



**Conseil Économique
et Social**

Distr.
GÉNÉRALE

TRADE/CEFACT/2001/14
15 janvier 2001

FRANÇAIS
Original : ANGLAIS

COMMISSION ÉCONOMIQUE POUR L'EUROPE

COMITÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT DU COMMERCE,
DE L'INDUSTRIE ET DE L'ENTREPRISE

Centre des Nations Unies pour la facilitation du commerce
et les transactions électroniques (CEFACT-ONU)

Septième session, 26-29 mars 2001
Point 10 de l'ordre du jour provisoire

**PROJET DE RECOMMANDATION RELATIVE AUX INSTRUMENTS
D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE
(Codes de conduite)**

* * *

Présenté par le Groupe de travail juridique*

Ce document est soumis au Centre pour approbation.

* Ce document est reproduit tel qu'il a été reçu par le secrétariat.

**PROJET DE RECOMMANDATION RELATIVE AUX INSTRUMENTS
D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE
(Codes de conduite)**

1. Introduction

L'expansion et la facilitation du commerce international par le biais de transactions électroniques ont rendu nécessaire la création d'un cadre juridique et réglementaire. Ces cinq dernières années, les transactions électroniques en réseau ouvert, y compris les opérations transfrontières entre des parties qui n'avaient jusque-là jamais commercé entre elles, ont enregistré une croissance spectaculaire. D'où la nécessité d'élargir le cadre juridique et réglementaire pour l'adapter aux nouvelles exigences du commerce international s'effectuant par voie électronique. Il faut lever les incertitudes inhérentes à la nouveauté du procédé et aux différences qu'il suppose par rapport aux pratiques traditionnelles du commerce international sur papier, et susciter la confiance dans le commerce électronique.

D'une manière générale, quatre types de solutions juridiques permettent d'obtenir la sécurité nécessaire et de créer un climat de confiance, à savoir :

- a) La législation nationale;
- b) Les instruments juridiques internationaux, tels que conventions, traités, directives, etc.
- c) Les solutions contractuelles, telles que les Recommandations Nos 26 et 31 du CEFACT-ONU;
- d) L'autoréglementation, y compris la réglementation conjointe.

De nombreux pays participant au commerce international ont déjà adopté une législation par laquelle ils ont adapté leur système juridique à l'évolution des transactions électroniques, instaurant ainsi un cadre juridique pour le commerce électronique. En 1996, la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI) a adopté une Loi type sur le commerce électronique et a recommandé aux États membres de s'en inspirer au moment de promulguer des lois ou de réviser leur législation, ce qui traduisait le souci d'harmoniser le droit applicable aux moyens autres que les documents papier pour communiquer et conserver l'information. En outre, la CNUDCI met actuellement la dernière main à une Loi type sur les signatures électroniques.

Certains pays ont estimé qu'une convention internationale était nécessaire pour assurer l'uniformité des règles juridiques applicables aux transactions électroniques. À ce jour, aucune mesure particulière n'a été prise pour mettre en chantier une convention internationale sur le commerce électronique en général ou sur certains aspects des transactions électroniques, par exemple la reconnaissance des signatures électroniques. Il est notoire que l'élaboration et l'acceptation d'une convention internationale constituent, inévitablement, un processus de longue haleine, car il faut créer un climat de confiance et faire accepter des principes fondamentaux à de très nombreux acteurs et intervenants au niveau international. Il s'est avéré relativement plus facile de promouvoir un cadre juridique pour les transactions électroniques, par le biais d'instruments juridiques internationaux, à un niveau régional.

Ainsi, l'Union européenne a récemment adopté plusieurs directives, dont la Directive sur le commerce électronique et la Directive sur les signatures électroniques, qui définissent un cadre juridique pour les transactions électroniques. Les États membres de l'Union sont tenus d'intégrer ces directives dans leur législation nationale dans un délai déterminé, qui est d'ordinaire de deux ans.

