrite ci-dessus pour les cookies afin de ne pas accepter les programmes *Java* :

- si vous utilisez le programme *Netscape Navigator*, vous sélectionnez « préférences » dans le menu « édition ». Vous sélectionnez ensuite « avancées » et vous pouvez configurer votre navigateur pour accepter ou non les programmes Java.
- Si vous utilisez le programme *Internet Explorer*, vous sélectionnez « options Internet » dans le menu « affichage ». Vous sélectionnez ensuite la fiche « avancées » et trouvez les options dédiées à l'acceptation ou non des programmes Java à l'aide du dérouleur d'écran.

Qu'est-ce que les contrôles dits ActiveX ?

22. - L'appellation *ActiveX* regroupe une variété de technologies qui, pour la plupart, ont trait à Internet et au Web. Elles se retrouvent dans les différentes applications de Microsoft et commencent à s'infiltrer dans les systèmes d'exploitation. Tandis que les « Applets Java » ne peuvent exécuter certaines tâches comme effacer un fichier sur le disque dur de l'utilisateur, le *contrôle ActiveX* est capable de faire virtuellement n'importe quoi sur l'ordinateur de l'utilisateur, par exemple installer un virus, lire les fichiers situés sur la machine de l'internaute, etc. Dès qu'il est accepté par un utilisateur, le programme est libre de faire son travail.

Microsoft a créé un système de sécurité, appelé *authenticode*. L'auteur ou l'éditeur d'un logiciel peut avec ce système de sécurité signer électroniquement son logiciel. L'*authenticode* ne permet pas de vous protéger contre un logiciel néfaste mais vous permet d'identifier et de localiser le pirate. Si un *contrôle ActiveX* s'attaque à votre ordinateur, connaissant l'auteur, vous pouvez par la suite refuser systématiquement tout

échange de programme avec lui. De plus, vous pouvez décider de poursuivre l'éditeur en justice.

En conclusion, vous pouvez distinguer :

- les composants « reconnus sûrs » (par vous-même lors d'un premier téléchargement) ;
- les composants « signés » par le système *authenticode* ;
- les composants « non signés ».

« Il ne faut pas accepter de bonbons venant d'inconnus », il ne faut pas plus accepter des *ActiveX* non signés.

1.3. La qualité de l'information transmise

23. - Internet constitue une mine d'informations. Celles-ci sont le plus souvent regroupées par sujet et forment ce que l'on appelle des « bases de données ». Pour constituer une base de données, les données sont mémorisées, organisées et stockées sur un support exploitable par des moyens informatiques.

Quelle qualité puis-je attendre des informations recueillies ?

24. - Le producteur d'une base de données doit fournir un produit informationnel qui corresponde à l'attente légitime des utilisateurs. Or, quelle qualité pouvez-vous légitimement attendre d'une base de données ? Vous trouverez une réponse à votre question en consultant soit le document de promotion de la base de données, soit le contrat d'accès à ces bases de données, soit enfin le descriptif de la base de données.

Quid si l'information trouvée est inexacte ?

25. - L'information disponible dans les bases de données peut être à l'origine de dommages lorsqu'elle se révèle inexacte, incomplète ou obsolète.

En cas de dommage, vous pouvez vous retourner contre le producteur de la base de données. Sa responsabilité sera évaluée en fonction de divers éléments. Parmi les différents critères d'appréciation citons : l'existence d'un contrat conclu préalablement à l'accès, les stipulations de ce contrat, le contenu de documents de promotion ... Tous ces éléments sont déterminants car ils conditionnent ce que vous pouvez réellement attendre d'une base de données ...

1.4. La consultation de contenus illicites

26. - 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 ou illicites que le législateur a jugé bon de faire peser une partie de responsabilité sur celui qui la lit ou la détient. Les hypothèses visées sont : les secrets d'États et la pédophilie ; seul ce dernier point sera analysé.

Que dit la loi ?

27. - Dans la foulée des douloureuses affaires judiciaires qui ont bouleversé la Belgique, la loi du 13 avril 1995 a apporté de nouvelles armes pour lutter contre la pédophilie :

1. D'une part, la loi 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.
2. D'autre part, une nouvelle règle de procédure permet de poursuivre devant les tribunaux répressifs belges, le Belge ou l'étranger trouvé en Belgique qui aurait, dans ou hors du territoire, commis l'infraction reprise ci-dessus, même en l'absence de dénonciation de la part d'une autorité étrangère.

Appliquée à l'Internet, cette loi ouvre des perspectives inédites : quiconque vivant sur le territoire et qui *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 qui sont proposés sur l'Internet. Pareillement, l'étranger qui aurait diffusé ces photos, même à partir d'ordinateurs situés à l'étranger, peut être poursuivi en Belgique pour autant qu'il soit *trouvé* en Belgique, par exemple parce qu'il y passe des vacances.

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

Que faire en pratique ?

28. - Il faut bien entendu éviter de consulter des informations pouvant revêtir un caractère pédophile. Si certains fichiers ont été téléchargés sans le vouloir, 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, soit auprès de n'importe quel commissariat, soit de manière électronique conformément à la procédure mise en place par l'Association des Fournisseurs d'Accès (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 de la police judiciaire (e-mail : contact@gpj.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 de la Police judiciaire <http://www.gpj.be>.

1.5. Le contrôle parental du contenu

L'Internet contient une vaste gamme de contenus, dont certains s'adressent à un public adulte. Des systèmes d'évaluation et de filtrage ont vu le jour pour permettre aux parents d'éliminer les contenus qu'ils jugent inappropriés pour leurs enfants dans leur utilisation d'Internet.

Qu'est-ce qu'un système de filtrage ?

Un système de filtrage se compose d'un ou plusieurs logiciels visant à empêcher les utilisateurs d'Internet d'accéder à certains contenus. La mécanique de ce 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.

Les systèmes de filtrage à base de listes et de mots-clé

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-clé.

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. L'utilisateur est lié à la liste établie par le vendeur.

Les systèmes de filtrage basés sur PICS

Le consortium W3C 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 critères éthiques.

En pratique, les parents seront amenés à sélectionner un système d'évaluation correspondant à leurs valeurs. Les systèmes aujourd'hui les plus connus sont ceux de RSACi, de SafeSurf et de Netshepherd.

Les limites actuelles de ces systèmes

Tout d'abord les systèmes à base de listes sont dépendants du choix fait par les vendeurs et laissent peu ou pas de manœuvre aux parents. De plus, la liste devient vite obsolète au fur et à mesure de l'apparition de nouveaux sites. Quant à la sélection par mots-clé, 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 mais les systèmes d'évaluation sont quand même fort peu nombreux. Surtout, le succès de cette initiative requiert l'évaluation d'un pourcentage significatif des sites web. Force est de constater que ce pourcentage est encore trop faible actuellement.

1.6. Le hacking

29. - Un ensemble de surfeurs sur Internet ont développé une passion aussi dangereuse qu'illícite. Ces *hackers* sont passés maîtres dans l'art de passer outre (« craquer ») tous les dispositifs de sécurité mis en place par les sociétés ou organisations présentes sur le réseau.

Ces comportements interdits restaient le plus souvent impunis en Belgique vu les lacunes légales en cette matière.

Puis-je impunément entrer sur le réseau d'un tiers via Internet?

30. - NON! Sachez qu'un projet de loi sur la criminalité informatique sera bientôt adopté de façon à inclure dans le Code pénal diverses dispositions incriminant les comportements des *hackers*.

Des peines de prison et/ou amendes frapperont désormais ceux qui :

- accèdent ou se maintiennent sur un système informatique alors qu'ils savent qu'ils n'y sont pas autorisés;
- s'introduisent sur un système informatique et modifient, effacent, ajoutent des données ou en modifient l'utilisation possible (dans ce cas les peines prévues sont plus fortes encore que dans le cas cité en premier);
- bloquent, même partiellement, l'accès ou causent, même non intentionnellement, un dommage quelconque au système informatique.

Ne jouez donc pas avec le feu et abstenez-vous de vouloir démontrer faire partie de la tristement célèbre confrérie des *hackers*.

2. Collecter de l'information sur Internet

Avertissement

31. - Il n'est malheureusement pas possible de détailler la protection que la loi octroie à tous les types d'œuvres. L'étude se limite donc aux œuvres littéraires et artistiques (voir définition ci-dessous), parce qu'elles sont extrêmement fréquentes sur l'Internet, et que par leur nature elles sont très facilement téléchargeables et réutilisables dans des conditions qui peuvent poser problème⁷.

⁷ Cette limitation ne permet pas par exemple d'aborder le droit *sui generis* dont bénéficie sous certaines conditions l'auteur d'une base de données, en plus de ses droits d'auteur. A ce sujet, voir la loi du 31 août 1998 transposant en droit belge la directive européenne du 11 mars 1996 concernant la protection juridique des bases de données (M.B., 14/11/1998, p. 36914).

Peut-on tout télécharger sur Internet ?

32. - Internet est une source (presque) inépuisable de fichiers de textes, d'images, de musique. Il est même possible de télécharger un film si on a beaucoup de patience ou une connexion très rapide. Ces possibilités augmentent au fur et à mesure que l'accès à l'Internet devient de plus en plus rapide et puissant.

Internet n'est pas pour autant un libre-service gratuit, dans lequel on peut prendre et faire tout et n'importe quoi : comme dans le monde réel, la liberté des uns s'arrête là où commence celle des autres. Parmi les principales contraintes figurent les droits de l'auteur de l'information que l'on se propose de télécharger et/ou de réutiliser. Ces contraintes jouent bien entendu dans les deux sens : elles limitent le surfeur lorsqu'il veut télécharger ou réutiliser certaines informations, mais à l'inverse elles le protègent s'il devient lui-même un acteur actif, par exemple en réalisant un site web qui devient à son tour protégé.

Comment savoir si une œuvre est protégée ?

33. - D'après la loi du 30 juin 1994, les œuvres littéraires et artistiques sont protégées dès l'instant où elles sont (1) **communiquées par leur mise en forme** et (2) **originales**.

Avant d'analyser ces conditions, il faut définir les œuvres littéraires et artistiques. Il s'agit bien entendu des graphiques, dessins, photos, textes, etc., mais également des œuvres qui sont assimilées par la loi, soit : les programmes d'ordinateurs, les œuvres musicales, les œuvres audiovisuelles, et certains éléments des bases de données.

1. L'œuvre n'est protégée que si l'auteur a marqué sa volonté de communiquer l'œuvre en la coulant dans une certaine forme⁸. Les idées et les concepts à la base de l'œuvre ne sont pas protégés. Ce qui est protégé, c'est l'œuvre mise en forme grâce au raisonnement et à l'effort créatif de son auteur. La manière de mettre en forme importe peu (cela peut être un fichier de texte, de son, d'image, ou un code lisible uniquement par une machine). Il est très difficile de déterminer le moment à partir duquel une idée est mise en forme et devient une œuvre, mais la jurisprudence est fréquemment généreuse : lorsque l'idée est entrée en phase d'exploitation, par exemple en réalisant des croquis ou des ébauches, elle est susceptible de devenir une œuvre protégée. C'est ainsi par exemple qu'un site « en construction » dont une partie est déjà accessible sera le plus souvent protégé.
2. L'originalité implique que la personnalité de l'auteur doit transparaître de l'œuvre en question. Il n'existe pas de règle absolue, mais il suffit que cette personnalité transparaisse pour que l'œuvre soit originale. Certaines peintures modernes très simples comme un fond blanc avec une ligne rouge peuvent être originales, si elles sont le résultat d'une démarche créatrice qui caractérise un auteur.

Attention, original ne veut en aucun cas dire beau : l'originalité est une notion qui ignore l'esthétique. Ce n'est pas parce qu'une personne trouve une œuvre laide, voire ridicule, que celle-ci n'est pas originale ; l'originalité dépasse donc la subjectivité propre à l'esthétique.

⁸ A. Berenboom, *Le Nouveau Droit d'Auteur*, 2^{ème} éd., 1997, Larcier, Bruxelles, p. 137

Il n'y a pas d'autre condition pour que l'œuvre soit protégée. En d'autres termes, il ne faut pas qu'elle soit déposée ou enregistrée ou homologuée. Il n'est pas nécessaire non plus d'apposer un sigle (© par exemple). Les seuls faits qu'elle soit originale et communiquée par sa mise en forme lui confèrent automatiquement une protection.

Quels sont les droits de l'auteur ?

On distingue deux types de droits réservés à l'auteur : les droits moraux et patrimoniaux.

Les droits moraux

34. - Les droits moraux sont justifiés par le lien caractéristique qui unit une œuvre à son auteur. Les principaux droits moraux de l'auteur comprennent les aspects suivants :

1. L'auteur est le seul à pouvoir décider du moment où il souhaite *divulguer* son œuvre 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'avait pas encore donné son autorisation à la divulgation.
2. L'auteur est le seul à pouvoir revendiquer la *paternité* de l'œuvre. Pour cela, il peut utiliser son vrai nom, un pseudonyme ou ... aucun nom (œuvre anonyme). S'approprier l'œuvre d'autrui est donc une violation de ce droit, tout comme le fait de la diffuser sous le nom de l'auteur si celui-ci ne le souhaite pas.
3. L'auteur peut revendiquer l'*intégrité* de son œuvre, et s'opposer à toute déformation, mutilation, modification, etc. Concrètement, télécharger une œuvre sur l'Internet puis la dépecer à l'aide d'un logiciel déformant et la rediffuser ensuite, peut être une violation de ce droit à l'intégrité.

Le droit moral n'est pas interprété uniformément pour toutes les œuvres littéraires ou artistiques : il est plus absolu pour certaines œuvres que pour d'autres. Une importante exception concerne les programmes d'ordinateur, pour lesquels l'auteur dispose bel et bien de droits moraux, qui sont toutefois allégés en raison de la nature de l'œuvre. Les programmes d'ordinateur nécessitent en effet souvent que l'on puisse y effectuer des opérations qui impliqueraient une violation du droit à l'intégrité si la loi n'avait pas expressément prévu ce cas (la maintenance du programme par exemple, qui exige parfois la réécriture de certaines lignes du code).

Les droits moraux sont dits « inaliénables ». Cela ne signifie pas qu'aucune convention ne peut être conclue en ce qui les concerne, mais que ces conventions sont réglementées : l'auteur peut renoncer à exercer certains droits moraux, sans toutefois aller jusqu'à une renonciation totale. Ainsi, l'auteur d'un site web au graphisme particulièrement élaboré peut renoncer à exercer son droit de paternité pour laisser un tiers se substituer à lui. Ces restrictions ont généralement été créées dans le but de protéger l'auteur : le législateur a craint que l'auteur ne cède trop vite ses droits moraux sous la pression qui serait exercée par quelqu'un de plus puissant ou de plus influent que lui. D'autres pays ont opté pour une inaliénation encore plus stricte (France par exemple).

Les droits patrimoniaux

35. - Les droits patrimoniaux sont ceux qui découlent de l'exploitation pécuniaire de l'œuvre. Les principaux aspects sont les suivants :

1. L'auteur doit marquer son accord pour la *communication* de l'œuvre au public, peu importe le mode de communication utilisé (web, web-TV, forum de discussion, télévision ou radio, etc.). Il suffit que la communication soit publique pour qu'elle tombe sous le coup de cette autorisation. Par conséquent, prendre une œuvre, et la recopier sur un site web accessible au public, est une communication qui, si elle n'a pas été autorisée, constitue une contrefaçon.
2. L'auteur doit marquer son accord pour la reproduction de l'œuvre, quel que soit le mode, l'étendue ou le support de la reproduction. Cette question pose des problèmes particuliers dans le monde virtuel :
 - Le téléchargement d'une œuvre est-il une *reproduction* ? La jurisprudence considère que même la reproduction temporaire d'une œuvre dans la mémoire vive de l'ordinateur, par exemple pour la lire à l'écran, est une reproduction au sens de la loi. Il va de soi que dans ces conditions, le téléchargement est aussi une reproduction.
 - L'impression d'une œuvre est-elle une reproduction ? La réponse est affirmative : le fait d'imprimer une œuvre est une reproduction de celle-ci, puisque indépendamment du support, il n'y avait qu'une œuvre avant l'impression et qu'il y en a ensuite deux, où à tout le moins il en existe une copie. Le fait que l'impression soit de mauvaise qualité n'est pas une cause d'excuse.
 - Le stockage d'une œuvre sur un disque dur, un CD ou un autre support est-il une reproduction ? Incontestablement, il s'agit d'une reproduction, pour les mêmes motifs que l'impression est une reproduction.

Les droits patrimoniaux sont cessibles et transmissibles, c'est-à-dire qu'ils peuvent faire l'objet de conventions de cession, d'exploitation, de licence, etc. La pratique montre que la commercialisation des œuvres nécessite souvent une telle connaissance du marché qu'il devient illusoire pour l'auteur d'envisager de la faire seul, et qu'il préférera souvent confier les droits patrimoniaux à des professionnels en échange d'une rémunération. Les conventions relatives aux droits patrimoniaux sont donc très courantes.

Quelles sont les exceptions aux droits de l'auteur – Quels sont les droits de l'utilisateur ?

36. - Faut-il conclure de ce qui précède que grâce (à cause ?) au droit d'auteur, on ne peut rien faire : ni surfer sur le web, ni lire à l'écran, ni imprimer, ni enregistrer sur un disque dur ou un CD-ROM ? Si tel était le cas, à quoi servirait même l'Internet puisqu'on ne peut rien y faire ?

Pour éviter de tomber dans cette situation aberrante, la loi a prévu de nombreuses exceptions. Il est impossible de les analyser toutes, mais les exceptions suivantes sont particulièrement importantes :

1. *L'exception de copie privée*

Une des plus importantes exceptions concerne la reproduction privée, qui est libre et ne nécessite aucune autorisation de l'auteur.

Appliquer cette exception n'est pas toujours simple, car la notion même d'usage « privé » est floue. Il va de soi que celui qui surfe à titre privé sur son ordinateur personnel, et imprime ou sauvegarde les pages qui l'intéressent, ne commet pas une contrefaçon. Par contre, la rediffusion de cette œuvre sur son site web personnel pourra être une contrefaçon, dans la mesure où il est aujourd'hui acquis qu'un site web librement accessible n'est pas une extension du domicile privé, et ne peut donc pas bénéficier de cette exception.

La photocopie a fait l'objet d'un soin attentif : lorsqu'elle est faite à titre privé, elle est libre. Il en va de même des photocopies dans les entreprises, qui sont assimilées à un usage privé.

La reproduction d'une œuvre sonore et audiovisuelle dans le cercle de famille est libre. Par exemple, regarder en famille ou avec des amis un film sur DVD n'est pas punissable. Autre chose est de savoir comment on a acquis ce DVD : s'il s'agit d'une copie pirate, il va de soi que le fait de la diffuser en privé ne la rend pas licite. Le même raisonnement vaut bien entendu pour le téléchargement d'un fichier .mpg sur l'Internet, contenant le dernier épisode de la Guerre des Étoiles.

En réalité, lors de la vente d'un photocopieur ou d'un appareil qui permet la lecture d'œuvres sonores et audiovisuelles, une redevance spéciale est perçue et reversée à un organisme spécial (par exemple Reprobel pour les photocopieurs), qui redistribue ces sommes aux différents auteurs selon des clefs de répartition très complexes.

2. *Le droit de citation*

La citation d'une œuvre ne nécessite pas l'autorisation de l'auteur, pour autant qu'elle respecte les quelques conditions légales qui n'ont rien de surprenant, parmi lesquelles la citation doit être brève, proportionnée au but poursuivi, loyale, réalisée dans un but scientifique, de polémique, d'enseignement, ne pas dispenser de la consultation de l'œuvre de référence et elle doit naturellement mentionner la source et l'auteur.

