



## LA CNIL CONDAMNE A 30 000 EUROS UNE SOCIETE POUR PROSPECTION COMMERCIALE ABUSIVE

### Attention à la prospection commerciale abusive

▪ Une société spécialisée dans la vente et la pose de portes et de fenêtres a été condamnée par la Cnil à **30 000 euros d'amende** pour de nombreux **manquements** à la réglementation Informatique et libertés.

▪ A la suite de **plaintes de consommateurs** constamment dérangés par téléphone, la Cnil a mené deux missions de **contrôle sur place**. A l'occasion de ces contrôles, elle a notamment constaté que :

- le traitement de gestion des clients et prospects n'avait pas fait l'objet de **déclaration** ;

- l'obligation légale de **mettre à jour les données** n'était pas respectée ;

- le système mis en place ne permettait pas une gestion efficace et pérenne du **droit d'opposition** des personnes démarchées à ne plus figurer dans le fichier ;

- le **droit d'information** des personnes démarchées téléphoniquement n'était pas respecté puisque aucune information ne leur était délivrée par les télé opérateurs ;

- les télé opérateurs n'étaient pas informés de la mise en œuvre d'un traitement relatif à l'**écoute téléphonique** de leur conversation à des fins d'évaluation ;

- l'obligation à la charge de tout responsable de traitement d'assurer la **sécurité** et la confidentialité des informations collectées n'était pas respectée ;

▪ En outre, la société avait **tardé à répondre au demandes de la Cnil** et n'avait apporté aucune réponse à la première mise en demeure adressée par la Cnil.

### La prospection commerciale est strictement encadrée

▪ La prospection commerciale par **téléphone** et par **voie électronique** est strictement encadrée par la loi Informatique et libertés et le Code des postes et communications électroniques. Rappelons que ce type d'opération nécessite au préalable la réalisation des actions suivantes :

- **déclarer à la Cnil** les fichiers clients et prospects et les écoutes téléphoniques ;

- intégrer dans les **scripts téléphoniques** un argumentaire relatif aux droits des personnes démarchées (droit d'accès, de rectification, d'opposition, etc.) ;

- définir une **politique de durée de conservation** des données ;

- établir une procédure permettant de gérer, en interne, les **demandes d'opposition** dans les délais légaux ;

- mettre en œuvre des mesures permettant d'**assurer la sécurité** et la confidentialité des données (mots de passe d'au moins 6 caractères alphanumériques, renouvelés régulièrement) ;

- établir, en interne, une procédure facilitant les **relations avec la Cnil**.

### La condamnation

A la suite des contrôles, la société a pris des mesures correctives (régularisation des formalités préalables) qui ont été jugées tardives et partielles.

Mais le droit d'opposition et d'information des personnes n'étaient toujours par régularisé, ce qui a justifié la condamnation à 30 000 d'amende et la publication de la délibération sur le site internet de la Cnil et sur le site de légifrance.

(1) [Délibération 2008-470 du 27-11-2008](#).

### Les conseils

▶ Consulter les [codes de déontologie](#) pour la prospection par mël.

▶ Connaître la [position de la Cnil](#) sur la prospection par mël.

▶ Sensibiliser les télé opérateurs aux obligations en matière de télé prospection.

[CHLOE TORRES](#)