Outre la législation nationale et internationale, la réglementation d'une relation bilatérale découlant d'un accord entre les parties à une transaction commerciale s'effectuant par voie électronique est indispensable pour rendre plus sûre la position juridique des parties en présence. Nombre d'initiatives nationales ou internationales ont été prises pour élaborer des contrats types, dont témoignent le document intitulé "Utilisation commerciale d'accords d'échange aux fins de l'échange de données informatisé", adopté en mars 1991 par le WP.4 de la CEE-ONU - Recommandation No 26 -, et l'Accord de commerce électronique, adopté en mars 2000 par le CEFACT-ONU - Recommandation No 31. Contrairement aux Recommandations précitées, un code de conduite ne représente pas une solution contractuelle : il s'agit d'un instrument d'autoréglementation pouvant être mis en œuvre conjointement avec d'autres moyens de faciliter les transactions commerciales électroniques.

2. Autoréglementation

La confiance est essentielle à l'expansion de transactions électroniques entre parties n'ayant jamais auparavant commercé l'une avec l'autre. Des gouvernements, des organisations internationales, des plates-formes pour les transactions électroniques internationales, des organisations nationales et des organisations de consommateurs – par exemple, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), l'Union européenne, Trust UK et Global Business Dialogue on Electronic Business – ont reconnu que l'autoréglementation pouvait beaucoup contribuer à créer cette confiance.

Par autoréglementation, on entend le fait que des entreprises s'engagent de leur plein gré à respecter certaines règles de conduite lorsqu'elles réalisent des transactions électroniques avec des partenaires. L'autoréglementation peut prendre plusieurs formes, telles que l'adoption d'un code de conduite ou la participation à un programme national ou international de labellisation.

Les États peuvent jouer un rôle clef dans l'élaboration d'instruments d'autoréglementation : ils peuvent en encourager et en faciliter le développement, ainsi qu'adopter eux-mêmes des codes de conduite pour le commerce électronique, s'engageant par là même à respecter certaines règles de conduite pour les communications électroniques entre les entreprises et le secteur public.

Dans l'intérêt des transactions électroniques internationales, il conviendrait que les instruments d'autoréglementation, tels que les codes de conduite et les programmes de labellisation, répondent à certains critères fondamentaux, présentent un minimum d'uniformité et bénéficient en outre d'un agrément international.

3. Code de conduite type de Electronic Commerce Platform Netherlands

Le Code de conduite type pour le commerce électronique de Electronic Commerce Platform Netherlands a été achevé en 1999. L'initiative en avait été annoncée par le Ministre néerlandais des affaires économiques à l'occasion d'une réunion de l'OCDE à Ottawa (Canada)

en 1998, et le code type a été présenté à une réunion de l'OCDE en octobre 1999. D'autres organisations internationales, dont la Commission européenne et la Chambre de commerce internationale, se sont montrées très intéressées par cet instrument.

Le Groupe de travail juridique du CEFACT-ONU a pour rôle d'étudier des solutions concrètes et viables permettant de faciliter les transactions commerciales internationales par voie électronique, s'agissant en particulier d'instruments contractuels et consensuels tels que les codes de conduite. Si, avec le soutien essentiel des gouvernements, les entreprises utilisatrices peuvent adopter de leur plein gré des mécanismes d'autoréglementation permettant d'accroître la confiance des utilisateurs, il sera alors possible d'instaurer un environnement autoréglementé, fiable et favorable à tous les utilisateurs du système.

Il est à noter que le CEFACT-ONU ne propose pas spécifiquement l'adoption du modèle néerlandais : celui-ci n'est qu'un exemple qui pourrait servir de modèle et de référence pour l'élaboration d'un code de ce genre.

L'élaboration d'une législation nationale est toujours plus lente qu'on ne le souhaiterait. Les codes de conduite, quant à eux, sont considérablement plus souples et peuvent être adoptés moyennant les variations nécessaires autour du principe fondamental de l'équité pour tous les participants aux diverses transactions. La présente recommandation vise à promouvoir, auprès des membres du CEFACT-ONU, le concept d'un code de conduite pouvant servir de référence pour l'élaboration, aux niveaux national, sectoriel, industriel ou individuel, de l'infrastructure nécessaire pour instaurer un cadre dans lequel le non-respect des critères pertinents du code sera perçu – d'un point de vue commercial comme d'un point de vue juridique – comme un comportement inacceptable. Si cet objectif est atteint, les appareils judiciaires des juridictions compétentes pourront mettre en garde les entreprises qui ne respecteront pas les normes fixées dans le code de conduite.