3. *La parodie, le pastiche et la caricature*

La parodie, le pastiche et la caricature ne nécessitent pas d'autorisation, pour autant qu'elles soient effectuées avec **loyauté**. La démarche doit avoir une connotation humoristique, indépendamment de la qualité de cet humour (l'humour des uns ne fait pas toujours rire les autres). Reprendre l'œuvre d'un tiers, l'adapter dans un style parodique, et la rediffuser ensuite sur un site web ne sont donc pas des actes de contrefaçon.

Il n'est pas nécessaire de demander une autorisation préalable à l'auteur de l'œuvre d'origine. Il est en effet rare que celui-ci apprécie la démarche et il serait trop facile de lui donner le droit de refuser la parodie. Il n'est pas non plus nécessaire de lui signaler la parodie.

La loyauté est une notion vague, qui dépend de chaque cas d'espèce. Une parodie très caustique sera parfois jugée loyale, là où un pastiche gentil sera jugé déloyal, par exemple parce qu'il provient d'un concurrent ou que la manière dont il est fait usage montre que le but est avant tout de nuire et non de critiquer dans un style particulier. Il n'est pas autorisé de reprendre une œuvre dans le but de nuire à son auteur, ou

d'utiliser l'exception de parodie comme prétexte pour se passer de l'autorisation de l'auteur là où elle aurait été nécessaire.

Signalons enfin que la parodie, le pastiche ou la caricature peuvent eux-mêmes constituer une œuvre originale ... et donc accéder au rang d'œuvre protégée au même titre et aux mêmes conditions que l'œuvre d'origine (voir les conditions de protection d'une œuvre ci-dessus).

Comment connaître l'auteur et les actes qu'il autorise ?

37. - Désireux d'accomplir un acte qui excède ses droits normaux d'utilisateur, celui-ci doit obtenir une autorisation de l'auteur, qui la soumettra éventuellement au paiement d'un droit. Il faut donc identifier l'auteur, ce qui n'est pas toujours aisé, d'autant qu'il n'existe pas de fichier centralisé (sauf dans les pays qui suivent la règle du *copyright*).

Lorsque l'œuvre est signée, l'auteur est facilement identifiable. Le problème survient lorsque l'œuvre n'est pas signée, ou qu'elle est divulguée sous un nom d'emprunt. Il faut alors suivre les instructions qui l'accompagnent le plus souvent. Autrement, il faut chercher ... ou s'abstenir.

Trois éléments permettent néanmoins de faciliter cette recherche :

1. Le réseau Internet permet de faciliter la gestion des droits grâce à des procédés de tatouage électronique : l'œuvre est « tatouée » en ce sens qu'on lui adjoint une sorte d'étiquette électronique qui la suit systématiquement et qui reprend l'identité du titulaire des droits, ainsi que le régime d'utilisation que celui-ci autorise. Le tatouage est simple, peu coûteux, rapide et souvent efficace. Un grand nombre d'éléments du réseau sont tatoués de la sorte (graphique, textes, etc.).
2. Plusieurs sociétés d'auteur existent, par catégories d'œuvres : sociétés spécialisées dans les œuvres musicales, audiovisuelles, littéraires, graphiques, plastiques, etc. Leur nombre a tellement augmenté que la loi régleme dorénavant cette profession. Ces sociétés possèdent des catalogues d'œuvres, dans lesquels il est possible de chercher l'identité de l'auteur ; si la société consultée n'a pas reçu l'œuvre en question en gestion elle peut éventuellement rediriger vers la bonne société.
3. Enfin, certaines sociétés privées se sont fait une spécialité de la recherche de titularité (cabinets d'avocats spécialisés en propriété intellectuelle par exemple).

Comment obtenir une autorisation ?

38. - Très souvent, les droits sont éclatés : l'auteur – personne physique – conserve les droits moraux ou une partie de ceux-ci, mais a cédé en tout ou en partie les droits patrimoniaux. Selon le traitement envisagé, c'est l'autorisation de l'auteur ou du cessionnaire des droits qu'il faut solliciter. Il faut donc d'abord regarder si c'est le droit moral ou patrimonial de l'auteur qui est concerné – ou les deux – et demander ensuite l'autorisation à celui (ceux) qui détiennent le droit en question.

Quels sont les risques en cas de contrefaçon ?

39. - La loi prévoit des amendes pénales en cas de contrefaçon. Celles-ci peuvent aller jusqu'à 100.000 BEF.

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). Le juge peut aussi prescrire que le jugement sera affiché à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'établissement du contrevenant.

Les objets qui ont été contrefaits peuvent être confisqués.

En cas de récidive, une peine de prison peut être prononcée allant jusqu'à deux ans. Dans ce cas, la fermeture de l'établissement du contrefacteur peut être ordonnée.

Illustration pratique : la musique sur Internet – le format MP3

Qu'est-ce que le format MP3 ?

40. - La musique occupe une place importante sur Internet : on y trouve d'innombrables fichiers qu'il est possible de télécharger, de sauvegarder, puis de « rejouer ». Ces fichiers sont souvent de très grosse taille, ce qui implique parfois des heures de téléchargement. Les informaticiens ont donc développé un nouveau format de compression des fichiers musicaux, qui divise environ par 10 la taille du fichier sans perdre en qualité ; ce format est appelé MP3.

Le MP3 a révolutionné le web musical. La circulation des œuvres est devenue facile, rapide, peu coûteuse, et surtout incontrôlable : en copiant au format MP3 un CD de musique, n'importe qui peut transformer un site web en juke-box virtuel ou offrir à un ami un recueil de ses morceaux préférés, qui pourra à son tour être recopié et rediffusé et ainsi de suite, sans jamais perdre en qualité ! L'industrie du disque chiffre en milliards de dollars les droits d'auteur qui sont ainsi perdus. Or le droit d'auteur est le salaire de l'auteur, qui lui est nécessaire pour vivre.

Certains groupes de musique – jeunes surtout mais moins jeunes aussi (David Bowie par exemple) – ont décidé de diffuser leurs titres directement sur le réseau grâce au format MP3, parfois avec l'accord de leur maison de disque, mais parfois sans passer par une telle maison. Le but est alors de tenter l'aventure sans devoir céder des droits et payer un intermédiaire. C'est donc bien de révolution dont il faut parler puisque les circuits classiques de distribution sont eux aussi bousculés.

Quelles règles juridiques suivent les fichiers MP3 ?

41. - L'appellation MP3 désigne un format de compression des œuvres musicales. Etant une norme technique, un fichier MP3 n'est donc pas licite ou illicite par nature : c'est la manière dont on se sert de la technique qui peut être licite ou illicite. De la même manière, une voiture n'est pas une infraction en elle-même, mais l'utilisation qu'on en fait peut constituer une infraction.

Il n'y a pas de moyen technique permettant de savoir *a priori* si le fichier MP3 que l'on se propose de télécharger est licite ou pas. Le fait que certains artistes aient décidé de diffuser eux-mêmes leurs œuvres en format MP3 en se passant de maison de disque, complique encore cette situation.

Les fichiers MP3 suivent les règles juridiques applicables à toutes les œuvres musicales, qui sont assimilées aux œuvres littéraires et artistiques. L'auteur dispose donc des droits moraux et patrimoniaux analysés ci-dessus, et l'utilisateur peut invoquer à son profit les exceptions évoquées.

PARTIE 3- ÉCHANGER DES INFORMATIONS



1. Le courrier électronique

Le courrier électronique, qu'est-ce que c'est ?

42. - Le courrier électronique (ou *e-mail*) 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 *attachment*) peuvent être joints au message : ils peuvent contenir tant du texte que des images ou du son.

Le service de courrier électronique est souvent assuré par le fournisseur d'accès : celui-ci attribue une adresse électronique à l'utilisateur et assure l'acheminement sur le réseau.

Quels sont les risques du courrier électronique ?

43. - Différents risques sont à souligner.

Un message envoyé peut être intercepté, consulté, voire modifié par d'autres personnes. A ce problème, existent deux solutions cumulables : le chiffrement du message et son « anonymisation ». La première 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. La seconde technique offre, quant à elle, la possibilité pour l'expéditeur de demeurer dans l'anonymat.

Le courrier électronique est un mode de communication atypique : il revêt un caractère privé ... mais des dérapages incontrôlés peuvent très vite lui conférer un caractère public : il est aisé pour un utilisateur mal intentionné de communiquer un message reçu à une liste de diffusion ou à un forum de discussion (sous couvert, pour le diffuseur, de l'anonymat). Peuvent alors en découler tous les risques liés aux communications publiques : diffamation, atteinte à la vie privée, etc.

L'usage du courrier électronique soulève enfin la question de la preuve de l'existence ainsi que du contenu du message envoyé. Cette preuve se pose notamment dans le cadre du commerce électronique (voir la partie consacrée à la preuve : n° 79 et s.). Ce problème peut partiellement être résolu par le recours à une signature sécurisée.

Comment puis-je m'assurer de la réception du courrier électronique par le destinataire ?

44. - Lorsque vous envoyez un message de courrier électronique, deux types de problèmes peuvent se poser :

- soit le serveur de votre correspondant est inaccessible. Dans ce cas, la règle veut que votre message vous soit renvoyé rapidement ;
- soit vous avez mal orthographié le nom du destinataire du message, ou alors celui-ci n'est plus inscrit auprès du serveur. 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.

N'ayant reçu aucun message annonçant un problème technique, vous vous demandez toutefois si votre correspondant a bien reçu le message que vous lui avez envoyé. S'il ne répond pas, c'est sans doute 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 demander un accusé de réception à votre correspondant. Rien ne l'oblige toutefois à vous répondre, sauf s'il s'y est préalablement obligé. Certains logiciels permettent également de vérifier que votre correspondant a relevé sa boîte aux lettres électronique et qu'il a ouvert le message.

Une autre solution existe : le *recommandé électronique*. La Poste dispose d'un monopole en matière de recommandé, quel que soit le support utilisé, dans tous les cas où un texte réglementaire exige une telle formalité. Toutefois, aucun mécanisme de recommandé électronique n'est encore opérationnel ...

2. Le « chat »

Le « chat », qu'est-ce que c'est ?

45. - Le *Chat*, que l'on peut traduire en français par « bavardage », désigne l'*Internet Relay Chat* (I.R.C.). Il s'agit d'un service qui permet à un utilisateur d'Internet de communiquer en temps réel avec un ou plusieurs autres utilisateurs, parfois sous le couvert d'un pseudonyme. Lorsque c'est le cas, inutile de s'attendre à un débat très philosophique ...

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

Comment puis-je accéder au « chat » ?

46. - L'accès au *Chat* nécessite 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 connectée à ce canal reçoit tous les messages adressés à ce canal ... et peut intervenir.

Pour intervenir, il faut savoir que le *Chat* possède son propre langage. 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. Si vous ne parvenez plus à lire les échanges, c'est que vous avez été évincé du canal I.R.C., sans autre forme de procès : sans doute avez-vous soit enfreint une règle du canal, soit dérangé les participants du canal, soit engorgé le canal avec des textes trop longs.

Quels sont les risques liés au « chat » ?

47. - N'attendez pas trop de choses du *Chat* ... ainsi ne serez-vous pas déçu. Ayez toujours à l'esprit que la plupart des conversations doivent rester anonymes ...

3. Les forums de discussion

Un forum de discussion, qu'est-ce que c'est ?

48. - Un forum de discussion (ou *newsgroup*) consiste en un échange d'informations et d'idées sur un thème particulier. A la différence du *chat*, les discussions ont lieu en différé. On recense aujourd'hui environ 30.000 groupes de discussion : pratiquement tous les sujets imaginables et inimaginables sont traités !

Comment puis-je accéder à un forum de discussion ?

49. - Vous ne devez appartenir à aucune organisation pour accéder au contenu d'un groupe de discussion et y participer. L'accès à ces groupes est libre et ne nécessite aucun abonnement préalable. Pour y accéder, il vous suffit seulement de posséder un butineur ou *browser* (c'est-à-dire un programme qui permet de surfer sur Internet et qui est généralement fourni par le fournisseur d'accès à Internet) ou bien disposer d'un logiciel spécialisé (par exemple, Free Agent), ou encore utiliser les versions les plus récentes de logiciels de messagerie électronique (qui combinent la lecture de courriers et de messages en provenance de forums). Une fois ces conditions remplies, vous pouvez accéder à tous les forums de discussion.

Comme les noms de domaine (voir n° 115 et s.), les forums de discussions sont organisés. Tous les forums de discussion appartiennent à des hiérarchies. Il y a par exemple les forums « .be », et parmi les nombreux forums « .be », il y a le sous-forum « be.sport », ensuite le sous-forum « be.sport.volleyball » et ainsi de suite. La voie la plus simple pour accéder à un forum de discussion sur un thème spécifique consiste à consulter la liste des hiérarchies dans laquelle figure chacune d'elles⁹.

Votre sujet de prédilection n'est pas encore abordé ? C'est presque inconcevable, mais qu'à cela ne tienne, créez votre propre groupe de discussion ! Il vous faudra toutefois obtenir préalablement l'assentiment du serveur auprès duquel s'échangeront les « news ». Les groupes de discussion ainsi créés font partie de la hiérarchie « alt ». Vu la facilité de création de groupes de discussion dans cette hiérarchie, vous pouvez imaginer que tous ces groupes ne sont pas créés par des enfants de chœur.

Quels sont les risques liés à l'utilisation d'un forum de discussion ?

50. - Deux types de risques sont à souligner.

⁹

A titre d'exemple : <http://www.magma.com/~leisen/mlnh/index.html>

Le premier concerne la **qualité des informations**. 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 forum. Toutefois, il ne s'agit généralement pas pour le modérateur de vérifier l'exactitude des informations reçues.

Vous l'avez compris : que les *newsgroups* soient ou non modérés, il n'existe aucune garantie quant à la qualité des informations diffusées.

Le deuxième risque des forums de discussion est lié à leur **nature**. Pour comprendre ce risque, il faut avoir conscience que le nombre de personnes pouvant avoir accès au forum de discussion auquel vous participez (c'est-à-dire des personnes susceptibles de lire vos propos) est illimité. Exercez votre verve avec modération car différents risques vous guettent : diffamation, violation de la vie privée, etc. Enfin, sachez que tous les forums sont intégralement copiés par des sites américains (tels que <http://www.dejanews.com>).

En quoi un forum de discussion se différencie-t-il d'une liste de diffusion ?

51. - Une liste de diffusion s'apparente au forum de discussion par son objet : elle consiste en un échange d'informations sur un thème spécifique. Elle s'en différencie toutefois en ce que tout message envoyé à la liste de diffusion est automatiquement redistribué à tous les abonnés. Cela suppose donc que tout utilisateur désireux de participer à une telle liste se soit préalablement abonné par courrier électronique auprès du serveur de la liste auquel il désire avoir accès. Tout comme c'est le cas pour les *newsgroups*, les listes de discussion peuvent être modérées.

Le premier risque soulevé par les forums de discussion peut trouver dans les listes de diffusion un élément de solution : afin de garantir une certaine qualité des informations échangées, un serveur peut réserver l'accès à une liste à certaines personnes seulement, ou catégories de personnes.

Qu'est-ce que la Netiquette ?

52. - Si vous voulez jouer « les Tarzans », sachez qu'Internet n'est pas un monde sans foi ni loi, mais qu'il a sa propre éthique : la Netiquette. C'est une espèce de code de conduite à l'attention de tout utilisateur d'Internet, spécialement si celui-ci intervient « publiquement ». Si vous transgressez les règles en vigueur, vous vous exposez à une réprimande (ou « *flame* ») de la part d'un autre utilisateur. Preuve que nous restons des être humains, même sur Internet, les sujets à risque sont : la politique, la religion, le sexe, ainsi que tout ce qui touche de près ou de loin à l'informatique (ordinateurs, langages de programmation, systèmes d'exploitation, etc.).

De plus en plus de fournisseurs d'accès demandent que leurs abonnés se conforment aux règles de la Netiquette.

4. Le spamming

Le spamming, qu'est-ce que c'est ?

53. - Le *spamming*, c'est le nouveau moyen utilisé par les vendeurs pour envoyer des publicités à votre adresse de courrier électronique. Après avoir utilisé le téléphone et le courrier postal, les vendeurs se « mettent à la page » et utilisent désormais le courrier électronique. Ils vous envoient des publicités que vous n'avez pas sollicitées.

Comment les vendeurs connaissent-ils mon adresse électronique ?

54. - Les vendeurs obtiennent votre adresse électronique de plusieurs façons :

- lorsque vous visitez un site Web, on vous demande souvent d'introduire des données personnelles telles que vos nom et adresse, notamment électronique. Ces données peuvent être réutilisées soit par le même vendeur, soit par d'autres vendeurs auxquels le premier vendeur a transmis ces informations ;
- par le biais d'offres gratuites de courrier électronique, il est possible qu'en contrepartie vous receviez des publicités ;
- de la même façon, certaines offres gratuites d'accès à Internet conditionnent la gratuité à l'envoi de messages publicitaires par le biais du courrier électronique (voir n° 42 et s.).

Quelles sont les conséquences pour moi ?

55. - Attention, la réception de ces messages n'est pas innocente ! Vous pouvez 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, et donc une difficulté pour accéder au réseau ;
2. d'autre part, vous paierez 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 attachement de taille importante).

En outre, la réception de messages peut causer le désagrément lié au fait que certaines publicités peuvent vous paraître agressives ou ne pas correspondre à votre éthique.

Ai-je le droit de m'opposer à recevoir des publicités par courrier électronique ?

56. - OUI. Mais il faut savoir que si la loi vous accorde ce droit, la pratique n'a pas encore mis en place de systèmes permettant de vous opposer à ces messages reçus par courrier électronique. A l'avenir, des listes du même style que la *liste Robinson* (liste qui permet, par une simple inscription, de s'opposer à recevoir des messages à but commercial par le biais du téléphone) qui existe pour les appels téléphoniques devraient voir le jour à propos de la publicité via Internet.

D'autre part, sachez que votre logiciel de messagerie électronique peut également vous offrir une possibilité de filtrer certains messages : vous pouvez ainsi « bloquer l'expéditeur » de messages. Cela suppose préalablement que vous ayez identifié cet expéditeur indésirable. Facile à mettre en œuvre, cette solution ne permet cependant pas d'opposition générale puisque l'expéditeur doit être connu au préalable. De plus, le message arrivant quand même dans votre boîte aux lettres, cette solution n'évite ni le risque d'engorgement, ni le coût de connexion.

Enfin, sachez que la loi oblige l'expéditeur du message publicitaire à faire en sorte que le but commercial du message soit identifiable dès sa réception par le destinataire. Cette identification vous permet d'utiliser des mécanismes de filtrage et de bloquer la réception de messages dont le sujet mentionne par exemple « publicité » ou « communication commerciale », pour autant que ces filtres soient installés sur le serveur de courrier électronique.

5. Les virus

Qu'est-ce qu'un virus informatique ?

57. - Est qualifié de virus tout programme capable de se reproduire de lui-même. En réalité, les virus informatiques possèdent une caractéristique commune : ils possèdent une routine destinée à endommager les données.

Cette routine est la partie d'un virus informatique qui, une fois activée, va tenter de détruire certaines de vos données importantes (par exemple : reformater vos disques durs, désordonner les données composant vos documents). D'autres virus n'ont pas pour but de détruire spécifiquement vos données mais constituent une menace tout aussi importante (par exemple : en colonisant votre espace disque et votre mémoire vive, ils engendrent des baisses de performances significatives).