## VERS UNE LABELLISATION INFORMATIQUE ET LIBERTES DES PRODUITS ET SERVICES

### Le "label informatique et libertés"

- Depuis la réforme du **6 août 2004**, la Cnil dispose d'un **pouvoir de labellisation** Informatique et libertés des produits et procédures des entreprises, dès lors qu'elle est saisie d'une telle demande par des organisations et institutions professionnelles regroupant des responsables de traitement.
- Ce pouvoir de la Cnil va désormais pouvoir être mis en oeuvre plus aisément, dans la mesure où la **loi du 12 mai 2009** de simplification et de clarification du droit (1) prévoit qu'en cas de difficulté d'évaluation d'un produit ou d'une procédure complexe, le président de la Cnil peut confier cette analyse à un **expert indépendant**.
- La CNIL pourra donc bientôt faire appel à des **experts extérieurs** indépendants pour évaluer la conformité d'un produit ou d'une procédure à la loi Informatique et Libertés (par exemple, COFRAC, DCSSI, DGME, etc.).
- La CNIL pourra également s'appuyer sur l'expérience acquise dans le **projet européen EuroPrise**, visant à développer une labellisation européenne (2).
- Pourront notamment faire l'objet d'une labellisation :
  - un **moteur de recherche** sur Internet,
  - un **service de transaction électronique** en ligne pour un site de commerce électronique,
  - un **logiciel de gestion** de données de santé utilisé au sein d'un hôpital.

### La mise en œuvre de la procédure de labellisation

- La loi prévoit que le président de la Cnil dans le cadre de l'instruction préalable à la délivrance d'un label Informatique et libertés, peut, en cas de **complexité du produit** ou de la procédure qui lui est présentée, recourir à un expert indépendant pour procéder à leur évaluation.
- Cette mesure va faciliter l'exercice par la Cnil de son pouvoir de labellisation, dans la mesure où cette dernière, tout en conservant le pouvoir de décision, pourra **externaliser l'instruction** préalable.
- La labellisation Informatique et libertés intéresse particulièrement les entreprises puisqu'elle constitue pour elles un **moyen de se différencier de la concurrence** en apportant une valeur ajoutée à leurs produits et services.
- Parallèlement, le label Informatique et libertés constitue un **gage de qualité** et de confiance pour les consommateurs.
- La labellisation n'est pas une obligation, elle s'effectue sur la base du **volontariat**.
- La CNIL conserve la **décision d'attribuer ou non un label** à un produit, sur la base des résultats de l'évaluation.

### Les enjeux

La labellisation des produits et procédures des entreprises constitue pour ces dernières un nouvel outil de différenciation face à la concurrence et un gage de qualité et de confiance pour les particuliers.

(1) [Loi n° 2009-526 du 12-5-2009.](#)

(2) [communiqué Cnil du 18 juin 2009.](#)

### Les conseils

- ▶ soumettre à la Cnil un dossier le plus détaillé possible du produit ou service à labelliser ;
- ▶ vérifier que le produit ou service apporte de véritables garanties de protection des droits et libertés ;
- ▶ ne pas hésiter à organiser une réunion avec la Cnil.

[CHLOE TORRES](#)  
[CAROLINE DOULGET](#)



## Peut-on faire de la prospection électronique à partir d'adresses collectées sur des sites web ?

▪ **Non** Il est totalement interdit de faire de la prospection électronique à partir d'adresses de courriers électroniques collectées dans les espaces publics de l'internet (site web, annuaire, forum discussion,...). Il s'agit d'une **collecte déloyale** (1).

Les titulaires des adresses ainsi collectées doivent avoir été mis en mesure, au moment de la collecte de leur adresse électronique, de **s'opposer** à toute utilisation commerciale de leurs coordonnées.

La violation des dispositions relatives à la collecte illicite de données à caractère personnel est sanctionnée d'une peine d'emprisonnement de cinq ans et d'une amende de **300 000 euros** (2).

## Dois-je avoir l'accord des personnes pour leur envoyer des messages commerciaux par mèl ?

▪ **Oui** Le recueil du consentement préalable des destinataires est exigé pour les messages commerciaux adressés à des particuliers (« **B to C** »).

Il ne doit pas être envoyés de message commerciaux sans accord préalable des destinataires.

La loi reconnaît aux personnes le **droit de s'opposer** sans frais et sans raisons légitimes à l'utilisation de leurs données à des fins de prospection, notamment commerciale (3).