4. Mécanisme de mise en œuvre

La présente recommandation ne propose pas un mécanisme de mise en œuvre unique : celui-ci sera fonction de la législation applicable dans chaque juridiction. Des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges peuvent toutefois être prévues, question que le Groupe de travail juridique du CEFACT-ONU espère traiter dans son futur programme de travail.

RECOMMANDATION

Le Centre des Nations Unies pour la facilitation du commerce et les transactions électroniques (CEFACT-ONU) décide de recommander ce qui suit :

1. Les États Membres de l'Organisation des Nations Unies devraient, indépendamment d'autres solutions, reconnaître la nécessité impérieuse d'élaborer, d'encourager et de promulguer des codes de conduite volontaires pour les transactions commerciales électroniques, afin d'encourager l'expansion du commerce international;
2. Les États Membres de l'Organisation des Nations Unies devraient donc encourager et faciliter l'élaboration, par des organisations commerciales nationales et internationales, d'instruments d'autoréglementation pour les transactions électroniques, tels que codes de conduite et programmes de labellisation;
3. Les États Membres de l'Organisation des Nations Unies devraient encourager et faciliter l'élaboration de programmes nationaux et internationaux d'agrément d'instruments d'autoréglementation;
4. Les organisations nationales et internationales qui élaborent des codes de conduite pour le commerce électronique devraient s'inspirer du Code de conduite type pour le commerce électronique mis au point par Electronic Commerce Platform Netherlands, qui figure en annexe à la présente recommandation. L'annexe ci-après n'est qu'un exemple de code de conduite qui recense les types de questions dont il convient de tenir compte lors de l'élaboration d'instruments de ce genre.

Étaient présents à la session :

(La liste des États membres présents à la session du CEFACT-ONU sera insérée ici après approbation.)

**ANNEXE : CODE DE CONDUITE TYPE POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE,
ELECTRONIC COMMERCE PLATFORM NETHERLANDS**

Table des matières	Page
1. Introduction	9
1.1 La confiance, clef du commerce électronique	9
1.2 Instruments permettant de créer un climat de confiance	9
1.3 Contexte	9
1.4 Principes	10
1.5 Structure du code type	10
2. Le code de conduite et son contexte	12
2.1 Généralités	12
2.1.1 Déclaration d'intention	12
2.1.2 Définitions	12
2.1.3 Champ d'application du Code de conduite pour le commerce électronique	13
2.1.4 Aspects spécifiques relatifs aux consommateurs	13
2.1.5 Mécanisme de mise en œuvre	13
2.2 Fiabilité	14
2.2.1 Fiabilité de l'information	14
2.2.2 Reconnaissance des communications électroniques	14
2.2.3 Fiabilité des systèmes et de l'organisation	15
2.2.4 Fiabilité des types de signatures électroniques	16
2.3 Transparence	18
2.3.1 Transparence optimale de l'information	18
2.3.2 Communications commerciales identifiables	20
2.4 Confidentialité et respect de la vie privée	21
2.4.1 Respect de la vie privée	21
2.4.2 Informations à caractère confidentiel	22
2.4.3 Droits de propriété intellectuelle	22
Appendice I Récapitulatif des points prioritaires	23
Appendice II Récapitulatif des dispositions types	26
Appendice III Références	31
Appendice IV ECP.NL	33

*(ORIGINAL : MODEL CODE OF CONDUCT FOR ELECTRONIC COMMERCE,
TROISIÈME VERSION DU PROJET, NOVEMBRE 1999, ECP.NL)*

AVANT-PROPOS

Electronic Commerce Platform Netherlands (ECP.NL) est le centre national de recherche et de coordination en matière de commerce électronique des Pays-Bas. C'est une association réunissant utilisateurs, fournisseurs, organisations intermédiaires, organes de l'État et institutions de formation, qui s'intéresse aux questions liées à l'information publique, aux conditions générales, aux techniques et aux normes, ainsi qu'à la coordination internationale en matière de commerce électronique.