Leur capacité à se reproduire est leur point fort, et plus la parade sera longue à venir, plus votre ordinateur régressera en termes de performances.

Quel est le cycle de vie d'un virus informatique ?

58. - Les virus informatiques, tout comme les virus biologiques, possèdent un cycle de vie, qui va de la création à l'éradication :

Création : c'est la période que va passer un programmeur à développer un virus qu'il soit féroce ou non. La programmation se fait notamment en assembleur.

Gestation : il s'agit du procédé par lequel le virus est copié en un endroit stratégique afin que sa diffusion soit la plus rapide possible. Le virus infecte en général un programme très populaire et se transmet par l'intermédiaire des *attachements* liés au courrier électronique, de l'Internet ou au sein d'une entreprise, d'une école, etc.

Reproduction : les virus, par leur nature, cherchent à se reproduire. Un virus correctement conçu se reproduira un nombre de fois important avant de s'activer. C'est là le meilleur moyen d'assurer la pérennité d'un virus.

Activation : certains virus ne s'activent que lorsque certaines conditions sont réunies. Ils s'activent à certaines dates ou possèdent un système de compte à rebours interne. D'autres ne nécessitent pas de procédure d'activation spécifique et peuvent causer des dommages à votre système en s'appropriant petit à petit l'ensemble de vos ressources.

Découverte : la découverte d'un virus est le moment où quelqu'un se rend compte de sa présence et parvient à l'isoler. Une fois cette opération réalisée, le nouveau virus est généralement transmis au NCSA (*National Computer Security Association*) à Washington DC où il est documenté puis distribué aux développeurs de logiciels antivirus. La découverte a lieu la plupart du temps au moins un an avant qu'un virus ne devienne une véritable menace pour la communauté informatique.

Assimilation : une fois la découverte faite, les développeurs de logiciels modifient leurs programmes pour qu'ils puissent détecter la présence du virus. Cette phase dure entre un jour et six mois.

Eradication : si un nombre suffisant de développeurs d'antivirus sont capables de faire face au virus et si suffisamment de personnes se procurent l'antivirus adéquat, il est possible d'annihiler un virus ou en tout cas de réduire la menace.

Comment attrape-t-on un virus ?

59. - Les virus se reproduisent sur le code des autres programmes, ils sont donc inoffensifs jusqu'à ce que vous lanciez le programme infecté. En d'autres mots, télécharger un programme infecté d'un site Web ou insérer une disquette dans votre ordinateur est inoffensif, **jusqu'à ce que vous démarriez un logiciel ou que vous ouvriez un fichier !**

Une fois qu'une application ou qu'un fichier infecté est lancé, 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 une disquette, l'Internet ou un réseau local, peuvent aussi être infectés, et vous pouvez alors transmettre le virus à d'autres ordinateurs.

Il n'est pas possible d'être 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 joints à des e-mails. Cependant, les e-mail transmis en HTML sont potentiellement la cible de virus.

Sachez néanmoins que depuis peu, certaines versions du logiciel de courrier électronique comme Outlook Express et Netscape Messenger permettent l'exécution de « script » par la simple lecture de l'e-mail. La simple lecture d'un e-mail en utilisant ce logiciel peut donc infecter votre ordinateur. Ceci ne vous arrivera pas en utilisant le logiciel Eudora par exemple.

Comment savoir si mon ordinateur est contaminé ?

60. - 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 (<http://news.secuser.com/index.htm>) de l'éditeur Trend pour procéder immédiatement à l'analyse ainsi qu'à l'éradication de virus éventuellement présents sur vos disques.

Comment se protéger contre les virus ?

61. - Bien qu'elle ne constitue pas une solution parfaite, 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 faut donc veiller à régulièrement actualiser 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 paie toujours.

- Ne téléchargez pas des programmes d'origine douteuse, qui peuvent vous être proposés sur des sites ou des « chats » douteux ;
- Méfiez-vous de certains fichiers joints aux messages que vous recevez : préférez détruire un mail douteux (expéditeur inconnu, etc.), plutôt que d'infecter votre machine ;
- Fuyez les disquettes d'origine suspecte (ou ayant transité dans des lieux publics vulnérables comme les salles des écoles ou universités). Lorsque vous vous rendez dans ces salles informatiques à grande fréquentation, protégez vos disquettes en écriture (le petit verrou dans le coin inférieur droit de votre disquette doit être actionné de telle manière que l'on voie à travers) ;
- Procédez régulièrement à des sauvegardes du contenu important de votre disque dur après avoir vérifié l'absence de virus : cela peut paraître fastidieux, mais en cas d'infection (ou même simplement en cas de crash du disque dur), cela vous sauvera la mise... ;
- Tenez-vous au courant des apparitions de nouveaux virus. Certains magazines vous offrent gratuitement ce service en émettant des « alertes contamination » lorsqu'un virus connaît une diffusion importante. C'est le cas notamment du magazine *Secuser News* : <http://news.secuser.com/index.htm>.

6. La protection de la vie privée

62. - Votre vie privée est mise à rude épreuve sur Internet. Les textes que vous publiez, les messages que vous envoyez, les formulaires que vous remplissez sont autant de risques de perdre le contrôle de votre vie privée. L'utilisation des moyens informatiques permet de recouper l'information et de construire un réel profil de votre personnalité.

Afin de garder un minimum de contrôle sur vos données personnelles, vous ne devez pas hésiter à exercer les droits que vous accorde la loi sur la protection de la vie privée. Certaines habitudes supplémentaires peuvent être prises également.

Les observations qui suivent s'appliquent *quelle que soit votre activité sur Internet* : en vous connectant, en surfant, en échangeant de l'information, en achetant ou en concevant votre page Web. En effet, les risques d'atteinte à la vie privée existent partout !

Quels sont les droits que je peux exercer pour protéger ma vie privée ?

63. - Lorsque vous surfez sur Internet, on vous demande parfois de remplir un formulaire et d'inscrire certaines données à caractère personnel.

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 une donnée à caractère personnel, tout comme votre adresse e-mail.

Dès lors que vos données font l'objet d'un *traitement*, c'est-à-dire une collecte, un enregistrement, une conservation, une diffusion, etc., par un procédé automatisé, la loi sur la protection de la vie privée vous protège et vous reconnaît essentiellement six droits :

1. **Le droit à l'information préalable** : les fichiers ne peuvent être créés à votre insu. La personne/société qui décide de ce qui va être fait de vos données doit donner spontanément ses nom et adresse, le but dans lequel elle récolte vos données et les destinataires des données. Elle doit également vous informer de vos droits (opposition, d'accès, de rectification, etc.).

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 pouvez demander à tout organisme s'il détient des données sur vous.
3. **Le droit d'accès** : vous pouvez obtenir communication des informations qui vous concernent en les demandant à l'organisme qui détient le fichier.
4. **Le droit de rectification** : si vous avez constaté des erreurs concernant vos données, vous pouvez les faire corriger sans frais.
5. **Le droit d'opposition** : vous avez le droit de vous opposer pour des raisons sérieuses et légitimes de ne pas figurer dans tel ou tel fichier. Vous pouvez par conséquent refuser de répondre lors de la collecte non obligatoire de données.

Vous pouvez toujours exiger la suppression de vos données utilisées à des fins de marketing, sans donner la moindre justification et ceci gratuitement. Libre à vous

de vous adresser à des sociétés de marketing pour demander de supprimer vos adresse et numéro de téléphone de leur fichier¹⁰.

6. **Le droit à l'oubli** : les données permettant votre identification ne peuvent être conservées indéfiniment. Elles ne peuvent être gardées plus longtemps que la durée nécessaire à la réalisation du but annoncé.

Quels sont les recours si mes droits ne sont pas respectés ?

64. - Vous pouvez vous adresser sans frais à la *Commission de la protection de la vie privée*. La Commission de la vie privée procède alors aux vérifications nécessaires. Vous trouverez les renseignements concernant la Commission à l'adresse suivante : <http://www.privacy.fgov.be/>.

Vous pouvez également vous adresser au tribunal de première instance.

Cinq conseils en guise de conclusion

65. –

- Evitez de communiquer des informations nominatives quand ce n'est pas obligatoire ;
- Refusez systématiquement de répondre à des formulaires qui recueillent des données sensibles telles que : les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales et les mœurs ;
- Dans les options de votre navigateur, vous pouvez demander qu'un message vous avertisse quand un site utilise un « cookie ». La fréquence des avertissements est parfois décourageante. Vous pouvez également effacer l'historique de vos connexions, effacer les cookies et vider la mémoire cache (voir la partie sur les « cookies », n° 15 et s.) ;
- Utilisez de préférence un pseudonyme dans les forums de discussion portant sur des sujets sensibles ;
- Ne publiez pas n'importe quoi sur Internet. Vos interventions dans les forums de discussion sont bien souvent conservées pour une durée illimitée (voir la partie sur les « forums de discussion », n° 48 et s.) !

¹⁰

Ces recommandations ne s'appliquent pas exclusivement aux données recueillies par Internet mais à l'ensemble des données à caractère personnel recueillies par formulaire papier, téléphone ou autres.

PARTIE 4 – ACHETER SUR INTERNET



66. - Les achats sur Internet sont partiellement régis par la loi sur *les pratiques du commerce et sur l'information et la protection des consommateurs*, du 14 juillet 1991. Cette loi régit divers aspects de la vente, tels que l'indication des prix, l'étiquetage, la publicité, l'information du consommateur, les pratiques du commerce, les recours des consommateurs. Une section entière, la section 9 du chapitre VI, est consacrée aux contrats à distance, c'est-à-dire aux contrats conclus entre un acheteur et un vendeur qui ne sont pas en présence physique simultanée, comme la vente par correspondance, la vente par téléphone, et bien évidemment la vente sur Internet.

C'est cette section 9 qui nous intéresse particulièrement dans le cadre des achats sur Internet. Ces achats sont des contrats à distance, ils sont visés par la loi. Il faut savoir que la loi de 1991 a été modifiée par la loi du 25 mai 1999, afin notamment de transposer la directive européenne du 20 mai 1997 relative à la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.

La loi définit le contrat à distance comme « *tout contrat concernant des produits ou des services conclus 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* ». Pour être protégé par la loi, vous devez donc conclure le contrat sans rencontrer physiquement le vendeur (ce qui n'exclut pas qu'un rencontre physique ait lieu par la suite, à l'occasion de la livraison par exemple).

Le consommateur est entendu comme « *toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise à des fins **excluant tout caractère professionnel** des produits ou des services mis sur le marché* ». Vous serez considéré comme un consommateur dès lors que vous achetez des biens ou des services pour votre usage privé.

La partie « *acheter sur Internet* » est divisée en plusieurs parties, et reprend les différentes étapes d'une transaction commerciale :

1. La publicité
2. Les informations
3. La conclusion du contrat
4. La preuve
5. Le droit de renonciation
6. Le paiement
7. La livraison
8. Le remboursement
9. Les garanties et services après-vente
10. Les litiges
11. L'application de la loi dans un contexte international

1. La publicité

Un site Internet est-il soumis aux règles de publicité ?

67. - OUI. Un site Internet est soumis au respect des règles de publicité édictées en Belgique, à savoir principalement l'interdiction de la publicité trompeuse, et plus récemment l'autorisation – mais sous conditions – de la publicité comparative (loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et la protection du consommateur).

En ce qui concerne la **publicité trompeuse**, un site Internet a l'interdiction de :

- contenir des affirmations, indications ou représentations susceptibles d'induire en erreur sur un produit ou un service ;
- comporter des affirmations, indications ou représentations susceptibles d'induire en erreur sur le vendeur ;
- omettre des informations essentielles ;
- dénigrer un autre vendeur ou ses produits ou services ;
- comporter des comparaisons trompeuses ou dénigrantes ;
- créer une confusion avec un autre produit ou service ou un autre vendeur ;
- faire la promotion d'un produit ou service en ne disposant pas du stock suffisant ;
- créer, à tort, chez le consommateur la certitude d'avoir gagné un produit ou un service.

De même, un site Internet a l'obligation d'identifier la publicité en comportant la mention « publicité » de manière lisible, apparente et non équivoque.

S'il respecte certaines conditions, le vendeur est autorisé à faire de la **publicité comparative**, c'est-à-dire à identifier un concurrent ou des produits ou services offerts par un concurrent. Pour cela, la publicité comparative doit :

- ne pas être trompeuse,
- effectuer une comparaison objective,
- ne pas engendrer de confusion,
- ne pas dénigrer l'image d'un concurrent,
- ne pas tirer indûment profit de la notoriété d'une marque ou d'un nom commercial,
- ne pas présenter un produit ou service comme une imitation ou une reproduction d'un produit ou d'un service portant une marque ou un nom commercial protégé.

En cas de réception de publicité par mon adresse électronique, que puis-je faire ?

68. - Outre l'utilisation personnelle que vous faites de votre courrier électronique, sachez que celui-ci peut être utilisé par des sociétés de marketing à des fins publicitaires. Si vous êtes victime de ce que l'on appelle le « *spamming* », c'est-à-dire l'envoi massif de messages publicitaires non sollicités par le biais du courrier électronique, vous disposez de moyens de réagir et de bloquer l'accès de ces messages à votre boîte aux lettres électroniques (voir n° 53 et s.).

2. Les informations

Quand j'accède à un site, quelles informations dois-je trouver ?

69. - Au cours de la visite d'un site qui propose des produits ou des services à la vente, vous devez trouver les informations suivantes (ces informations doivent être présentes que vous passiez commande ou non) :

- l'identité du vendeur et son adresse géographique,
- les caractéristiques essentielles du produit ou du service : c'est-à-dire les informations qui vont vous permettre de faire votre choix,
- le prix,
- les frais de livraison, s'il y en a,
- les modalités de paiement, les modalités de livraison et les modalités d'exécution du contrat,
- l'existence ou l'absence d'un droit de renonciation, c'est-à-dire si vous avez ou non la possibilité de renoncer à l'achat après avoir passé commande,
- les modalités de reprise ou de restitution du produit,
- le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, s'il est calculé sur une autre base que sur le tarif de base (c'est-à-dire si la visite du site vous coûte plus que le tarif de connexion de base),
- 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 (vous vous abonnez à recevoir un magazine toutes les semaines).

Ces informations doivent être mises **en évidence** sur le site et doivent être facilement compréhensibles.

Une fois que j'ai passé commande, le vendeur doit-il m'envoyer d'autres informations ?

70. - OUI : le vendeur a l'obligation de vous confirmer certaines des informations que vous avez consultées sur le site, et doit également vous fournir d'autres informations :

- Quelles informations ?

71. - Le vendeur doit d'abord rappeler certaines des informations déjà présentes sur le site :

- son identité et son adresse géographique,
- le prix du produit ou du service concerné,
- les frais de livraison, s'il y en a,
- les modalités de paiement, les modalités de livraison et les modalités d'exécution du contrat,
- l'existence ou l'absence d'un droit de renonciation,
- 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.

Ensuite, il doit vous fournir *d'autres informations* relatives :

- au droit de renonciation : le vendeur doit vous indiquer dans quelles conditions et selon quelles modalités vous avez le droit ou non de renoncer au contrat. Deux hypothèses peuvent se présenter (voir aussi les points 77 et suivants) :
 1. vous avez le droit de renoncer à l'achat : la clause suivante doit vous informer :
« **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** ».
 2. vous n'avez pas le droit de renoncer à l'achat : la clause suivante doit vous informer :
« **Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat** ».

Dans ces deux hypothèses, la clause doit apparaître en caractères gras, dans un cadre distinct du texte, en première page.

- à l'adresse géographique où vous pourrez adresser une plainte (notez que cette adresse peut être différente de l'adresse du vendeur),
 - aux services après-vente et aux garanties commerciales existants,
 - 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.
- A quel moment ?

72. - Ces informations doivent vous parvenir :

- si vous achetez un **produit** : au plus tard lors de la livraison du produit. Le vendeur peut donc soit vous envoyer les informations avant de vous envoyer le produit, soit en même temps. Deux cas peuvent se présenter :
 1. le produit est livré en dehors du réseau (vous recevez le produit à votre domicile ou dans un lieu de livraison spécifique) : les informations peuvent vous parvenir en même temps que le produit ;
 2. le produit est livré sur le réseau (vous achetez un jeu que vous téléchargez directement sur le réseau) : là encore, les informations peuvent être transmises en même temps que le produit, c'est-à-dire au moment du téléchargement.
- si vous souhaitez disposer d'un **service** : avant l'exécution du contrat, c'est-à-dire avant que vous ne receviez le service commandé. Toutefois, il est possible que le service vous soit fourni, avec votre accord, avant la fin du délai de renonciation : dans ce cas, le vendeur a la possibilité de vous envoyer les informations pendant l'exécution du contrat.

- Sous quelle forme ?

73. - La loi a prévu que le vendeur puisse adapter le mode d'exécution de son obligation à l'environnement électronique. Il peut donc vous envoyer les informations :

- par courrier électronique,
- par disquette,
- par CD-ROM.

Mais il est également possible, cela va de soi, que le vendeur vous envoie ces informations sur un support « classique », c'est-à-dire une lettre postale ou un fax.

Que puis-je faire si je constate que toutes les informations ne sont pas présentes ?

74. - Deux sanctions sont prévues en fonction des informations manquantes :

- *s'il manque la clause vous informant de votre droit de renoncer à l'achat* : le produit ou le service est réputé vous avoir été fourni sans demande préalable de votre part. Dans ce cas, si le produit vous a déjà été livré ou le service presté, vous êtes en droit de le conserver sans en payer le prix ;
- *s'il manque la clause vous informant que vous n'avez pas le droit de renoncer à l'achat, ou toute autre information parmi celles qui doivent vous être transmises après la commande* : vous bénéficiez d'un droit de renonciation d'une durée de trois mois (voir la partie « droit de renonciation », notamment la sous-partie « Pendant combien de temps puis-je exercer mon droit ? »).

3. La conclusion du contrat

Comment un contrat sur Internet se forme-t-il ?

75. - Quand vous visitez un site et que vous souhaitez procéder à un achat, vous constituez un « *panier virtuel* », c'est-à-dire que vous sélectionnez le ou les produits ou services qui vous intéressent. Ces articles sont alors regroupés dans ce panier et forment votre commande.

Une fois votre choix opéré, le site va vous proposer de « *passer commande* », en d'autres termes de conclure le contrat de vente. Souvent, les étapes suivantes vous sont proposées :

- après avoir constitué votre commande (ou panier), le site affiche le contenu de la commande et vous demande de le confirmer en cliquant sur une icône ;
- une fois la commande confirmée, le site vous propose plusieurs étapes pour conclure le contrat : il va vous demander d'introduire certaines données nécessaires par exemple à la livraison (telles que vos nom et adresse), des données bancaires suivant le mode de paiement choisi, et encore d'autres informations spécifiques si nécessaire ;

- alors, le site vous demande de confirmer ces informations en cliquant une dernière fois sur une icône, et de conclure le contrat.

Tout ce processus vous permet de manifester votre consentement au contrat et à son contenu. Vous devez prendre conscience que dès ce moment vous êtes tenu par ce contrat. Vous pouvez donc difficilement revenir sur votre décision !

Quelles précautions dois-je prendre avant de m'engager ?

76. - Avant de conclure le contrat, veuillez à vous assurer :

- que vous pouvez accéder aux conditions générales de vente ;
- que le site vous permet d'accéder à une récapitulation de votre commande et vous permet de corriger vos erreurs éventuelles de manipulation.