La loi pour la confiance dans l'économie numérique de juin 2004 prévoit par ailleurs, un **dispositif dit d'opt-in** en matière de prospection directe par voie électronique (4). Ces dispositions se retrouvent à l'article L 34-5 du Code des Postes et communications électroniques.

## Existe-t'il une dérogation au principe du consentement préalable ?

▪ **Oui** Il existe une dérogation au principe du consentement préalable lorsque le **particulier a déjà été contacté**, à l'occasion d'une vente ou d'une prestation de service, par l'organisme souhaitant le démarcher (5).

Un client qui a déjà acheté un produit auprès d'une entreprise, pourra recevoir des messages commerciaux, à la condition toutefois que les **produits** soient **analogues** à celui qu'il avait antérieurement acheté auprès d'elle.

De plus, l'entreprise doit lui offrir la **possibilité**, au moment de sa commande, de **s'opposer** gratuitement et de manière simple à recevoir de la publicité de sa part.

Il existe également une autre exception, en ce qui concerne la prospection par courrier électronique dans le cadre professionnel (« **B to B** »). Il n'est pas nécessaire d'obtenir l'accord du destinataire.

Le professionnel doit toutefois avoir été informé lorsqu'il a communiqué son adresse électronique, de la **possibilité de s'opposer** gratuitement à toute utilisation commerciale de ses coordonnées.

### Source

(1) Loi du 6-1-1978, art. 6, 1°.

(2) C. pénal, art. 226-18.

(3) Loi du 6-1-1978, art. 38 al. 2.

(4) Loi 2004-575, art. 1-IV.

(5) Art. L. 34-5 du Code des Postes et communications électroniques.

# Prochains événements

## Informatique et libertés : impact du bilan d'activité de la Cnil sur les entreprises : 16 septembre 2009

▪ **Alain Bensoussan** animera un petit-déjeuner débat consacré au dernier rapport d'activité de la Cnil et à son impact sur les entreprises.

En 2008, la Commission a multiplié les actions de contrôle sur place visant à vérifier le respect de la réglementation Informatique et Libertés par les entreprises et établissements publics. Avec 4 218 contrôles effectués, elle accroît son activité de + 33 % par rapport à 2007. Elle a adressé 4 126 mises en demeure, prononcé un avertissement et effectué cinq dénonciations au Parquet.

L'année a aussi été marquée par la multiplication des sanctions pécuniaires prononcées à l'encontre des entreprises (9 pour un total de 137 100 €), en particulier lorsque la Cnil a constaté des commentaires abusifs dans les zones « blocs notes » des applications relatives à la gestion commerciale et aux ressources humaines.

De même, le développement des technosurveillances en entreprise (géolocalisation, vidéosurveillance, contrôles d'accès, biométrie, etc.) s'est amplifié jusqu'à envisager d'élargir les compétences de la Cnil en matière de vidéosurveillance.

Enfin, 2008 a vu naître un groupe de travail sur le traçage électronique, rebaptisé « groupe de travail relatif au respect de la vie privée à l'heure des mémoires numériques » suite aux recommandations du Sénat en mai 2009.

Nous vous proposons, au cours d'un petit-déjeuner, de faire le point sur les plans de mise en conformité qui s'imposent aux entreprises.

▪ **Inscription gratuite** : Nous vous remercions de bien vouloir confirmer votre présence avant le 1er septembre 2009 par courrier électronique en indiquant vos coordonnées et le nombre de personnes qui assisteront au petit déjeuner débat à l'adresse suivante : [invitation-conference@alain-bensoussan.com](mailto:invitation-conference@alain-bensoussan.com) ou en faxant le [bulletin d'inscription](#) au 01 41 33 35 36.

## Déclarer ses fichiers à la CNIL : 25 septembre 2009

▪ **Chloé Torres** animera une formation organisée en partenariat avec Francis Lefebvre Formation.