En 1998, ECP.NL a réalisé une étude sur les problèmes juridiques posés par le commerce électronique et sur les solutions que pourrait y apporter l'autoréglementation. Les conclusions de cette étude et les travaux de deux conférences l'ont ensuite amené à élaborer un code type de conduite pour le commerce électronique. Les normes qui y sont énoncées ont été rédigées en coopération avec des représentants néerlandais de toutes les parties intéressées - entreprises, organismes de recherche scientifique, organes de l'État, organisations de consommateurs.

Pour la rédaction de ce code, il a été tout particulièrement tenu compte de toute une série d'initiatives en cours dans ce domaine, tant sur le plan national que sur le plan international.

Cette initiative des Pays-Bas a été présentée comme modèle à un certain nombre d'organisations internationales compétentes, dont l'OCDE, l'Organisation des Nations Unies et la Commission européenne, ce qui a conduit celles-ci à inscrire la question de l'autoréglementation en matière de commerce électronique à leur programme de travail, en prenant pour exemple le Code type d'ECP.NL.

Vous avez entre vos mains un projet préliminaire du code type, qui servira de référence pendant une année au moins. Au cours de cette période, l'expérience acquise permettra, si nécessaire, d'en adapter la teneur, et les débats au niveau international pourront également contribuer à affiner plus avant le projet : le présent code type constitue donc un instrument dynamique et souple.

On trouvera à l'appendice IV des renseignements complémentaires concernant ECP.NL et les différents groupes consultatifs qui ont contribué à l'élaboration du code de conduite type.

Leidschendam, novembre 1999

1. Introduction

1.1 La confiance, clef du commerce électronique

Le commerce électronique offre d'importantes perspectives pour l'économie, pour l'emploi, pour la création de nouveaux services et de nouvelles formes de partenariats inter ou intra-entreprises et inter ou intrasectoriels et, enfin et surtout, pour les consommateurs. À l'heure actuelle, les organisations, mais aussi les consommateurs hésitent, nombreux, à utiliser des moyens électroniques, tels qu'Internet, pour commercer. Une des raisons - et non des moindres - tient à un manque de confiance à l'égard des systèmes, de l'entreprise partenaire (souvent inconnue), et pour ce qui est de la protection juridique.

Beaucoup considèrent donc nécessaire de renforcer la confiance des consommateurs, des milieux industriels et commerciaux, ou encore du secteur public, dans les transactions commerciales électroniques.

1.2 Instruments permettant de créer un climat de confiance

Une infrastructure juridique transfrontière appropriée assure l'interopérabilité nécessaire entre le droit et la technique, permettant ainsi de garantir avant tout la sécurité juridique. Dans le cadre de l'UE, des travaux sont en cours en vue d'élaborer une infrastructure harmonisée par le biais d'une directive (à l'état de projet) régissant certains aspects du commerce électronique.

Or, un cadre juridique généralement approprié existe déjà aux Pays-Bas. Le Livre blanc sur la législation relative aux autoroutes électroniques a confirmé qu'en termes généraux, le système législatif néerlandais permettait d'encadrer correctement les transactions électroniques. Il ressort également du Livre blanc qu'un rôle important est dévolu à l'autoréglementation.

Moyennant des conditions spécifiques, dans un monde en mutation rapide, l'autoréglementation permet de compléter avec efficacité la législation existante, voire, parfois, de s'y substituer à titre provisoire. Simultanément, tout comme dans le monde "hors ligne", il importe que les fournisseurs (entreprises) s'efforcent eux-mêmes d'instaurer ce climat de confiance. À cette fin, on peut notamment prévoir que le fournisseur respectera un code de bonne pratique. Si cette pratique peut être définie, par exemple, dans la législation, elle peut également être inhérente à l'acceptation d'un code de conduite ou à une déclaration d'intention.

Associée à la législation, l'autoréglementation peut permettre, à terme, d'instaurer un réel climat de confiance. Les entreprises qui se seront engagées à adhérer à un code de conduite pourront, le cas échéant, être rappelées à l'ordre par les consommateurs. On ne peut exclure que la normalisation découlant du code de conduite trouve une acceptation si large qu'elle ait également force de loi.