L'accès aux conditions générales de vente

77. - Avant de commander un produit ou un service, il est important de lire les conditions générales de vente pratiquées par le vendeur. N'oubliez pas qu'Internet est un réseau mondial et que les conditions de vente de vendeurs « en ligne » ne sont pas forcément les mêmes que celles de votre supermarché habituel !

Pour cela, le vendeur doit vous permettre d'accéder facilement aux conditions générales de vente, soit par un lien hypertexte dès la page d'accueil, soit par un passage obligé lors de la commande, soit les deux. **Un conseil** : lisez bien ces conditions, cela vous évitera des surprises en cas de conflit avec le vendeur !

La récapitulation de la commande et la possibilité de corriger les erreurs

78. - De la même façon, il est important que le vendeur présente une page qui récapitule votre commande, avant que le contrat ne soit conclu. Cette récapitulation doit vous offrir la possibilité de vérifier le contenu de votre commande, et surtout de corriger d'éventuelles erreurs dues à une mauvaise manipulation, afin de vous permettre de donner un consentement éclairé.

Un conseil : dans la mesure du possible, renseignez-vous sur l'existence ou non d'une telle récapitulation et de la possibilité de modifier la commande avant de conclure le contrat. La page d'accueil du site, doit, en principe, expliquer la démarche à suivre pour commander et conclure le contrat. Vous devez être conscient que sur certains sites, vous concluez le contrat sans qu'une récapitulation ne vous soit proposée ni une possibilité de corriger les erreurs !

La récapitulation doit, d'une part, présenter les différents éléments qui constituent votre commande :

- les produits ou services sélectionnés, avec un lien vers la page qui décrit chaque produit ou service,
- les quantités commandées,
- le prix,
- les autres frais à votre charge (par exemple les frais de préparation de la commande ou de livraison).

et, d'autre part, vous permettre de corriger des erreurs, par exemple modifier une quantité, enlever un produit à la commande, ajouter un produit, etc.

Si un site ne propose pas une telle procédure, ou ne vous permet pas d'accéder aisément aux conditions générales de vente, tirez-en vous-même les conséquences. Ce manque de transparence cache peut-être quelque chose !

4. La preuve

79. - 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, ayant passé commande par Internet, vous êtes engagé de la même façon que par écrit.

Oui, sur le plan des principes. Sachez toutefois qu'une preuve est plus difficile à apporter dans le contexte électronique que dans le contexte papier.

Que se passe-t-il si un litige survient entre vous et le vendeur à propos d'un élément du contrat ? Une distinction est à opérer selon que c'est vous ou le vendeur qui contestez un élément du contrat, voire même son existence.

Comment puis-je faire la preuve que j'ai passé commande par Internet ?

80. - Sachez que si vous voulez apporter la preuve que vous avez passé commande, vous êtes face à un commerçant et vous bénéficiez dès lors du régime de la liberté de preuve. En d'autres termes, vous pouvez démontrer par tout moyen que vous avez effectivement passé commande. Comment ? En fournissant notamment une copie de votre bon de commande et de la confirmation de la commande par le vendeur. Sachez toutefois que le juge sera chargé d'apprécier la valeur du document que vous lui présenterez en cas de litige. Alors ... vigilance ! Pour les commandes importantes, privilégiez un système sécurisé de signature.

Deux conseils donc :

1. conservez toujours une copie papier de votre bon de commande ainsi que de la confirmation du vendeur !
2. pour les commandes importantes, utilisez un système sécurisé de signature.

Comment le vendeur peut-il prouver que j'ai passé commande par Internet ?

81. - Disons-le d'emblée, la preuve de l'existence du contrat sera plus ardue pour le vendeur (sauf si j'ai payé ! Dans ce cas, il sera déchargé de cette preuve difficile).

Une distinction est à opérer selon que le montant total de votre commande est inférieur ou supérieur à 15 000 francs belges.

Dans le premier cas, le vendeur bénéficie du régime de liberté probatoire. Il pourra donc se prévaloir du bon de commande que vous avez rempli.

Dans le deuxième cas, le vendeur devrait normalement être en possession d'un écrit signé. A l'heure actuelle n'est considéré comme tel par les tribunaux que l'écrit signé manuscritement. On peut dès lors craindre que la preuve de la commande sera pour lui difficile à apporter.

Sachez toutefois qu'à partir du moment où le vendeur a respecté le processus de formation du contrat et où vous avez signé un accusé de réception du bien, il vous devient difficile de contester l'existence de la commande !

Qu'est-ce qu'une signature sécurisée ?

82. - Vous pouvez signer des messages électroniquement. Pour cela, vous devez posséder deux clés, l'une secrète et l'autre publique. La *clé secrète*, qui n'est connue que par vous, vous permettra de signer le message en le transformant. La *clé publique*, accessible à tout un chacun et liée à la clé privée, permettra, quant à elle, au destinataire du message de vérifier d'une part votre identité et d'autre part l'intégrité du message (c'est-à-dire que le message n'a subi aucune modification).

Certaines techniques de signatures sécurisées supposent l'intervention de tiers, appelés autorités de certification, dont la fonction consiste à assurer que vous êtes bien la personne que vous prétendez être.

5. Le droit de renonciation

Le droit de renonciation, qu'est-ce que c'est ?

83. - Un contrat de vente à distance vous donne généralement le *droit de vous rétracter*, c'est-à-dire de revenir sur la commande que vous avez effectuée. Pour utiliser ce droit, vous ne devez fournir *aucune justification* : le vendeur ne peut pas vous demander d'indiquer la raison pour laquelle vous renoncez à votre achat. De plus, ce droit s'exerce gratuitement.

Ce droit se justifie par le fait que, lorsque vous effectuez votre commande, vous ne pouvez pas voir physiquement le produit ou le service, ce qui peut entraîner une commande erronée.

Mais attention !

- tous les produits et services ne vous permettent pas de renoncer à l'achat ;
- vous devez respecter certains délais ;
- et surtout, le vendeur doit vous informer de votre droit de renoncer à l'achat.

Quels sont les achats concernés ?

84. - Si vous achetez un produit (disque, livre, ordinateur, etc.), vous bénéficiez du droit de renoncer au contrat.

Sauf dans les cas suivants :

- vous achetez un produit confectionné sur mesure ou nettement personnalisé (des chaussures réalisées sur mesure, un meuble qui ne s'adapte qu'à votre cuisine, etc.) ;
- vous achetez des produits qui se périment rapidement (des produits alimentaires) ;
- vous achetez un produit qui ne peut être réexpédié ou qui est susceptible de se détériorer rapidement ;
- vous achetez un enregistrement – audio ou vidéo – ou un logiciel informatique : dès que vous descellez le produit, vous ne pourrez plus vous rétracter (un CD dont vous défaites l'emballage de sécurité) ;
- vous achetez des journaux, périodiques ou magazines (vous consultez un magazine payant depuis votre ordinateur).

Si vous achetez un service (consultation d'une base de données, réservation d'un voyage, d'un billet d'avion, d'une chambre d'hôtel, etc.), le droit de renonciation s'applique, sauf dans deux cas :

- si vous achetez un service et que vous demandez qu'il vous soit immédiatement délivré (vous commandez les informations dans une base de données : vous demandez à accéder sans attendre à ces informations), vous perdez alors le droit de vous rétracter (pour pouvoir bénéficier du droit de renonciation dans un contrat comme celui-ci, vous devez attendre *la fin de la période de renonciation* pour vous faire délivrer le service) ;
- si vous achetez des billets de loterie ou effectuez un pari.

Toutefois, si vous achetez un produit ou un service qui entre dans l'une de ces catégories, sachez qu'il est possible de prévoir dans le contrat, en accord avec le vendeur, que le droit de renonciation s'appliquera.

Comment suis-je informé(e) de mon droit de renoncer à l'achat ? (ou de l'absence de droit de renonciation)

85. - Tout dépend du produit ou du service que vous achetez : vous avez ou non la possibilité de vous rétracter.

1^{er} cas : vous avez la possibilité de renoncer à l'achat

Dans ce cas :

- lors de la visite du site et de la commande, le vendeur doit vous informer de votre droit de renoncer au contrat ;
- après avoir passé la commande, il doit vous envoyer une série d'informations, et notamment mettre la clause suivante en évidence :

« 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 ne trouvez pas cette clause, vous êtes en droit de considérer que le produit ou le service vous a été fourni sans commande préalable de votre part. En conséquence, vous n'êtes **ni obligé de payer le prix** du produit ou du service, **ni obligé de le restituer**.

2^{ème} cas : vous n'avez pas la possibilité de renoncer à l'achat

Le vendeur doit :

- lors de la visite du site et de la commande, vous informer de l'absence de droit de renoncer à l'achat ;
- une fois que vous avez passé commande, il doit vous envoyer une série d'informations, et notamment mettre la clause suivante en évidence :

« Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat ».

Si vous ne trouvez pas cette clause, vous bénéficiez d'un droit de **renonciation d'une durée de 3 mois** : la loi sanctionne ainsi le vendeur qui ne fait pas figurer cette clause.

Pendant combien de temps puis-je exercer mon droit ?

86. - *Soyez vigilant en ce qui concerne le délai !* La loi a prévu trois hypothèses différentes :

- **1^{ère} hypothèse : le principe** : le droit de renonciation a une durée minimale de **7 jours ouvrables**, c'est-à-dire dimanches et jours fériés non compris. Le vendeur peut bien sûr vous offrir un délai plus long ! (c'est le cas, par exemple, de certaines sociétés de vente par correspondance qui offrent un délai de 15 jours).
- **2^{ème} hypothèse : l'exception** : un délai de **3 mois** peut s'appliquer si le vendeur ne respecte pas son obligation d'information (la clause vous informant que vous ne pouvez pas renoncer à l'achat n'est pas mentionnée). Dans un tel cas, vous êtes en droit de lui demander l'application d'un délai de renonciation de 3 mois.

Dans ces deux hypothèses, le **point de départ du délai** est différent suivant l'achat : pour un *produit*, le délai court à compter du lendemain de la livraison ; pour un *service*, le délai court à compter du lendemain de la conclusion du contrat.

- **3^{ème} hypothèse : le retour au principe** : si le délai de 3 mois s'applique, *faites bien attention* : il est possible que **le délai repasse à 7 jours** : ce sera le cas si, pendant ce délai de 3 mois, le vendeur vous envoie les informations manquantes ! Alors, à compter du lendemain du jour de la réception de ces informations, le délai de 7 jours commencera à courir.

En pratique, comment s'exerce ce droit ?

87. - Il vous suffit de notifier au vendeur (par un courrier électronique, un fax, une simple lettre) votre souhait de renoncer au contrat. Vous devrez simplement veiller à ce que la notification soit effectuée *avant la fin des délais*.

Le droit de renonciation est **gratuit**, mais vous devez quand même payer les **frais de retour** du produit (frais postaux pour renvoyer au vendeur le produit commandé). Toutefois, ces frais de retour seront à charge du vendeur si :

- le produit ou le service ne correspond pas à la description de l'offre (vous avez commandé *Roméo et Juliette* et vous recevez *Hamlet*) ;
- le vendeur ne vous a pas fourni toutes les informations obligatoires (soit avant, soit après la commande).

Dans ces deux hypothèses, vous êtes en droit de réclamer au vendeur qu'il vous rembourse les frais de renvoi.

Quelles sont les conséquences ?

88. - Si vous exercez votre droit de renonciation, vous retournez à la situation initiale, c'est-à-dire avant d'avoir passé la commande : le contrat qui vous liait au vendeur n'existe plus.

En conséquence, si vous avez déjà payé le montant de l'achat (totalement ou partiellement), le vendeur a l'obligation de vous *rembourser toutes les sommes que vous avez versées*. Ce remboursement doit intervenir au plus tard dans les 30 jours qui suivent la réception de la notification signalant votre renonciation.

6. Le paiement

89. - Le paiement est l'une des parties les plus importantes d'un achat sur Internet : pour recevoir un produit ou un service, vous devez payer le prix de ce produit ou de ce service. C'est aussi actuellement un frein aux achats sur Internet, en raison de craintes liées à la sécurité du mode de paiement utilisé. Une bonne information est utile en ce domaine, afin de « démystifier » cet aspect du commerce sur Internet.

Comment payer sur Internet ?

90. - Divers moyens sont proposés pour payer sur Internet. D'abord, il est possible d'utiliser les « modes traditionnels » de paiement, tels que le virement, le chèque, la carte de crédit, le porte-monnaie électronique.

Ensuite, sachez qu'il existe des modes de paiement spécifiques à Internet. Certains sont déjà sur le marché, d'autres sont encore à l'état de projet. Ils sont à l'heure actuelle encore peu développés, c'est pourquoi ils ne seront pas analysés ici.

L'information par le vendeur

91. - Avant tout, veillez à ce que le site vous informe correctement sur le ou les différents moyens de paiement proposés. Vous saurez alors quel moyen vous convient le mieux, et aussi quelles mesures de sécurité le vendeur a adoptées afin de sécuriser au maximum le paiement (voir n° 93 et s.).

Le paiement par carte de crédit

92. - Mode de paiement le plus utilisé actuellement sur Internet, le paiement par carte de crédit présente à la fois l'avantage d'être très simple à utiliser, mais aussi des risques aux conséquences, le cas échéant, importantes.

Payer sur Internet avec sa carte de crédit (VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, etc.) est facile puisqu'il suffit de transmettre le numéro de la carte ainsi que la date d'échéance pour que le paiement se réalise. Internet ne nécessite pas une démarche supplémentaire pour que le paiement soit valable (la démarche est la même que lorsque vous réservez par téléphone votre chambre d'hôtel en Angleterre : vous vous contentez de transmettre le numéro de la carte et sa date d'échéance). Pour cette raison, ce mode de paiement vous sera le plus largement proposé sur les sites de commerce électronique. Cela offre également l'avantage de payer à l'étranger sans démarche particulière.

Toutefois, si facile qu'il soit, ce mode de paiement ne vous met pas à l'abri d'une utilisation frauduleuse par un tiers : s'il suffit de transmettre le numéro de la carte, quiconque ayant accès à ce numéro peut effectuer des paiements à votre charge ! (notez cependant que cette utilisation frauduleuse n'est pas propre à Internet puisque, dans le commerce réel, le voleur de votre carte de crédit peut aussi l'utiliser dans des magasins ou par téléphone).

Comment suis-je protégé(e) ?

93. - Pour éviter qu'une fraude ne se réalise au moment du paiement sur Internet, le vendeur dispose de différentes possibilités techniques pour sécuriser le paiement. De même, sachez que le législateur prépare actuellement une loi qui vise à limiter la responsabilité du titulaire d'un instrument de transfert électronique de fonds en cas d'utilisation frauduleuse.

Protection technique

94. - Lorsque vous payez sur Internet, le risque d'interception frauduleuse par un tiers peut se produire à deux moments précis : d'une part, lors de la transmission de vos coordonnées bancaires (votre numéro de carte de crédit et sa date d'échéance) de votre ordinateur vers l'ordinateur du vendeur, et, d'autre part, dans la base de données du vendeur qui stocke les coordonnées bancaires de tous ses clients.

Transmission des coordonnées bancaires

95. - En ce qui concerne la transmission de vos coordonnées bancaires vers le vendeur, celui-ci peut avoir recours à un procédé de sécurisation pour limiter le risque d'interception frauduleuse. Ainsi, celui-ci pourra signaler qu'il utilise le protocole SSL (*Secure Socket Layer*) : c'est un protocole qui sécurise la transmission des informations bancaires en cryptant les données à l'aide d'une signature digitale. De votre côté, vous n'avez aucune démarche particulière à effectuer, simplement suivre les instructions mentionnées sur le site : le cryptage se fera automatiquement, vous pourrez le vérifier en voyant s'afficher un cadenas verrouillé en bas à droite de votre écran dans *Internet Explorer*, en bas à gauche dans *Netscape Navigator*. Ce protocole SSL est couramment utilisé par les vendeurs, vous le rencontrerez souvent.

Il existe également un autre protocole : le protocole SET (*Secure Electronic Transactions*), qui vise lui aussi à sécuriser le transfert des données vers le vendeur. Ce protocole est plus élaboré que le protocole SSL, mais il nécessite une démarche préalable de votre part pour y recourir : vous devez demander à un organisme impliqué dans la gestion du système SET un certificat. Sans cela, vous ne pourrez utiliser le protocole SET.

Sans entrer dans les détails techniques, signalons simplement que SET présente un niveau de sécurité plus élevé que SSL puisqu'il procède au préalable à une identification électronique du titulaire de la signature électronique.

Stockage des coordonnées bancaires chez le vendeur

96. - Outre la transmission des données, le vendeur doit aussi s'assurer de sécuriser le serveur sur lequel il stocke les coordonnées bancaires de ses clients. En effet, que penseriez-vous d'un vendeur qui laisse la base de données contenant votre numéro de carte de crédit à la portée de tous ?

Il appartient au vendeur de sécuriser cette base de données (par tout moyen de sécurité informatique approprié). Ainsi, vous devez veiller à ce que le site vous informe sur les mesures prises pour éviter l'interception frauduleuse lors du stockage.

Protection juridique

97. - Si, malgré ces différents procédés visant à sécuriser le paiement une fraude a quand même lieu, sachez que le législateur est en train de mettre en place un régime qui vous protège et qui limite votre responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse ou de perte d'un instrument de transfert électronique de fonds.

Le vendeur peut-il m'obliger à payer avant la fin du délai de renonciation de 7 jours ?

98. - NON. La loi interdit au vendeur de vous imposer le paiement anticipé, c'est-à-dire avant la fin de la période de 7 jours qui vous permet de renoncer à l'achat. Le vendeur peut simplement vous *proposer* de payer avant la fin de cette période, mais *il doit vous laisser le choix* : en pratique, il doit vous proposer au moins un autre mode de paiement que le paiement anticipé.

Cette règle a pour but de ne pas vous décourager à utiliser votre droit de renoncer à l'achat : imaginez que vous ayez payé le produit au moment de la commande, donc avant de le recevoir et avant que le délai de 7 jours ne commence à courir. Une fois le produit reçu, si pour une raison quelconque vous souhaitez le retourner au vendeur, vous serez peut-être hésitant si le paiement a déjà eu lieu.

Toutefois, sachez qu'une dérogation à cette règle est possible : si le vendeur respecte certains critères qui garantissent que le remboursement aura bien lieu, alors il est autorisé par la loi à vous imposer de payer avant la fin de ce délai de 7 jours (les critères en question seront définis dans un arrêté royal).

7. La livraison

Les deux types de livraison : sur le réseau ou en dehors du réseau

99. - Une fois que vous avez commandé le produit ou le service que vous souhaitez acquérir, la livraison peut se présenter sous deux formes : soit le produit ou le service est livré sur le réseau ; soit il est livré physiquement, soit à votre domicile, soit à un point de livraison. Vous devez de toute façon être informé du mode livraison choisi dès le moment de la commande.

Si la livraison intervient sur le réseau : cela signifie que le produit sera directement téléchargé (un morceau de musique) sur votre ordinateur. Dans le cas d'un service, le vendeur vous permettra l'accès immédiatement (l'accès à une base de données).

Si la livraison intervient en dehors du réseau : le vendeur vous demandera l'adresse à laquelle vous souhaitez vous faire livrer ou vous indiquera le lieu où vous pouvez venir retirer le produit.

Dans le cadre de services, sachez que le vendeur est responsable de l'envoi des titres représentatifs (billets de spectacle, bon de réservation de chambres d'hôtel, ticket d'avion, etc.) jusqu'au moment où vous recevez ces titres. Ainsi, en cas de problème lors de la livraison, vous ne devrez pas en subir les conséquences, ce sera au vendeur d'assumer le défaut de livraison.

A quel moment la livraison doit-elle avoir lieu ?