Les objectifs de cette formations sont multiples :

- traiter les données à caractère personnel dans l'entreprise et les formalités à accomplir ;
- savoir quelles sont les données autorisées, interdites, sensibles ;
- apprendre à choisir entre les déclarations, les demandes d'autorisation, les déclarations simplifiées ;
- réaliser les annexes de déclaration et demande d'autorisation ;
- savoir présenter une demande d'autorisation et réaliser un dossier d'accompagnement précisant les fondamentaux juridiques, techniques et économiques à l'appui de sa demande.

Cette formation s'adresse avant tout aux DSI, responsables des données, administrateurs du système d'information, juristes.

Plus généralement, elle s'adresse également à toute personne ayant à prendre en charge la conformité juridique de traitements de données à caractère personnel.

[Télécharger le programme et les conditions Francis Lefebvre Formation](#)

▪ **Inscription payante** auprès de Francis Lefebvre Formation.

▪ Lieu de la formation : Paris.



## Un extranet pour les Cil

▪ La CNIL a ouvert à titre **expérimental**, un nouveau service dédié aux Correspondants Informatiques et Libertés. Il s'agit d'un extranet destiné à les accompagner au quotidien dans l'exercice de leurs missions (1).

## Bientôt un "label informatique et libertés"

▪ La CNIL pourra bientôt faire appel à des **experts extérieurs indépendants** pour évaluer la conformité d'un produit ou d'une procédure à la loi Informatique et Libertés (logiciels, moteurs de recherche, services de transaction en ligne, etc.)(2).

## Programme des contrôles Cnil pour l'année 2009

▪ La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a dévoilé son programme des contrôles et **vérifications des traitements** de données à caractère personnel pour l'année 2009 (3).

▪ Les contrôles font désormais partie de l'activité normale de la commission pour **garantir l'application réelle de la loi** Informatique et Libertés, à tous.

## Le projet LOPPSI : de la vidéosurveillance à la vidéoprotection

▪ Le projet de loi, présenté le **27 mai 2009** au Conseil des Ministres par la Ministre de l'intérieur, Madame Michelle Alliot-Marie, traite de la **protection des citoyens**. Le volet vidéosurveillance vient compléter les dispositions juridiques existantes, notamment le décret du 22 janvier 2009, qui simplifie les formalités liées aux demandes d'autorisation préfectorale (4).

## Le Sénat veut renforcer la législation sur les données personnelles

▪ Le sénat a publié un rapport sur « **La vie privée à l'heure des mémoires numériques** » (5). Les Sénateurs estiment que les règles de droit prennent mal en compte les nouvelles technologies (RFID, bluetooth, banalisation du GPS, etc.) qui permettent un **traçage des individus**.

▪ Parmi les 15 recommandations du rapport on signalera plus particulièrement la création d'un droit à « l'hétéronymat » et d'un **droit à l'oubli**.

## Recommandations CE sur les puces RFID

▪ Le **12 mai 2009**, la Commission européenne a émis de nouvelles recommandations sur la manière de concilier la technologie RFID et la protection des données à caractère personnel et de la **vie privée** (6).

## Source

(1) [Communiqué Cnil du 30 juin 2009](#).

(2) Loi du 12 mai 2009 de simplification et de clarification du droit. Voir [communiqué Cnil du 18 juin 2009](#).

(3) [Communiqué Cnil du 11 juin 2009](#).

(4) [Doc. Ass. nat. n° 1697 du 27 mai 2009](#).

(5) Rapport du Sénat 27 mai 2009, [Doc. N° 441](#).

(6) [Recommandation du 12 mai 2009](#).

Directeur de la publication : Bensoussan Alain  
Rédigée par les avocats et juristes de ALAIN BENSOUSSAN SELAS  
Animée par Chloé Torres et Isabelle Pottier, avocat  
Diffusée uniquement par voie électronique  
ISSN 1634-0698  
Abonnement à : [paris@alain-bensoussan.com](mailto:paris@alain-bensoussan.com)