1.3 Contexte

Venant compléter la législation, le code de conduite type d'ECP.NL constitue un cadre général répertoriant les éléments clefs d'un code de conduite destiné à accroître la confiance dans le commerce électronique. En même temps, il propose un certain nombre de dispositions types pouvant servir à rédiger un instrument de ce genre.

De par son caractère général, le Code type d'ECP.NL peut servir de point de départ pour la rédaction de codes de conduite applicables - quel que soit le procédé technique utilisé - à toute une série de branches et de secteurs de la société. En tant que tel, il peut être considéré en quelque sorte comme un aide-mémoire pour un commerce électronique prudent entre les entreprises ou entre les entreprises et les consommateurs, et il peut également être utilisé par le secteur public. Il a été établi conformément au droit (coutumier) et privilégie la pratique.

1.4 Principes

Comme indiqué plus haut, le présent code type a pour objet de créer un climat de confiance, en partant du principe que ce qui s'applique aux transactions hors ligne doit également s'appliquer aux transactions en ligne. Dans la formulation des dispositions d'un code spécifique, les principes ci-après doivent être respectés :

- **Fiabilité** : les partenaires peuvent-ils se fier à l'exactitude et à l'exhaustivité de l'information fournie ? Les systèmes de communication et d'échange sont-ils fiables ? Peut-on être sûr que les obligations contractées par voie électronique seront dûment respectées ? La fiabilité du commerce électronique dépend des participants eux-mêmes, qui doivent se sentir responsables de la fiabilité des systèmes d'information et de communication qu'ils utilisent. Ce principe doit s'appuyer sur une organisation et une protection fiables des informations échangées.
- **Transparence** : "dire et faire une seule et même chose". Pour tous les participants, toute question concernant les partenaires et l'objet de la transaction, les conditions entourant la transaction et les renseignements pertinents ou utilisés à cette fin, doit donner lieu à une réponse claire, compréhensible, logique et, si possible, vérifiable. La transparence est fondamentale pour la confiance.
- **Confidentialité et respect de la vie privée** : les participants devraient être raisonnablement certains que les renseignements confidentiels seront effectivement traités en tant que tels. Le droit au respect de la vie privée doit être garanti.

1.5 Structure du code type

Le code type commence par énoncer les principaux éléments d'un code de conduite; il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des questions qu'un code de conduite devrait traiter.

Ainsi, il se peut qu'un code de conduite ou un code de bonne pratique réglementant déjà un secteur ou une profession puisse également s'appliquer au commerce électronique. Dans ce cas, on pourra envisager d'incorporer les règles pertinentes dans un code de conduite pour le commerce électronique. En outre, le code type omet de traiter un certain nombre d'aspects juridiques essentiellement de portée nationale, tels que les délais de livraison et de réception, ou les obligations des parties pour ce qui est des conséquences d'une défaillance de la communication électronique.

Les points prioritaires énumérés dans le code type sont largement considérés, dans leur contexte comme dans leur formulation, comme une série complète de règles minimales que les participants au commerce électronique devraient s'engager à respecter pour inspirer suffisamment confiance à leurs partenaires.

ECP.NL recommande que la série complète des points prioritaires soit incorporée dans un code de conduite.

Outre les points prioritaires, le Code d'ECP.NL comporte plusieurs dispositions types pouvant servir de référence pour rédiger différents codes de conduite. Chaque disposition type constitue à elle seule un modèle pouvant être utilisé ou modifié en fonction des besoins du rédacteur.

Aucune disposition type ne figure au titre du point prioritaire intitulé "Mécanisme de mise en œuvre". Toutefois, plusieurs mécanismes possibles sont cités dans les notes explicatives. Les partenaires devront déterminer eux-mêmes ce qui leur convient au moment de la rédaction de leur propre code de conduite. Une option intéressante consisterait à utiliser les mécanismes relatifs au règlement des différends survenant à l'intérieur du groupe professionnel ou du secteur visé, ou d'autres mécanismes appropriés.