100. - La livraison doit intervenir au plus tard dans les **30 jours** qui suivent le lendemain de la réception de votre commande par le vendeur.

Le vendeur peut toutefois prévoir un autre délai, pour autant que ce soit en accord avec vous, surtout si ce délai est supérieur à 30 jours.

Quels sont les effets de la livraison ?

101. - En livrant le produit ou en prestant le service, le vendeur se libère d'une obligation qu'il a à votre égard : de votre côté, vous avez commandé le produit ou le service ; de son côté, le vendeur livre le produit ou exécute le service.

Toutefois, le vendeur ne se libère pas complètement de ses obligations puisque la livraison constitue aussi le point de départ de la période pendant laquelle vous pouvez renoncer à l'achat d'un produit. Le vendeur reste tenu par la possibilité de voir le produit lui être retourné, et éventuellement par l'obligation de vous rembourser si vous avez payé avant la fin de la période de renonciation (voir n° 102 et s.).

8. Le remboursement

Dans quels cas suis-je en droit de demander un remboursement au vendeur ?

102. - Vous pouvez rencontrer deux hypothèses dans lesquelles vous êtes en droit de demander un remboursement au vendeur :

- si vous exercez votre droit de renoncer à l'achat,
- si vous n'avez pas reçu le produit ou le service commandé.

Dans ces deux hypothèses, le remboursement ne se justifie qu'à la condition que vous ayez déjà payé le produit ou le service commandé, peu importe que le remboursement se justifie ou que le paiement représente le montant total ou partiel de l'achat.

Exercice du droit de renonciation

103. - Dans le cadre d'une renonciation à l'achat, deux cas peuvent se présenter : soit vous avez déjà reçu le produit, soit vous ne l'avez pas encore reçu. Si vous avez déjà reçu le produit, il vous faudra alors le retourner au vendeur, en mentionnant dans votre envoi que vous souhaitez obtenir le remboursement de ce que vous avez déjà payé. N'oubliez pas que les frais de retour du produit sont à votre charge, sauf exceptions (voir n° 87). Pour éviter ces frais, vous pouvez essayer de contacter le vendeur avant d'avoir reçu le produit, en lui demandant de ne pas l'envoyer. Mais votre démarche sera conditionnée par la marge de manœuvre dont disposera encore le vendeur pour stopper l'envoi. De toute façon, n'hésitez pas à contacter le vendeur pour lui demander de vous rembourser ce que vous avez déjà payé le plus tôt possible.

Défaut de livraison

104. - Si vous ne recevez pas le produit ou le service dans le délai de livraison indiqué par le vendeur, vous êtes également en droit de réclamer le remboursement de la somme que vous avez versée. Mais vous pouvez aussi contacter le vendeur pour lui demander une explication au défaut de livraison et convenir en accord avec lui d'un nouveau délai de livraison. Si vous parvenez à un accord, vous devrez attendre la fin de ce nouveau délai pour demander éventuellement un remboursement (si la commande n'est toujours pas exécutée). Par contre, si vous ne vous mettez pas d'accord avec le vendeur sur un nouveau délai, vous pourrez demander le remboursement.

Comment obtenir le remboursement ?

105. - Concrètement, vous devez contacter le vendeur et lui demander de vous rembourser la somme que vous avez versée. Vous n'avez pas à justifier d'un motif. N'hésitez pas à rappeler au vendeur le montant exact que vous avez versé, ainsi qu'à lui fournir une preuve du paiement (extrait de compte, par exemple).

Aucun formalisme particulier n'est exigé pour réaliser cette demande. Toutefois, et afin de se ménager une preuve, il est conseillé de recourir à l'accusé de réception électronique qui présente une garantie supérieure puisqu'il permet à l'expéditeur du message de se ménager une preuve de l'envoi et de la date de l'envoi.

Le vendeur a l'obligation de vous rembourser dans les 30 jours.

Quelles garanties supplémentaires le vendeur peut-il m'offrir ?

106. - L'enjeu du remboursement est particulièrement important sur Internet, notamment en raison de son caractère international. Vous serez en effet probablement sensible à cette question si vous achetez un produit aux Etats-Unis : comment alors être certain que le vendeur vous remboursera ?

Pour essayer de gagner votre confiance, sachez que certains sites n'hésitent pas à prendre des engagements supplémentaires, notamment sur la question du remboursement : c'est le cas de ce que l'on appelle la *labellisation des sites*, une technique développée dans le but de rassurer les clients et de les inciter à effectuer des achats sur Internet (voir n° 148 et s.).

9. Les garanties et services après-vente

Les produits et services que j'achète sont-ils couverts par une garantie ou un service après-vente ?

107. - OUI. De la même façon que lors d'un achat dans un magasin « physique », vos achats sont couverts par une garantie, et éventuellement un service après-vente.

Comme vous l'avez déjà lu dans la partie « *Une fois que j'ai passé commande, le vendeur doit-il m'envoyer d'autres informations ?* » (n° 70), le vendeur a l'obligation de vous informer sur les services après-vente et les garanties commerciales existantes. Cette information doit concerner les services après-vente et garanties qui s'appliquent au produit ou au service que vous avez acheté.

Comment faire jouer ces garanties et services après-vente ?

108. - Avant d'acheter un produit ou un service, renseignez-vous sur les éventuels garanties et services après-vente applicables, ainsi que sur les modalités pour les mettre en œuvre. Si vous ne trouvez pas de telles informations sur le site, n'hésitez pas à contacter directement le vendeur en utilisant son adresse de courrier électronique ou un numéro de téléphone qu'il met à disposition.

10. Les litiges

109. - Si un litige survient entre le vendeur et vous (suite à un défaut de livraison, un problème de paiement, une défectuosité ou non conformité du produit reçu, etc.), avant toute chose, essayez de régler le problème à l'amiable avec le vendeur. Si ce dernier est de bonne foi et a envie de conserver sa clientèle, il fera certainement le nécessaire pour vous satisfaire.

Si cela ne donne rien, alors vous pouvez envisager d'assigner le vendeur en justice. Mais n'oubliez pas que la procédure est longue et coûteuse ! D'autant que sur Internet vous aurez souvent à faire à un vendeur étranger, ce qui ne facilite pas la procédure.

Si vous souhaitez envoyer une lettre de réclamation, vous pouvez prendre exemple sur le formulaire européen de réclamation rédigé par les services de la Commission européenne. Ce formulaire est disponible dans toutes les langues de l'Union européenne sur Internet (http://europa.eu.int/comm/dg24/policy/developments/acce_just/acce_just03_fr.html). Il vise à faciliter la communication entre les consommateurs et les professionnels pour atteindre, dans la mesure du possible, une solution à l'amiable des problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans le cadre de leurs transactions.

Enfin, sachez qu'il existe des modes de règlement des litiges alternatifs, c'est-à-dire un moyen de résoudre un conflit directement sur le réseau, sans passer par les tribunaux. C'est ce que l'on appelle *l'Alternative Dispute Resolution* (ADR) (voir n° 154 et s.).

11. L'application de la loi dans un contexte international

110. - La loi sur *les pratiques du commerce et sur l'information et la protection des consommateurs* (mentionnée en introduction), qui protège le consommateur lorsqu'il achète à distance et notamment sur Internet, s'applique d'abord en Belgique. Elle bénéficie au consommateur belge qui achète des produits ou des services en Belgique.

Toutefois, cette protection peut être étendue dans certains cas, notamment lorsque le vendeur n'est pas situé en Belgique et que la loi applicable au contrat n'est pas la loi belge (voir n° 111 et s.).

La détermination de la loi applicable au contrat est particulièrement importante en cas de conflit avec le vendeur : c'est en effet la loi qui servira de repère au juge dans un conflit entre le vendeur et l'acheteur.

Comment connaître la loi applicable au contrat ?

Deux cas peuvent se présenter : soit la loi applicable est désignée dans le contrat (souvent dans les conditions générales de vente) ; soit le contrat ne dit rien.

La loi applicable est désignée par le contrat

111. - Très souvent, les conditions générales de vente présentes sur le site désigneront la loi applicable au contrat (d'où l'importance de les lire attentivement !). Ainsi, si vous faites un achat sur un site belge, la loi applicable sera probablement la loi belge, alors que si vous êtes sur un site américain la loi applicable sera probablement la loi américaine.

La mention de la loi applicable dans les conditions générales présente l'avantage de la transparence, mais ne répond pas à toutes les questions qui peuvent se poser, notamment si la loi applicable est celle d'un pays tiers et que la loi belge vous protège davantage que cette loi étrangère : cela peut être le cas si la loi d'un pays X (hors Union européenne) est applicable au contrat, et que cette loi ne vous offre pas, par exemple, de droit de renonciation contrairement à la loi belge (voir n° 113).

La loi applicable n'est pas désignée par le contrat

112. - Si le contrat ne désigne pas la loi applicable (les conditions générales de vente sont muettes sur ce point), il faudra alors recourir aux règles de droit international privé. Ces règles ont pour but de déterminer la loi applicable en cas de conflit entre les parties au contrat. Bien sûr, la question ne se posera réellement, d'une part, qu'en cas de conflit, et, d'autre part, que si les deux parties, le vendeur et l'acheteur, sont situées dans deux pays différents.

En pratique, ces règles pourront conduire à désigner comme loi applicable soit la loi du vendeur, soit la loi du consommateur, soit la loi d'un pays tiers.

Si le vendeur ne se situe pas en Belgique, quelles sont les conséquences ?

113. - Souvent, le fait d'acheter un produit ou un service à un vendeur étranger aura comme conséquence que la loi applicable au contrat sera celle du pays du vendeur. Un problème particulier peut alors se poser : que se passe-t-il si cette loi étrangère vous protège moins que la loi belge ? (*par exemple* : la loi étrangère ne vous offre pas de droit de renoncer à l'achat ou vous propose un délai plus court pour renoncer à l'achat, les informations données par le vendeur sont moins complètes, etc.).

Deux cas peuvent se présenter :

1. la loi étrangère est une loi de l'un des pays de l'Union européenne : on considère alors que le consommateur n'est pas lésé. Cela repose sur le *standard commun* de protection qui existe au niveau européen du fait des différents textes qui protègent les consommateurs, et qui sont transposés dans chaque Etat membre ;
2. la loi étrangère n'est pas une loi de l'Union européenne : on considère que, dès lors que le contrat présente un **lien étroit** avec le territoire d'un ou de plusieurs Etats membres, la loi de cet Etat membre ne peut être exclue, surtout si le consommateur est mieux protégé par la loi de cet Etat membre. Le lien étroit est par exemple le fait que la livraison ait lieu en Belgique, ou que le consommateur réside en Belgique. Dans ce cas, vous pourrez vous prévaloir de l'application de la loi belge.

PARTIE 5 – CONCEVOIR SA HOME PAGE



114. - Dans le but de vous faire connaître ou de partager l'une ou l'autre de vos passions par exemple, il vous est possible de créer votre page web personnelle. A cet effet, il existe de nombreux logiciels qui permettent d'éditer des pages en HTML et les fournisseurs d'accès (gratuit ou payant) proposent généralement un espace mémoire (de plusieurs Mbytes) sur leur serveur afin de stocker votre page web et de la rendre disponible sur Internet.

Lorsque vous créez votre page web, place est faite à votre imagination et à votre créativité. Est-ce à dire que vous pouvez y inclure tout et n'importe quoi ? Assurément, non !

Vous êtes 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 préjudiciable (propos racistes ou révisionnistes, diffamation, atteinte au droit à l'image, etc.). Vous devez également être prudent dans les informations que vous diffusez et songer au respect de votre vie privée ainsi que des autres.

A l'inverse, 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 cela, il vous faudra un endroit pour stocker votre page web et surtout une adresse afin qu'on puisse la retrouver sur Internet. C'est la question du nom de domaine.

1. La demande d'un nom de domaine afin de localiser la page web

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

115. - Afin de faire régner un minimum d'ordre sur Internet, chacun des dizaines de millions d'ordinateurs interconnectés est identifié par une adresse IP (Internet Protocol) qui prend la forme de 4 nombres contenant chacun maximum 3 chiffres. Par exemple, l'adresse IP du site de la Chambre est 193.190.127.2 et celui de la Commission de la protection de la vie privée est 194.78.86.94. Pour avoir accès au site de ces institutions, il vous suffit de taper cette adresse à l'endroit prévu par votre logiciel de navigation, comme vous le montre l'image ci-dessous.



Afin de faciliter la mémorisation et de rendre les adresses plus conviviales, ces nombres (adresses IP) peuvent être traduits en un nom de domaine. Et c'est d'ailleurs ce qui se fait communément sur le Net où vous ne tapez pas 193.190.127.2, mais plus simplement <http://www.lachambre.be> qui est automatiquement traduit en adresse IP par un système de conversion appelé DNS (Domain Name System).



De la sorte, vous pourriez également demander un nom de domaine pour votre société (<http://www.alabonnefrite.be> ou [.com](http://www.duPont.org)) ou pour vous-même (<http://www.duPont.org>). Cette adresse qui vous identifie clairement permet aux internautes d'accéder ainsi à votre page web.

Dois-je obligatoirement obtenir un nom de domaine ?

116. - NON. Vous n'êtes pas obligé d'avoir 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 !

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) et 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.

Comment puis-je obtenir un nom de domaine (quelle est la procédure à suivre) ?

117. - Lors du choix de votre nom de domaine, deux étapes sont nécessaires : 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 » et en « .be », les particuliers en « .org », les organismes internationaux en « .int ».

Les extensions existantes

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

Le **premier** englobe les extensions dites « *territoriales* » qui sont particulièrement nombreuses et vont de « .ac » pour Ascension Islands à « .zw » pour le Zimbabwe en passant par « .be » pour la Belgique. La plupart des organismes gérant l'attribution des noms de domaine « nationaux » prévoient des règles très strictes pour l'enregistrement de leur extension, mais d'autres, comme « .am » (Arménie), ne prévoient aucune condition pour l'enregistrement. Cette dernière sorte d'extension, englobant aussi les « .ac » (Iles Ascension) et « .vg » (Iles Vierges), n'est donc plus vraiment territoriale. Elle se rapproche plutôt des extensions génériques comme le « .com ».

La **deuxième** catégorie vise les extensions liées au type d'activité. 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 gouvernements, « .int » pour les institutions internationales, « .mil » pour les activités militaires.

Rien ne vous empêche d'enregistrer différents noms de domaines ayant le même radical, mais des extensions différentes. Selon l'extension que vous choisissez, il vous faudra simplement contacter l'autorité responsable de l'attribution du type de nom de domaine choisi et respecter les contraintes qu'elle vous imposera.

A qui s'adresser pour enregistrer mon nom de domaine ?

119. - Vous pouvez, soit passer par votre fournisseur d'accès qui effectuera, moyennant paiement, les démarches pour vous, soit vous adressez directement auprès des organismes concernés. Ces organismes sont :

suffixe	Qui contacter ?	prix¹¹
.com .org .net	www.networksolutions.com sociétés accréditées par l'ICANN ¹²	Réserver : 119 USD pour les 2 premières années Enregistrer : 70 USD pour les 2 premières années Prix moins élevés
.be (Belgique)	www.dns.be ¹³	2.500 BEF (HTVA) pour la première année 2.000 BEF (HTVA) par année supplémentaire
.fr (France)	www.nic.fr	300 FRF ou 900 FRF hors TVA détails : www.nic.fr/enregistrement/couts.html
.nl (Pays-Bas)	www.domain-registry.nl/	Cf. La rubrique « de regels », puis « tarieven »
.lu (Grand-duché du Luxembourg)	www.dns.lu	2.000 LUF de base 3.000 LUF /an pour la maintenance détails: www.dns.lu/domain- registration/fees_1997_01.html
.de (Allemagne)	www.nic.de	232 DEM la première année 116 DEM par année supplémentaire
Autres	www.alldomains.com/	

Quels critères faut-il remplir ?

120. - En « .com », « .org » et « .net » il n'y a aucun critère spécifique à remplir si ce n'est la disponibilité du nom de domaine, mais ce n'est absolument pas le cas pour la plupart des noms de domaines « territoriaux ». En Belgique, par exemple, le « .be » est réservé aux sociétés commerciales, aux organisations ou institutions publiques ou privées et aux associations ayant une activité légale « réelle et raisonnable ». Ces sociétés ou organisations doivent être situées ou représentées en Belgique.

¹¹ Purement indicatifs, il s'agit des prix figurant le 6 décembre 1999 sur les sites mentionnés. Ils devront souvent être majorés d'un montant dû à votre fournisseur d'accès. La première chose à faire est donc de vous renseigner auprès de votre fournisseur.

¹² Voyez <http://www.icann.org/registrars/accredited-list.html>

¹³ La partie belge du DNS s'occupant des sites en ".be" est gérée depuis le 1^{er} novembre 1999 par l'ASBL "DNS BE". Cette ASBL a comme membres fondateurs l'association des fournisseurs d'accès (ISPA, www.ispa.be), l'association des grands consommateurs de services télécoms (Beltug, www.beltug.be) et Fabrimetal (www.fabrimetal.be).

Puis-je obtenir n'importe quel nom de domaine (limites) ?

121. - 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 faut souligner que ce principe n'est pas toujours d'application et que, même quand il devrait l'être, les juges sont de plus en plus attentifs à punir ceux qui réservent en masse des noms de domaines de sociétés connues dans le seul but de leur revendre ce nom à prix d'or.

Les noms de domaine en « .be »

122. - C'est l'ASBL DNS BE qui gère l'enregistrement des noms de domaines en « .be » en appliquant des règles très strictes. Sans entrer dans le détail de ces règles, sachez qu'il en résulte que les particuliers ne peuvent pas réserver ce type de nom de domaine. Il n'y aura donc pas de www.monsieurXYZ.be puisque DNS BE vérifie que le nom demandé est, soit enregistré officiellement au Registre de commerce, soit publié au Moniteur belge dans les statuts de la société, soit enregistré par le Bureau des marques du Benelux.

Les noms de domaines en « .com », « .org », « .net »

123. - Les différentes sociétés¹⁴ qui sont autorisées à enregistrer les noms de domaines en « .com », « .org » et « .net » effectuent leur tâche sans contrôler *a priori* le respect du droit que d'autres personnes pourraient avoir sur le nom que vous voulez enregistrer comme nom de domaine. Il suffit que ce nom ne soit pas encore utilisé pour qu'il vous soit automatiquement accordé. Rien ne semble donc vous interdire d'enregistrer « alabonnefrite.com » si cette société ne l'a pas encore fait, et pourtant,... Il peut arriver que le nom de domaine que vous avez choisi vous soit tôt ou tard contesté par la société Alabonnefrite dont vous avez utilisé la marque. Sachez que si vous avez fait du *domain name grabbing*¹⁵, le juge n'hésitera pas à vous condamner à céder le nom de domaine litigieux à la société Alabonnefrite en vous condamnant 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 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).

¹⁴ Voyez la section "Comment puis-je obtenir un nom de domaine?"

¹⁵ Pratique qui consiste en l'enregistrement intentionnel d'un nom de domaine contenant un signe utilisé par une tierce personne comme marque ou nom commercial, 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.

2. Le respect du droit des tiers (droit d'auteur)

124. - Lorsque vous créez votre page web, vous êtes tenu de respecter les droits d'autrui et notamment le droit qu'un auteur peut avoir sur une œuvre quelconque (texte, image, photo, séquence musicale ou vidéo, etc.) qu'il a réalisée.

Avant d'aborder les questions concrètes que vous pourriez vous poser, il paraît important de faire un rappel rapide des **principes essentiels du droit d'auteur**. Les législations concernées sont les suivantes : principalement, la loi du 30 juin 1994 relative au droit d'auteur et aux droits voisins mais aussi la loi du 30 juin 1994 relative à la protection des programmes d'ordinateur ainsi que la loi du 31 août 1998 concernant la protection juridique des bases de données.

Sur Internet, le droit d'auteur n'est en pratique que très rarement respecté ! En effet, les possibilités offertes par les nouvelles technologies (la redoutable fonction *copier/coller*, le fait qu'il suffit d'appuyer sur un bouton pour imprimer un document de plusieurs centaines de pages, la possibilité de scanner rapidement des œuvres, l'utilisation des moteurs de recherche qui permet de trouver très rapidement l'image ou la photo que l'on cherche, etc.) sont telles qu'il est encore plus facile d'exploiter l'œuvre d'autrui que cela ne l'est dans l'environnement traditionnel. Ainsi, la quantité d'actes (reproduction, modification, etc.) contraires aux droits d'auteur et la rareté de réaction des auteurs victimes de ces actes sont telles qu'on pourrait croire que ces droits n'existent pas (ou plus) et qu'on peut faire n'importe quoi sans risque aucun !

Et pourtant, c'est faux. Tout n'est pas permis, même sur Internet. Plusieurs décisions de jurisprudence, qui ne sont que les premières d'une longue série, montrent que le droit d'auteur est toujours d'application et que son non respect peut être gravement sanctionné.

2.1 Principes essentiels du droit d'auteur

125. - 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 droit d'auteur.

Sur Internet, ces utilisations seront fréquentes. 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 a ensuite été mis sur sa page web et donc sur un serveur (seconde reproduction), les personnes qui visitaient le site pouvaient alors télécharger le texte (autre reproduction) et éventuellement le réimprimer sur papier (dernière reproduction). D'autre part, on peut également considérer qu'il y a eu communication au public, ce qui relève du droit exclusif de l'auteur, par le seul fait de rendre l'ouvrage accessible, via le site web, à un large public.

Par respect des principes du droit d'auteur, il est clair que ce tenancier aurait dû obtenir préalablement l'autorisation du titulaire des droits. On peut en conclure qu'avant de diffuser une œuvre sur Internet, il faut avoir obtenu l'autorisation du titulaire des droits (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).

Qu'est-ce qui est protégé par le droit d'auteur ?

126. - Est protégée par le droit d'auteur toute œuvre qui est originale et qui est coulée dans une certaine forme. Que signifient ces concepts d'œuvre, d'originalité et de forme?

La notion d'*œuvre* est interprétée d'une manière très large. Cela vise 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 le 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 jeu).

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. On ne rentrera pas dans les détails de ce concept mais il faut savoir 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.

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 qui sont accessibles en ligne puisque nécessairement, elles auront dû être préalablement formalisées et sont ainsi visibles. Cette condition signifie que, a contrario, le droit d'auteur ne protège ni les idées (même si elles sont *géniales* ou *originales*) ni les méthodes ou les styles, même originaux (on peut donc, lors de la création d'un site web, s'inspirer des styles utilisés par d'autres à la condition que l'on ne copie aucun élément formel original).

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

127. - NON, il n'existe pas d'autres conditions pour bénéficier de la 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 comme le dépôt d'un exemplaire de l'œuvre auprès d'une administration ou d'y apposer la mention de copyright © (il est toutefois conseillé d'effectuer cette dernière formalité). La protection naît par le seul fait de la création de l'œuvre.

Pendant combien de temps l'œuvre est-elle protégée ?

128. - 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 concertos composés par Mozart ne sont plus protégés par le droit d'auteur et qu'ils peuvent être reproduits (par exemple photocopiés) sans devoir obtenir l'autorisation des héritiers de Mozart (mais il faudra probablement l'autorisation des musiciens interprètes et des maisons de disques).

Qu'est-ce qui n'est pas protégé par le droit d'auteur ?

129. - N'est pas protégée par le droit d'auteur, et peut donc par exemple être reproduite sans devoir obtenir l'accord de l'auteur (il faudra toutefois parfois obtenir l'accord d'autres titulaires de droits):

- Une œuvre qui n'est pas originale ! Cette notion est 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 ;
- 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.

Ne puis-je jamais reproduire une œuvre protégée par le droit d'auteur ?

130. - Il existe des hypothèses dans lesquelles il est possible de reproduire librement tout ou partie d'une œuvre protégée par le droit d'auteur, et donc sans devoir obtenir l'autorisation de l'auteur. En effet, la loi sur le droit d'auteur contient quelques exceptions (le droit de citation ou le droit de reproduire librement une œuvre lorsque cette reproduction est faite à usage privé). En raison de la complexité de la matière, nous ne développerons pas ces 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.

2.2. Les questions concrètes que vous vous posez !

Est-ce que je dispose des droits pour utiliser le logiciel d'édition de page web ?

131. - Pour créer votre page web, vous allez probablement utiliser un logiciel d'édition approprié. Pour télécharger votre site web sur le serveur du fournisseur d'accès, vous allez également utiliser un logiciel ad hoc. Pour consulter votre site, 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. 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 ou disquette contenant le programme.

Puis-je scanner une photo afin de l'inclure sur ma page web ?

132. - En vue de rendre votre site web plus attractif, vous serez probablement tenté d'y insérer une ou plusieurs photos préalablement scannées (numérisées). Pouvez-vous scanner une photo analogique et pouvez-vous l'insérer librement sur votre site? 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 voiture, etc.) et vous êtes donc titulaire des droits d'auteur sur cette photo. Vous pouvez donc en principe la reproduire librement 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). Si c'est le 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 le droit à l'image de cette personne. Ce droit, qui n'est pas 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.

2. Soit vous scannez (numérisez) une photo que vous trouvez dans un livre ou un magazine dans le but de l'insérer sur votre site web. 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 l'introduire sur votre site 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.

Puis-je scanner une image afin de l'inclure sur ma page web ?

133. - 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 site en vue de le rendre plus attractif. Comme évoqué pour les photos, vous ne pourrez scanner une image et l'introduire sur votre site 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 tous 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 une image sur votre site web sont rares, sauf à faire preuve de votre pouvoir créatif.

Puis-je scanner un texte afin de l'inclure sur ma page web ?

134. - En plus des photos et des images, vous comptez mettre du texte sur votre site web. Ce texte, vous pouvez par exemple le rédiger vous-même ou vous pouvez 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 site ? Une nouvelle fois, la réponse est non.

En vertu des principes exposés ci-dessus, vous savez 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, disquettes, CD-ROM, site en ligne, etc.).

Cela ne pose pas de problèmes si vous êtes l'auteur du texte, ce qui suppose que vous ayez inventé le contenu même du texte. Le fait de recopier 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 le site sans le consentement de l'auteur. En application de ce principe, 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.

Puis-je copier ou télécharger une œuvre (image, logo, icône, photo, texte, séquence vidéo, fichiers musicaux) d'un autre site afin de la placer sur mon site ?

135. - L'hypothèse ici ne consiste plus à numériser une œuvre à partir d'un support analogique (un document papier) mais vise le cas où un site contient une œuvre (une image), et cette image est téléchargée par un internaute, qui la place sur son propre site et donc la (re)diffuse 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 à tout le moins 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 de l'auteur.

Puis-je scanner une image ou une photo sur support analogique ou copier une image ou une photo sur support numérique afin de l'installer sur mon site, même si je la modifie préalablement (à l'aide d'un logiciel de traitement d'image par exemple)?

136. - 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, de modifier l'image avec le logiciel de dessins 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.

Puis-je mettre des fichiers musicaux (MP3 par exemple) à disposition des internautes sur mon site ?

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 ?

137. - 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 déborde 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 ?

138. - 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 sera 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. 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 (au format MP3) pirates.

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

139. - 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 problèmes. Il existe donc par exemple 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 sera 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. De plus, il faut être prudent car il existe de nombreux arrangements d'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.

Puis-je renvoyer, par hyperlien, vers des sites qui contiennent des fichiers MP3 ?

140. - La réponse est incertaine. Il n'existe pas de règle susceptible d'apporter une solution claire à cette question. Un tribunal suédois a décidé dernièrement 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, le Président du Tribunal de Commerce de Bruxelles semble avoir décidé le contraire dans une décision du 2 novembre 1999 dans l'affaire Belgacom Skynet. En effet, Belgacom Skynet a été contraint, sous astreinte, de supprimer tous les sites de ses clients situés sur ses serveurs qui contiennent des liens vers des fichiers MP3 prétendument illégaux.

Conseil : par prudence, il est donc conseillé de ne pas introduire sur son propre site des hyperliens vers des sites qui contiennent des fichiers MP3 (probablement pirates).

Si une œuvre n'est pas accompagnée de la mention « Copyright », puis-je la copier librement ?

141. - 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 vu que la protection par le droit d'auteur existe par le seul fait de la création de l'œuvre et qu'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 mention « 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 intégrez sur votre site une de vos œuvres (texte, photo, etc) qui est protégée par le droit d'auteur. En effet, selon l'article 6 de la loi sur les droits 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.

Quid des œuvres accompagnées de la mention « sans droit d'auteur » (Copyright free) ou prétendues « freewares » ou « sharewares » ?

142. - On trouve fréquemment sur Internet des banques de données qui proposent des œuvres (photos, images ou logiciels) dont il est dit qu'elles sont « sans droit d'auteur » et qu'elles peuvent être reproduites librement. Pour les logiciels, on parlera aussi de « freewares » (ce sont des logiciels entièrement gratuits) ou « sharewares » (ce sont des

logiciels distribués librement aux fins d'évaluation par l'utilisateur. Après une période d'essai, ce dernier doit contracter une licence ou arrêter d'utiliser le logiciel).

Ces mentions impliquent-elles nécessairement que ces photos, images ou logiciels ne sont pas protégés par le droit d'auteur ? La réponse est en principe négative. En effet, si l'œuvre est originale et que la durée des droits n'est pas expirée, elle est protégée par le droit d'auteur, et la déclaration des titulaires des droits comme quoi elle est « libre de droit » (Copyright free) ne change rien à cette situation. Toutefois, on pourra considérer que ces titulaires donnent une licence gratuite d'utilisation.

Dans cette hypothèse, il faut être attentif à deux choses :

- D'une part, la licence d'utilisation ne signifie pas qu'on puisse faire n'importe quoi : les banques de données définissent généralement les types d'utilisations effectivement autorisées (on exclut par exemple les utilisations à des fins commerciales).
- D'autre part, le prétendu titulaire des droits peut ne pas être titulaire de ces droits. Dans ce cas, l'auteur en cause pourra se faire connaître et s'opposer à l'utilisation de son œuvre. La bonne foi de l'utilisateur ne pourra pas être opposée au titulaire des droits d'auteur (la bonne foi n'exclut pas la contrefaçon !).

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

143. - Lorsque vous créez votre site web, vous allez probablement établir un ou plusieurs liens vers un autre site (ou vers une page particulière d'un autre site). C'est le but même d'Internet. 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. Toutefois, vous devez vous abstenir d'introduire des hyperliens qui renvoient vers des sites ayant un contenu illicite ou préjudiciable (sites révisionnistes ou pornographiques par exemple).

D'autre part, si vous utilisez la technique du *framing* (utilisation de cadres, de fenêtres) combinée aux hyperliens, vous devez éviter de la sorte d'induire le public en erreur sur le titulaire réel du site. En effet, vous pourriez introduire 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 rend pas compte qu'il est sur un autre site et croit indûment que le poème est de vous. Abstenez-vous de ce genre de pratique.

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

144. - Le non respect 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).

Ces sanctions peuvent apparaître théoriques dans la mesure où la fraude sur Internet a pris une ampleur colossale et que par conséquent 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, 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...

3. Les contenus illégaux ou préjudiciables

145. - Si la *liberté d'expression* (consacrée par la Convention européenne des Droits de l'Homme et par la Constitution belge) est un des fondements des sociétés démocratiques, elle n'est toutefois pas sans limites. En effet, elle doit s'exercer dans les limites du respect des droits d'autrui.

Il en résulte que si vous pouvez écrire ou introduire beaucoup de choses sur votre page web, vous ne pouvez néanmoins pas tout y mettre et vous ne pouvez pas dire n'importe quoi sur Internet ! En effet, certaines informations ont un caractère illégal et sont susceptibles d'engager votre responsabilité pénale et civile. D'autres, par contre, ne sont pas nécessairement interdites par la loi mais peuvent être de nature à causer un préjudice à un tiers. Dans ce cas, vous pourriez être tenu de réparer ce préjudice et donc de payer des dommages et intérêts à la victime si la faute est reconnue. La frontière entre les informations illicites et simplement préjudiciables n'est pas toujours claire et dépend d'un pays à l'autre.

A titre d'exemples, vous êtes donc invité à ne pas intégrer dans votre site web les informations suivantes :

- des incitations à la haine ou à la discrimination raciale,
- des provocations à commettre des crimes ou des délits,
- des messages à caractère violent,
- des propos révisionnistes ou xénophobes,
- des textes ou des images à caractère pornographique ou pédophile,
- des propos calomnieux ou diffamatoires (c'est-à-dire des accusations mensongères qui portent atteinte à la réputation, à l'honneur),
- des données à caractère personnel d'un tiers sans au moins l'avoir averti préalablement,
- l'image d'un tiers sans avoir obtenu préalablement son autorisation,
- des informations qui sont dangereuses (des directives sur la procédure à suivre pour se suicider, des informations relatives à la confection de bombes, des recettes servant à la production de stupéfiants ou drogues) et/ou fausses ou erronées (si un site sur des champignons confond les champignons comestibles et vénéneux),
- des informations sur la manière dont il faut procéder pour accéder de façon illégale sur le serveur d'un tiers ou pour bloquer ce serveur (informations préparatoires au *hacking*),
- Des informations dont vous savez qu'elles ont été obtenues de façon illégale par un *hacker*.

4. Protéger votre vie privée

146. - Si Internet est un moyen formidable pour diffuser de l'information, vous devez prendre conscience que vous pouvez aussi par ce biais divulguer, consciemment ou inconsciemment, une quantité invraisemblable de données à caractère personnel. Il est nécessaire d'attirer votre attention sur ce point. En effet, que ce soit par effet de mode ou que cela résulte d'un réel besoin, vous allez peut-être créer une page web qui prendra généralement la forme d'un curriculum vitae plus ou moins complet dans laquelle vous dévoilerez votre vie privée (adresse, composition de famille, parcours scolaire et professionnel, hobbies, centres d'intérêts dévoilés directement ou indirectement par le biais d'hyperliens qui renvoient à d'autres sites, etc). Cette attitude n'est bien évidemment pas répréhensible mais vous devez être conscient des risques que cela peut présenter sur le plan de votre vie privée. En effet, une société de marketing par exemple pourrait passer au peigne fin votre page web et dresser ainsi un profil précis de vous-même... Adoptez donc une attitude réfléchie, prudente et ne divulguez des données à caractère personnel qu'en connaissance de cause.

5. La protection juridique de votre page web

147. - On a vu précédemment que lorsque vous créez un site web, vous devez le faire dans le respect du droit des tiers et notamment des droits d'auteur. A l'inverse, vous pouvez être intéressé à ce que votre propre site web ainsi que son contenu soient protégés. En effet, si vous êtes par exemple photographe amateur et que vous désirez permettre aux internautes de consulter vos clichés, vous n'avez néanmoins pas nécessairement envie qu'un tiers viennent copier l'ensemble de vos photos en vue de créer un site analogue. Ce qui est vrai pour des photos est également vrai pour des poèmes, des compositions musicales ou des publications scientifiques ou autres. D'autre part, la structure de votre site peut être tout à fait particulière et vous aimeriez garder l'originalité de celle-ci.

Nous ne rentrerons pas dans les détails. Vous devez néanmoins savoir que le contenu de votre site (textes, images, photos, etc.) peut être protégé par le droit d'auteur pour autant que vous soyez l'auteur de ce contenu. De plus, le site 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. La seule condition est que le site et son contenu soient originaux (tel que c'est expliqué dans le point 2), ce qui sera généralement le cas. A ce titre, vous pourrez donc vous opposer à toute reproduction par un tiers de ces éléments.

PARTIE 6 – LES « PLUS » OFFERTS PAR LE VENDEUR



148. - Indépendamment du respect des exigences légales, certains vendeurs offrent des services qui sont de nature à apporter un niveau de protection supérieur. Ils peuvent par exemple :

- adhérer à un code de conduite,
- participer à une initiative de labellisation,
- offrir un mode alternatif de règlement des litiges.

1. Adhérer à un code de conduite

Qu'est-ce qu'un code de conduite ?

149. - Les codes de conduite sont un ensemble d'engagements pris de façon volontaire et en l'absence de contraintes légales. Des entreprises, des associations et d'autres 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 peuvent se voir dans différents domaines d'activités (publicité, marketing direct, environnement, Internet, etc.) et viser différents thèmes (protection des consommateurs, vie privée, etc). Ils représentent un intérêt pratique dans la mesure où ils peuvent constituer un instrument efficace et souple qui peut compléter certaines législations et ainsi répondre aux besoins des consommateurs ou des citoyens (il faut néanmoins être conscient que certains codes de conduite ont pour effet d'abaisser le niveau de protection ! Soyez donc vigilant).

A titre d'exemple, l'Association Belge du Marketing Direct a conçu un Code de conduite (aussi appelé code de déontologie : <http://www.bdma.be/Fr/html/FrameFr.html>¹⁶), applicable à l'ensemble de ses membres, utilisateurs ou prestataires du Marketing Direct. Ce Code s'adresse aux différents secteurs concernés en édictant une série de mesures auto-régulatrices, complémentaires aux lois existantes, destinées à garantir de la part des entreprises visées des comportements loyaux et honnêtes. En effet, l'Association a pris conscience que ce n'est que dans le cadre de pratiques saines et correctes vis-à-vis du consommateur que le marché du Marketing Direct pourra se développer le plus harmonieusement. Ce Code de déontologie se veut donc avant tout un outil performant, servant à améliorer l'information et la protection du consommateur ainsi qu'à valoriser la profession. Le code de conduite porte sur diverses matières telles que la protection du consommateur, la protection de la vie privée, le crédit à la consommation, etc et prévoit des sanctions (avertissement, blâme, amende voire exclusion de l'Association) en cas de non respect du code.

De son côté, l'ISPA (Association des Fournisseurs de services Internet) a également élaboré un code de conduite à destination de ses membres (<http://www.ispa.be/fr/c040201.html>¹⁷). Ce code réaffirme d'une manière très générale les principes de respect de la législation, d'honnêteté, de protection des données, d'information sur les prix. Le non respect de ces principes peut entraîner une exclusion de l'Association.

¹⁶ Consulté le 3 janvier 2000.

¹⁷ Consulté le 3 janvier 2000.

Quant à Test Achats, il a élaboré un code de conduite en collaboration avec d'autres associations européennes de défense des consommateurs. Ce code (http://www.budget-net.com/bnet/webtradersite/code_be.html) énumère dix règles relatives au commerce électronique (sécurité juridique, information des consommateurs, paiement, ...). Les entreprises qui adhèrent à ce code afficheront un logo « Web Trader ». Des procédures de contrôles sont prévues. L'idée de cette initiative est de rassurer le consommateur sur le sérieux des entreprises qui affichent ce label.

Comment suis-je informé(e) de l'adhésion d'un site à un code de conduite ?

150. - Lorsqu'un site web adhère à un code de conduite, il entend généralement le faire savoir et le montrer. En effet, cela constitue pour lui un argument commercial indéniable. 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 de ce code de conduite dans ses conditions générales.

Le vendeur est-il réellement tenu par le code de conduite ? Puis-je m'en prévaloir ?

151. - Dans quelle mesure un professionnel est-il tenu par un code de conduite et dans quelle mesure un consommateur peut-il s'en prévaloir ?

Certains codes de conduite prévoient la possibilité pour un tiers (consommateur 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 (c'est le cas du code de conduite de l'Association Belge du Marketing Direct). Cela constitue un premier type de recours possible.

D'autre part, on peut envisager qu'un consommateur se prévale des dispositions d'un code de conduite lors d'un recours en justice, et indépendamment de toute intervention de l'association. Deux hypothèses doivent néanmoins être distinguées :

- soit le professionnel avec lequel le consommateur contracte ne fait aucune référence dans ces documents contractuels au code de conduite. Dans cette hypothèse, il n'est pas certain que le code ait valeur obligatoire et que le consommateur puisse l'invoquer comme lui conférant des droits. Tout au plus le professionnel est-il susceptible de se voir « sanctionner » au sein de l'association en cas de non respect.
- soit le professionnel fait expressément référence, dans l'un ou l'autre document qu'il transmet au consommateur, au respect du code de conduite à l'égard du consommateur avec lequel il contracte. Le code devient à ce moment l'un des éléments du contrat, inclus par référence, dont le consommateur peut se prévaloir (il nous semble que cela devrait être le cas si le vendeur fait une référence sur son site au code de conduite et y renvoie par hyperlien).

2. La labellisation

Qu'est-ce que la labellisation ?

152. - La labellisation est une technique qui consiste 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 de donner une meilleure visibilité à un site Web et aux pratiques que ce site applique dans ses relations avec ses clients. Elle présente un argument commercial visant à faire mieux vendre les produits et services offerts par le site.

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. En cliquant sur le label, vous devez voir s'afficher les règles qui expliquent le fonctionnement du label, et ainsi vérifier à quels engagements le site a souscrit.

Cette sorte de « sceau de qualité » présente l'avantage de garantir la fiabilité du site et sa volonté à prendre des engagements supplémentaires pour satisfaire ses clients. La volonté ultime est de créer un contexte de confiance dans lequel vous, l'internaute et potentiel client, vous sentez en toute confiance pour acheter des produits ou des services sur le site.

Puis-je me fier à un label affiché par un vendeur ?

153. - Attention ! Le simple affichage d'un label sur un site ne suffit pas pour attester de la qualité et de 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 ».

Un minimum de vigilance s'impose !

- d'abord, vous devez avoir le réflexe de cliquer sur le label (ou l'hyperlien offert depuis le site) afin de vérifier ce qu'il signifie exactement ;
- l'hyperlien doit logiquement vous amener à une page qui explique qui est à l'origine du label, quels sont les critères qui servent de base, comment le label est attribué, si des contrôles de conformité sont effectués périodiquement, etc. ;
- l'hyperlien vous permettra également de vérifier si le label qui est affiché sur le site n'a pas été illégalement copié : a priori, rien ne vous garantit que le label n'est pas seulement une image que le site a recopiée d'un autre site. L'hyperlien peut éventuellement vous renvoyer à un certificat numérique garantissant que le label a bien été accordé au site. Il peut aussi vous donner la possibilité de vérifier la liste des sites qui affichent le label. Vous serez alors certain que le site n'a pas usurpé le label ;
- enfin, l'hyperlien vous permettra, dans la plupart des cas, d'accéder au rapport qui décrit le respect des critères par le site, et les éventuelles modifications que le site a apportées à ces pratiques afin d'être en conformité avec les critères.

Tous ces éléments doivent vous permettre de vous prononcer sur la fiabilité de l'initiative de labellisation, et de décider si le site est réellement fiable et mérite votre confiance.

3. Recourir à un mécanisme alternatif de résolution des litiges en ligne

154. - En plus de l'adhésion à un code de conduite ou à une initiative de labellisation, le site peut proposer un *mécanisme alternatif de résolution de litiges* ou ADR (Alternative Dispute Resolution). Deux solutions s'offrent au site :

- soit il propose, en interne, de régler les plaintes qui lui parviennent en offrant une « hotline » pour que les consommateurs puissent adresser leurs plaintes. Dans ce cas, il s'engage à régler le différend avec vous ;
- soit il a 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 le vendeur et l'acheteur.

Qu'est ce qu'un mécanisme alternatif de résolution de litiges en ligne ?

155. - Un mécanisme alternatif de résolution des litiges est destiné à résoudre les conflits par d'autres moyens que les cours et tribunaux. La plainte est introduite devant un médiateur, un conciliateur ou un arbitre 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 vous permettent de recourir à cette procédure par Internet.

Si vous choisissez d'avoir recours à la médiation, vous allez confier le conflit à un tiers neutre, le *médiateur*, 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.

Si vous choisissez d'avoir recours à un conciliateur, vous allez confier le conflit à un tiers neutre, le *conciliateur*, qui va tenter d'établir une communication entre vous et la société ou la personne avec laquelle vous êtes en conflit et va donner la solution juridique qui devrait être adoptée selon lui. Vous n'êtes pas tenu de suivre cet avis et pouvez prendre un tout autre accord.

Si vous choisissez d'avoir recours à un arbitre, vous allez 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, vous devrez, tout comme la personne avec laquelle vous êtes en conflit, suivre la solution telle qu'elle a été décidée par l'arbitre.

Quel est l'avantage pour moi?

156. - En règle générale, lorsque vous aurez recours à un mode alternatif de résolution de litige sur Internet, il sera plus facile et plus rapide de trouver une solution à votre litige.

Facile : vous pourrez à partir d'Internet introduire votre plainte en remplissant un simple formulaire. Vous ne devez pas vous déplacer pour aller devant un tribunal. En principe, vous ne devez pas demander à un avocat de s'occuper du dossier. Toutefois, il peut être prudent de se faire conseiller par un avocat.

Rapide : la procédure sera rapide. Vous serez donc rapidement fixé sur le sort du conflit. Parfois, le simple fait de demander l'intervention d'un tiers suffit pour régler le problème.

Flexible : 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. De plus, le médiateur, conciliateur ou arbitre peut décider non seulement sur base de dispositions légales mais aussi en équité et sur base de codes de conduite.

Pas cher : pour le moment, il existe peu d'organismes qui proposent de résoudre les litiges en ligne. 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 cet objectif, la procédure est soit gratuite, soit représente des frais modérés pour le consommateur.

Puis-je me fier à un mécanisme de médiation ou d'arbitrage électronique?

157. - 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 qu'une recommandation européenne déclare 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.

Puis-je recourir à un médiateur/arbitre quand je le désire?

158. - Pour pouvoir recourir à une procédure alternative de résolution de litige, vous devez 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/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 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 (droit pénal, prononciation du divorce, etc.). Dans ces matières là, vous devrez toujours vous adresser à un juge.

Puis-je encore agir en justice?

159. - Tout d'abord, 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 valablement conclure une convention d'arbitrage ou de médiation qui vous oblige (tout comme elle oblige votre « adversaire ») à recourir à la procédure d'arbitrage ou de médiation.

Lorsque vous vous engagez dans une procédure de médiation ou de conciliation, vous pouvez si vous n'avez pas trouvé un accord, agir en justice.

Lorsque vous vous engagez dans une procédure d'arbitrage, vous ne pourrez plus, en règle générale, avoir recours aux cours et tribunaux.

GLOSSAIRE



Glossaire

Avertissement : certaines des définitions qui suivent sont issues des sites suivants :

<http://www.total.net/~jfg/glosfr.htm>
<http://www.geocities.com/Paris/5587/dico.html>

A

Adresse IP

Adresse Internet Protocol (protocole Internet) d'un ordinateur connecté à Internet, par exemple 193.190.127.2

Applet

Programme informatique écrit en langage Java™. Les applets sont des applications qui suivent un ensemble de conventions grâce auxquelles ils peuvent s'exécuter dans un navigateur compatible Java.

Authentification

Technologie qui permet de garantir l'authenticité de la source d'une transmission électronique.

B

Bande passante

Volume de données pouvant être transmises lors d'une connexion pour ne pas dépasser la capacité maximale du support. Elle se mesure généralement en bits par seconde (bps).

Baud

Vitesse de transmission des données d'un modem ou d'un autre dispositif. Cette unité de vitesse se mesure, au niveau technique, en nombre d'événements ou en changements de signaux par seconde.

Bits

Binary digiT : représentation électronique binaire de l'information 0 ou 1.

Bps

Bits par seconde: vitesse de transfert d'information.

Browser

Logiciel permettant de visualiser les pages Web et de naviguer dans la hiérarchie des documents (Netscape Navigator, Microsoft Explorer).

Bug ou bogue

Un bug est une erreur de développement du logiciel entraînant une erreur à l'exécution.

C

Chat (conversation)

Programme interconnecté permettant à de multiples utilisateurs de « dialoguer » en temps réel. Pour cela, ils tapent leurs messages sur leur ordinateur puis les envoient sur un réseau local ou sur Internet.

Client /serveur

Architecture qui s'appuie sur un concept de répartition des traitements et des données sur un ensemble de machines comprenant des serveurs centraux et des postes clients finals. Les serveurs rendant des services aux clients.

Codage

Processus de brouillage des informations transmises.

Consommateur

Toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel des produits ou des services mis sur le marché (article 1^{er}, 7^o, LPC).

Consortium W3

Consortium industriel dirigé par le Laboratory for Computer Science du Massachusetts Institute of Technology de Cambridge. W3 est l'abréviation de World Wide Web. Ce consortium favorise le développement des standards et encourage l'interfonctionnement entre les produits du World Wide Web.

Contenu

Combinaison de texte, d'images, de fichiers son, de données ou de toute autre information présentée par un site 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 § 1^{er}, 1^o, LPC).

Cookie

Fichier stocké sur le disque dur d'un ordinateur, utilisé pour identifier l'ordinateur ou les préférences de l'utilisateur vers un ordinateur distant. Les « cookies » sont fréquemment utilisés pour identifier les visiteurs d'un site Web.

Cyber-

Préfixe pour tout ce qui concerne l'informatique ou Internet. Par exemple, si vous installez un ordinateur dans votre café préféré, celui-ci deviendra un cyber-café.

Cyberspace ou Cyberespace

Univers virtuel des informations transmises par des ordinateurs, des programmes, des supports audio et vidéo, le téléphone et la télévision, par câble ou par satellite. Le terme de Cyberspace a été créé par le romancier de science-fiction William Gibson en 1984 et qui se réfère à un monde imaginaire où les communications électroniques sont omniprésentes.

D

Discussion modérée

Liste de diffusion ou groupe de discussion en ligne, pilotée et éditée par une personne qui est chargée d'éliminer tout postage non approprié ou hors sujet.

DNS

Un Serveur DNS permet de traduire un identifiant Internet alphabétique en adresse IP.

Donnée à caractère personnel

Le terme « donnée à caractère personnel » recouvre toutes les informations 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.

E

E-mail ou courrier électronique

Méthode permettant d'échanger des messages écrits entre différents postes d'un réseau informatique. Les logiciels de courrier électronique les plus couramment utilisés sont Eudora, Microsoft Exchange et Netscape Messenger.

F

FAI

Acronyme de *fournisseur d'accès à Internet* : société qui, moyennant un abonnement, fournit un accès à Internet.

FAQ

Acronyme de frequently asked questions (questions fréquemment posées), liste de questions et réponses disponibles pour les utilisateurs sur, par exemple, une technologie ou un logiciel particuliers. Il est recommandé de lire la liste FAQ avant d'appeler ou d'envoyer un message de demande d'assistance technique, car la réponse à la question que vous vous posez peut s'y trouver. Egalement appelé en français « foire aux questions ».

Favoris

Sert à décrire une page ou une adresse à laquelle l'utilisateur souhaite retourner régulièrement.

Firewall (pare-feu)

Logiciel et/ou hardware destiné à interdire tout accès non autorisé à un réseau informatique.

Freeware

Logiciel disponible gratuitement. Il faut le distinguer du logiciel à contribution volontaire.

FTP

Acronyme de *File Transfer Protocol* (protocole de transfert de fichier), protocole Internet permettant aux utilisateurs d'échanger des fichiers entre ordinateurs.

G

GIF ou .gif

Acronyme de *Graphics Interchange Format* (format d'échange graphique), un type de format de fichier graphique destiné aux documents du World Wide Web.

Gigaoctet

Unité de taille de fichier électronique représentant environ un milliard d'octets.

Groupes de discussion ou newsgroups

Groupes ou forums sur le Usenet dans lesquels les utilisateurs peuvent échanger informations, idées, astuces conseils et opinions sur un thème particulier. Les groupes de discussion sont classés par rubriques.

H

Hacker

Pirate informatique.

Hors connexion

Non connecté à Internet.

Hotline

Assistance téléphonique.

HTML

HyperText Markup Language – langage utilisé pour créer des pages Web.

HTTP

Acronyme de *HyperText Transfer Protocol* (protocole de transfert de lien hypertexte), le protocole de base de la technologie du World Wide Web. HTTP représente un ensemble d'instructions pour le logiciel qui gère la transmission des documents HTML sur Internet.

Hypertexte

Texte électronique dans un format qui procure un accès instantané, via des liens, à un autre hypertexte au sein du même ou d'un autre document.

I

Icann

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers.

Interface

Jonction entre deux opérateurs (matériel, logiciel, humain) leur permettant d'échanger des informations par l'adoption de règles communes, physiques ou logiques.

Internaute

Personne connectée sur Internet.

Internet

Dans son sens le plus large, un réseau internet est un grand réseau informatique composé d'un certain nombre de réseaux plus petits. Internet avec un « I » majuscule fait référence au réseau physique qui constitue le Web et qui a permis d'étendre le courrier électronique à l'échelle mondiale.

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 *firewall* (ou pare-feu).

IP

Internet Protocol : Protocole Internet d'acheminement d'information sur Internet.

J

Java™

Langage de programmation orienté objet développé par Sun Microsystems, destiné à la création d'applets ou de programmes pouvant s'appliquer à des documents Web. Il est possible d'insérer un applet dans une page HTML, de la même manière qu'une image. 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 est alors transféré vers votre système et exécuté par le navigateur.

L

Lien

Abréviation de lien hypertexte. Un lien fait référence à une zone réactive dans un document Web. Il est généralement distinct du reste du texte, grâce à sa couleur différente. Il est possible de cliquer sur un lien pour ouvrir un objet provenant de la base de données active ou autre, d'un autre document, d'une page HTML sur le Web.

Lien hypertexte

Référence ou lien, sous la forme d'un texte spécifiquement codé ou d'une image graphique, reliant un point donné dans un document HTML à un autre point du document ou d'un autre document sur le World Wide Web, ou encore à un point particulier d'un autre document sur le Web. Lorsque vous cliquez sur un lien hypertexte, celui-ci vous renvoie au point ou au document désigné par le lien.

Logiciel à contribution volontaire

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. Parfois, la documentation correspondant au logiciel est envoyée en retour de paiement.

Login

Nom d'utilisateur ou numéro d'identification pour s'identifier sur un serveur.

M

Mégaoctet

Unité de taille de fichier électronique représentant environ un million d'octets.

Modem

Acronyme de modulateur/démodulateur, un équipement matériel qui relie un ordinateur à d'autres ordinateurs ou à Internet, par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique standard ou RNIS. Un modem peut être interne, intégré à un ordinateur, ou externe. Un modem externe est un boîtier qui raccorde l'ordinateur à une ligne téléphonique. Les différents modems se distinguent par leur vitesse de transmission des données, exprimée en bauds.

Moteur de recherche

Programme ou service utilisé pour localiser des informations sur le Web. L'accès à un moteur de recherche s'effectue généralement à l'aide d'un navigateur. Parmi les moteurs de recherche les plus connus citons Altavista, Excite, Yahoo!, WebCrawler, Infoseek et Lycos. De nouveaux moteurs de recherche sont développés en permanence.

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 12.

Multimédia

Terme désignant tout contenu qui combine du texte, des graphiques, des fichiers son et/ou vidéo.

N

Navigateur

Programme client utilisé pour rechercher des réseaux, extraire et afficher des copies de fichiers dans un format de lecture simplifié. Les navigateurs standard actuels peuvent également faire appel à des programmes associés pour exécuter des fichiers son et vidéo. Internet Explorer et Netscape Navigator sont des navigateurs largement répandus.

Net

Le terme Net, avec un « N » majuscule, est une abréviation d'Internet.

Netiquette

Combinaison de net et d'étiquette qui représente des règles de savoir-vivre et d'optimisation sur Internet.

Nom de domaine

Sur Internet, nom d'un ordinateur ou d'un groupe d'ordinateurs servant à identifier son emplacement électronique (et parfois géographique) pour la transmission des données. Le nom de domaine contient généralement le nom d'une organisation et est toujours suivi d'un suffixe de deux ou trois lettres qui désigne le type de l'organisation ou le pays du domaine.

O

Octet

Un octet regroupe 8 bits et permet de coder 256 caractères sous forme binaire.

P

Page

Cadre de contenu sur le World Wide Web, défini par un seul fichier HTML et se rapportant à une seule URL.

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.

PDF

Portable Document Format. Format de fichiers créé par Adobe permettant de visualiser et d'imprimer un fichier sur n'importe quelle plate-forme via l'outil Acrobat Reader.

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 tel que des fichiers audio, vidéo ou des animations.

Portail

Site Internet fédérateur à partir duquel l'utilisateur commence sa recherche.

Protocole

Ensemble de règles ou standards établis pour la communication des données sur un réseau, en particulier Internet. Les ordinateurs et les réseaux communiquent par le biais de protocoles qui déterminent leur comportement mutuel pour que le transfert des informations puisse s'effectuer.

Provider

Entreprise fournissant l'accès à Internet pour les particuliers, via les lignes téléphoniques, le câble, etc.

R

RNIS

Acronyme de Réseau numérique à intégration de services, un réseau qui fait office de service de connexion numérique pour le téléphone et les dispositifs de communications. Une connexion RNIS peut procurer un accès Internet à une vitesse relativement grande (jusqu'à 128 000 bits par seconde).

Routeur

Machine de communication dont le rôle est d'établir une interconnexion entre 2 segments de réseaux locaux. Elle détermine la route qu'un paquet doit prendre pour arriver à destination.

S

Sans fil

Tout système de communication distante qui fonctionne sans fil, y compris les transmissions à infra-rouge, cellulaires et par satellite.

Script ou langage script

Raccourci de programmation qui permet à des utilisateurs peu expérimentés à la technique de créer sur leur ordinateur un contenu riche et qui offre aux programmeurs un moyen rapide de créer des applications simples.

Serveur

Ordinateur, ou son logiciel, qui « sert » d'autres ordinateurs sur un réseau en gérant les fichiers et le fonctionnement du réseau.

SET

Secure Electronic Transactions. Protocole de sécurisation des transferts de données basé sur une technologie de cryptage et l'authentification du titulaire.

Signature

Fonction du courrier électronique ou de Usenet qui indique l'auteur du message et/ou l'origine de celui-ci. Les signatures peuvent communiquer votre humeur du moment ou la pensée du jour. Une signature peut transmettre une quantité d'informations, en fin de message, mais par courtoisie, il est préférable de la limiter à seulement quelques lignes.

Signet

Procédure informatique permettant à l'utilisateur d'enregistrer un site réseau de manière à pouvoir y retourner facilement. En cliquant sur un signet, l'utilisateur accède directement au site souhaité sans avoir à réinscrire son url. Un recueil de signets est appelé liste de signets.

Site

Ensemble de pages Web reliées, résidant sur le même serveur et interconnectées par des liens hypertexte.

Spamming

Postage électronique d'informations diverses et variées, non sollicitées, la plupart du temps de nature publicitaire, et généralement envoyées en masse à des destinataires non intéressés.

SSL

Secure Socket Layer. Protocole de communication sécurisé via Internet en chiffrant les données au niveau de l'application.

Surfer

Argot pour « naviguer sur Internet ». Signifie naviguer sans but précis.

T

TCP/IP

Combinaison des acronymes de *Transmission Control Protocol* (protocole de contrôle de transmission) et de *Internet Protocol* (protocole Internet), les deux protocoles qui administrent la manière dont ordinateurs et réseaux gèrent le flux d'informations sur Internet.

Téléchargement

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.

Télétransmission

Procédure visant à transférer un fichier d'un ordinateur local vers un ordinateur distant, via un modem ou un réseau.

Traitement de données à caractère personnel

Le terme « traitement » comprend toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des données à caractère personnel. Les opérations concernées sont notamment : la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la diffusion, etc. des données.

Transmission de fichier audio en continu

Fichiers son saisis en temps réel dans un fichier audio ou transmis en temps réel sur Internet. Un plug-in ajouté au navigateur Web décompresse et lit les données au fur et à mesure de leur arrivée sur l'ordinateur. La transmission d'un fichier audio ou vidéo en continu supprime l'attente résultant du téléchargement de la totalité du fichier et permet ainsi de lire la totalité du fichier avec un programme d'aide.

U

URL

Acronyme de *Uniform Resource Locator* (localisateur uniforme de ressources), l'adresse qui spécifie l'emplacement électronique d'une ressource (un fichier) Internet. Une adresse URL est généralement constituée de quatre parties : le protocole, le serveur (ou domaine), le chemin et le nom de fichier, quoique dans certains cas, le chemin ou le nom de fichier ne figure pas.

Usenet

Service d'information télématique sur lequel les lecteurs peuvent échanger des informations, des idées, des conseils et des opinions. Système de distribution des newsgroups créé en 1970.

V

Virus

Programme nuisible, créé par l'homme pour détecter d'autres programmes et les « infecter » en leur incorporant sa propre copie. Lorsqu'un programme infecté est exécuté, le virus est activé.

W

le Web

Abréviation de World Wide Web.

World Wide Web

Recueil de contenus multimédia interconnectés par des liens et qui offre une interface graphique conviviale pour naviguer sur Internet.

TEXTES ET ADRESSES UTILES



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.
- Loi du 25 mai 1999, modifiant la loi du 14 juillet 1991, *M.B.*, 23 juin 1999, p.23670.

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.
- Loi du 11 décembre 1998 modifiant la loi du 8 décembre 1992, transposant la directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 du Parlement européen et du Conseil relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, *M.B.*, 3 février 1999.

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 13 avril 1995 contenant des dispositions en vue de la répression de la traite des êtres humains et de la pornographie infantile, *M.B.*, 25 avril 1995, p. 10823.

Quelques textes pour approfondir votre réflexion, sur lesquels la rédaction de ce guide s'est notamment basée.

En français :

- Les traitements invisibles sur Internet, Jean-Marc DINANT : <http://www.droit.fundp.ac.be/crid/eclip/luxembourg.html>
- Premiers pas sur Internet, TEST-ACHATS : <http://www.test-achats.be/>
- Les « cookies » démystifiés, Clément GAGNON: <http://www.tactika.com/cookie/>
- Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), "Découvrez comment vous êtes pisté sur Internet" : <http://www.cnil.fr/>
- Technologies antivirales pour l'entreprise, TREND MICRO : <http://www.antivirus-fr.com/>

- Les cookies, Jean-Claude BELLAMY :
<http://members.aol.com/bellamyjc/fr/cookies.html>
- Réglementation d'Internet : les noms de domaine, Laetitia ROLIN :
<http://www.droit.fundp.ac.be/crid/Enlist/nomsdomaine.htm>
- La labellisation des sites Web : classification, stratégies et recommandations, Didier GOBERT et Anne SALAÜN : <http://www.droit.fundp.ac.be/textes/DAOR.pdf>
- Arbitrage et nouvelles technologies : alternative cyberdispute resolution, Vincent TILMAN : <http://www.droit.fundp.ac.be/textes/ADR.pdf>
- Transposition de la directive "contrats à distance" : analyse de la loi belge du 25/5/1999, Anne SALAÜN : http://www.droit-technologie.org/5_13.asp
- Droits d'auteur et internet : problèmes et solutions pour la création d'une base de données en ligne contenant des images et/ou du texte, Services de Premier ministre SSTC, Mireille BUYDENS :
http://www.sstc.be/belspo/fr.stm?03frostc/geninfo/publ/d_auteur_fr.stm
- Vade Mecum « ...du numérique au multimedia », Benoit LIPS, Agnès MAQUA, Jacques FOLON et Dominique VILLARS :
<http://mrw.wallonie.be/dgtre/multimedia/index.htm>

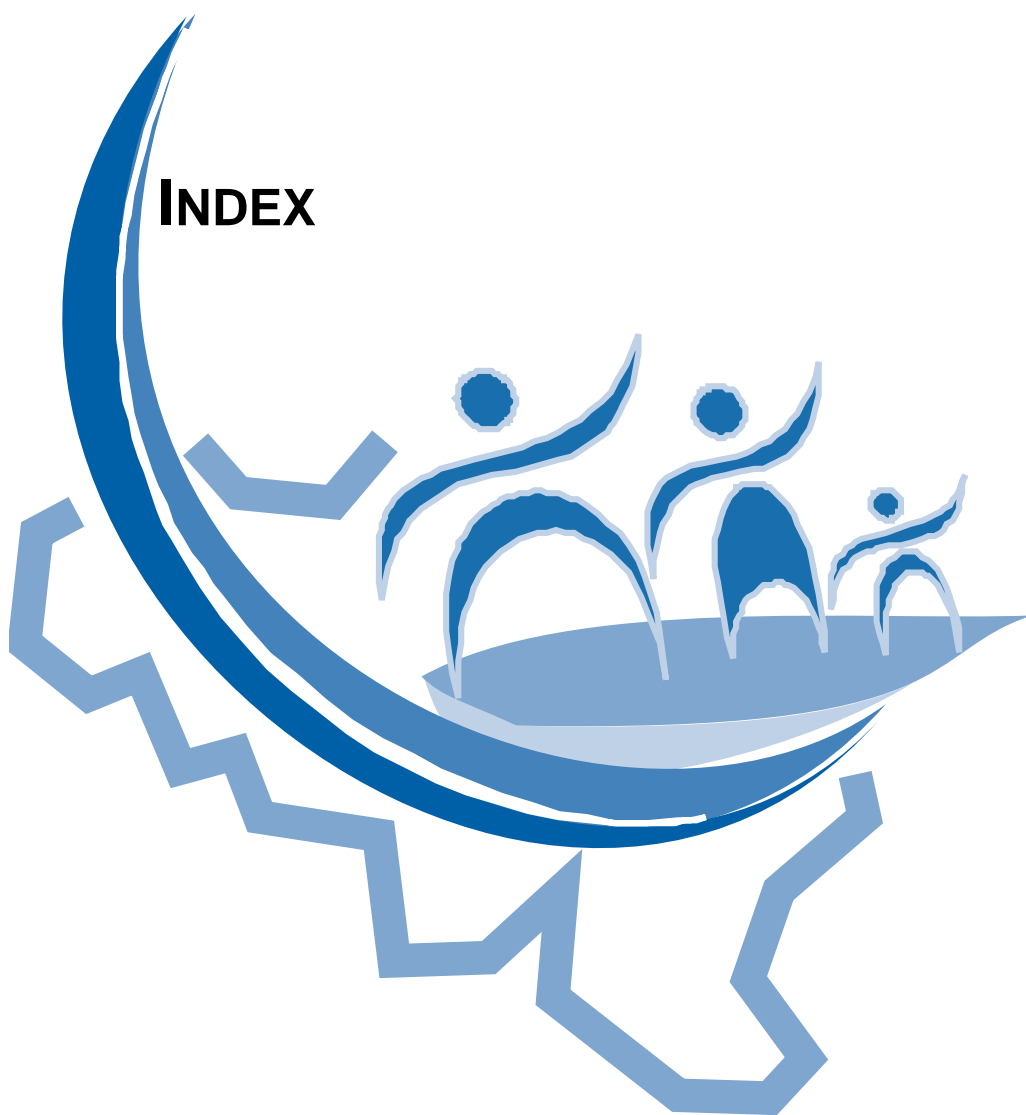
En néerlandais :

- Auteursrechten en Internet. Problemen en oplossingen voor het creëren van een online databank met beelden en/of tekst, Diensten van de Eerste Minister. Wetenschappelijke, Technische en Culturele Aangelegenheden, Mireille BUYDENS :
http://www.sstc.be/belspo/nl.stm?02nlostc/geninfo/publ/d_auteur_nl.stm
- GOETHALS, P., Adressering op het Internet - Anno 2000, Mediagids, Telecom, Aflevering 3, 2000, 141-151.
- FELTKAMP, R. en FLAMEE, M., 'Telecommunicatie en bescherming van persoonsgegevens', Auteurs & Media, 1999, 169-185; 313-337.
- DE KROON, A., Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende bepaalde juridische aspecten van de elektronische handel in de interne markt, Computerrecht, 1999, 86-89.
- HIJMANS, H., ROORDING, J., Juridische aspecten van elektronische handel : de ontwerp-richtlijn, Mediaforum, 1999, 136-139.
- VERLINDEN, I., SMITS, A., VERBEKEN, A., LIEBEN, B., LEJEUNE, I., VANHAM, B., Internet. De fiscale aspecten van 'electronic commerce', Fisc. Act. 1998, deel 1: afl. 19, 9-12, deel 2: afl. 20, 9-12, deel 3: afl. 22, 13-16, deel 4: afl. 23, 13-16.
- STEENNOT, R., Juridische problemen in het kader van de elektronische handel, T.B.H., 1999, 664-676.
- VAN EECKE, P., 'Bewijsrecht en digitale handtekeningen', in Belgische Vereniging van Bedrijfsjuristen, Tendensen in het bedrijfsrecht. De elektronische handel, Antwerpen, Kluwer, 1999, 213-267.
- VUYLSTEKE, Bram, 'Het voorontwerp van wet over de herziening van het bewijsrecht', in Dumortier, J. (ed.), Recente ontwikkelingen in informatica- en telecommunicatierecht, Brugge, Die Keure, 1999, 27-52.
- DUMORTIER, J., 'Elektronische handel en consumentenbescherming in de Europese ontwerp-richtlijn en het Belgische recht', Computerrecht, 1999, 124-132.
- DE VUYST, B., Werkelijk en wettelijk land : Internet en de Wet Handelspraktijken, T.B.H., 1997, 49-53

Adresses utiles

- **Ministère des Affaires économiques :**
société de l'information, commerce électronique, signature électronique
<http://mineco.fgov.be/>
- **Administration de l'Inspection économique :**
pour adresser une plainte
World Trade Centre III
Boulevard Simon Bolivar, 30
1000 Bruxelles
Tél. : 32 (0) 2 208 36 11
Fax : 32 (0) 2 208 39 15
E-mail : eco.inspec@mineco.fgov.be
- **Belgian Federal Government On Line :**
informations de l'État fédéral belge diffusées sur l'Internet via le sous-domaine fgov.be
<http://www.belgium.fgov.be/>
- **IBPT – Institut belge des Services postaux et de Télécommunications :**
télécommunication, information sur les virus informatiques
<http://www.privacy.fgov.be/>
- **Commission de Protection de la Vie privée :**
respect de la vie privée
<http://www.privacy.fgov.be/>
- **Police judiciaire :**
point de contact dans la lutte contre la pornographie infantile
<http://www.gpj.be/>
E-mail : contact@jpg.be
- **Centre de Recherches Informatique et Droit :**
commerce électronique, propriété intellectuelle, informatique juridique, télécommunication, vie privée, autorégulation, société de l'information
<http://crid.fundp.ac.be>
<http://www.droit.fundp.ac.be:100/> (moteur de recherches « Alexandrie »)
- **ASBL « Droit et Nouvelles Technologies » :**
information sur le droit dans le domaine des nouvelles technologies
<http://www.droit-technologie.org/>
- **ISPA – Internet Service Providers Association Belgium :**
liste des membres, code de conduite, protocole de coopération, statistiques sur Internet
<http://www.ispa.be/>

INDEX



Index

A

achats sur Internet 54, 64, 69
ActiveX control 26, 30
ADR..... 70, 93
adresse IP 24, 25, 74, 98
ADSL..... 15, 17, 18
Alternative Dispute Resolution..... Voir ADR
amende 39, 86, 90
antivirus..... 48, 49
Applets Java..... 26, 29, 98
arbitre 93, 94
Association Belge du Marketing Direct . 90, 91
attachments..... 14, 47
attentes raisonnables 20
Authenticode 29, 30
authentification..... 98

B

bande passante..... 98
base de données..... 30, 62, 65, 66, 67, 82
Baud..... 98
bits..... 98
boîte aux lettres électroniques 55
Bps 98
browser 44, 98
bug ou bogue 98

C

câble de télévision..... 14, 15, 16
cache..... 24, 25, 28, 51, 60
caricature Voir parodie
carte de crédit 64, 65, 66
channel..... 43
chat 14, 43, 44, 99
citation..... 37, 80
clauses abusives..... 21, 22
client /serveur..... 99
codage 99
code de conduite..... 19, 45, 90, 91, 93
commande 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64,

..... 66, 67, 68, 69
Commission Nationale Informatique et
Libertés 26
conciliateur 93, 94
conclure le contrat de vente 58
conditions générales de vente... 59, 60, 70, 71
consommateur..... 99
Consortium W3..... 99
contenu..... 99
contenu illicite..... 30, 86
contenus illégaux ou préjudiciables..... 87
contrat à distance 54, 99
contrefaçon..... 36, 37, 39, 82, 84, 86, 87
cookies 26, 27, 28, 29, 51, 99
Copier/Coller 83
copyright..... 38, 79, 85, 86
courrier électronique..... 14, 15, 27, 42, 45,
..... 46, 47, 48, 55, 58, 63, 69, 100
créer votre page web personnelle 74
cryptage..... 65
cyber- 99
cyberespace 100
cybermarketing..... 20
cyberspace 100

D

débit..... 15, 16
diffamation..... 42, 45, 74
discussion modérée 100
DNS..... 27, 74, 76, 77, 100
domain name grabbing..... 77
Domain Name Service Voir DNS
données à caractère personnel..... 19, 21, 28,
..... 87, 88, 100
droit à l'information préalable 20, 50
droit à l'oubli 21, 51
droit à la curiosité 20, 50
droit d'accès 20, 50
droit d'opposition 20, 50
droit d'auteur..... 36, 39, 74, 78, 79, 80, 81,
..... 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88
droit de rectification 20, 50
droit de renonciation..... 54, 56, 57, 58, 61,
..... 62, 63, 64, 68, 71, 100

droits moraux 35, 40
droits patrimoniaux..... 36

E

e-mail 14, 19, 22, 27, 31, 42, 48, 100
Ethernet 17, 18

F

FAI 14, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 100
FAQ..... 100
favoris 101
firewall..... 101
forum de discussion 14, 31, 36, 42, 44, 45
fournisseur d'accès 14, 15, 16, 18, 19, 21,
..... 31, 42, 44, 45, 74, 76, 81
frais de livraison 56
framing 86
fraude..... 65, 66, 84, 87
freeware 101
FTP 101

G

garanties 69
garanties commerciales 57, 69
gif 101
Gigaoctet..... 101

H

hacker 33, 87, 101
hacking..... 33, 87
helpdesk..... 19
hors connexion..... 101
hotline 93, 101
HTML 29, 74, 101
HTTP..... 28, 101
hyperlien 14, 25, 85, 86, 92
hypertexte 102

I

I.R.C Voir chat
Icann 102
impression..... 36, 78
informations bancaires 27, 65
interface 102
internaute 102
Internet..... 102
Internet gratuit..... 19
Internet Relay Chat Voir chat
Intranet..... 102
IP 102
ISPA..... 19, 31, 76, 90

J

Java Sandbox 29
JavaScript 27, 29
Java™ 102

L

labellisation 69, 90, 92, 93
liberté d'expression 87
lien hypertexte..... 103 Voir hyperlien
liste Robinson..... 46
litige..... 60, 70, 93, 94
livraison 67
logiciel à contribution volontaire 103
logiciel d'édition de page web 81
logiciel de navigation..... 14, 81
login..... 103
loi applicable 70, 71

M

marketing 19, 20, 21, 26, 50, 55, 88, 90
mauvaise manipulation 59
mécanisme alternatif de résolution de litiges
..... Voir ADR
médiateur 93, 94
Mégaoctet 103

modem 14, 15, 16, 17, 18, 103
 moteur de recherche 103
 MP3.....21, 39, 40, 84, 85, 103
 multimédia..... 103

N

National Computer Security Association.....
 Voir NCSA
 navigateur 103
 NCSA 48
 Net..... 104
 Netiquette..... 45, 104
 newgroups..... Voir forum de discussion
 newsgroups..... 101
 nom de domaine ...24, 26, 74, 75, 76, 77, 104

O

octet 104

Œ

œuvres musicales84

P

page 104
 page d'accueil (ou Home page) 104
 paiement 38, 54, 56, 58, 64, 65, 66, 68,
 70, 76, 86
 panier virtuel.....58
 parodie37, 38
 pastiche..... Voir parodie
 PDF..... 104
 pédophilie..... 30, 31
 PIN 104
 plainte..... 19, 57, 91, 93
 plateforme 104
 Plug-in 104
 point de contact de la police judiciaire 31

portail.....105
 porte-monnaie électronique.....64
 preuve22, 42, 54, 60, 61, 68, 69, 82, 85
 processeur..... 15
 protocole..... 105
 provider 105
 proxy serveur.....28
 pseudonyme.....35, 43, 51
 publicité 19, 20, 46, 47, 54, 55, 79, 90
 publicité comparative.....55

R

RAM 15, 24
 remboursement54, 64, 66, 68, 69
 reproduction36, 37, 55, 78, 80, 81, 82, 83,
88
 résolution du contrat.....22
 restitution.....56
 révisionnisme27
 RNIS..... 14, 15, 16, 18, 105
 routeur24, 105
 RTC..... 14, 15, 16, 18

S

sans fil 105
 scanner.....78, 81, 82, 83
 script ou langage script 105
 Secure Electronic Transactions..... Voir SET
 Secure Socket Layer..... Voir SSL
 Secuser News49
 serveur24, 25, 26, 31, 42, 43, 44, 45, 47,
66, 74, 75, 78, 81, 105
 service après-vente69
 SET66, 105
 sharewares85
 signature.....106
 signature sécurisée42, 61
 signet.....106
 site.....106
 spamming.....46, 55, 106
 SSL.....65, 66, 106
 surfer106

T

<i>tarifs de télécommunication</i>	14
<i>tatouage électronique</i>	38
<i>TCP/IP</i>	106
<i>TCP-IP</i>	24
<i>téléchargement</i>	106
<i>télétransmission</i>	106
<i>traceur</i>	51
<i>traitement de données à caractère personnel</i>	106
<i>traitements invisibles</i>	25
<i>transmission de fichier audio en continu...</i>	107

U

<i>URL</i>	104, 107
<i>Usenet</i>	107

V

<i>vie privée</i>	19, 20, 24, 27, 42, 45, 74, 88, 90
<i>virus</i>	15, 29, 47, 48, 49, 107

W

<i>Web</i>	107
<i>World Wide Web</i>	107