En conclusion, on trouvera des notes explicatives sur un certain nombre de sujets.

2. Le code de conduite et son contexte

2.1 Généralités

2.1.1 Déclaration d'intention

Les signataires déclareront leur volonté de respecter le code de conduite.

□ *Disposition type :*

Nous déclarerons notre volonté d'accepter et de respecter le présent code, dans toute la mesure possible et d'une manière adaptée à nos activités en matière de commerce électronique.

Note explicative

Les parties qui s'engagent à appliquer le code devraient signaler leurs engagements en termes clairs à leurs partenaires commerciaux (potentiels) : une simple signature apposée sur la déclaration ne suffit pas à rendre l'intention manifeste vis-à-vis de tiers.

La partie adhérent au code pourrait par exemple faire référence à cet instrument dans ses communications électroniques. Ensuite, elle pourrait le mentionner dans son cahier de conditions générales. Il serait également possible de le publier dans un registre accessible au public, tenu par une tierce partie.

2.1.2 Définitions

En définissant certains termes apparaissant à plusieurs reprises dans le code de conduite, les signataires en rendront le libellé plus clair et plus lisible.

□ *Dispositions types :*

Activités en matière de commerce électronique : toutes les activités, communications et transactions entreprises par voie électronique à des fins commerciales ou dans un contexte commercial. Terme équivalent : commerce électronique.

Autre partie : toute référence à une "autre partie" dans le présent code désigne également une autre partie potentielle et autres destinataires - personnes ou organisations - de nos activités en matière de commerce électronique.

Note explicative

La définition des activités en matière de commerce électronique correspond à la définition employée par ECP.NL et par le Ministère des affaires économiques, et s'applique quelle que soit la technologie utilisée. En outre, loin d'être axée exclusivement sur la fourniture de services, elle porte également sur d'autres types de transactions et de communications commerciales. Cette définition recouvre le champ d'application le plus large possible.

2.1.3 Champ d'application du code de conduite pour le commerce électronique

Les signataires préciseront bien le champ d'application de leur code.

□ *Disposition type :*

Le code s'applique dans son intégralité à l'ensemble de nos activités en matière de commerce électronique, sauf disposition expresse contraire. Si les modalités du code font l'objet d'une exception, nous ferons en sorte que l'autre partie en soit avertie à l'avance, compte tenu de la méthode employée aux fins de commerce électronique et des prescriptions juridiques, le cas échéant.

2.1.4 Aspects spécifiques relatifs aux consommateurs

Les signataires porteront une attention particulière aux relations avec les consommateurs.

□ *Disposition type :*

Nous ferons en sorte que les souhaits, les questions et les problèmes des consommateurs relatifs à nos produits ou à nos services soient examinés en temps utile et que toutes les mesures raisonnables soient prises pour répondre aux questions et résoudre les problèmes.

Si un consommateur avec qui nous sommes ou avons été en relation demande expressément confirmation de la réception ou de l'exactitude des informations fournies par nos soins, nous la lui donnerons en temps utile.

Nous ferons en sorte que les souhaits, les questions et les problèmes des consommateurs relatifs à nos produits ou à nos services fassent l'objet d'une réponse dans un délai de 14 jours, puis d'un règlement efficace dans les meilleurs délais.

2.1.5 Mécanisme de mise en œuvre

Les signataires porteront une attention particulière aux moyens de faire respecter le code de conduite.

□ *Disposition type :*

Aucune disposition type ne figure au titre du point prioritaire intitulé "Mécanisme de mise en œuvre". Toutefois, plusieurs mécanismes possibles sont cités dans la note explicative ci-dessous. Les signataires devront déterminer eux-mêmes ce qui leur convient au moment de la rédaction de leur propre code de conduite. Une option intéressante consisterait à utiliser les mécanismes relatifs au règlement des différends survenant à l'intérieur du groupe professionnel ou du secteur visé, ou d'autres mécanismes appropriés.

Note explicative

Les codes de conduite peuvent traiter de modalités de mise en œuvre des règles qu'ils contiennent. Il convient de noter qu'un code de conduite pour le commerce électronique fait autorité dans la mesure où il peut être largement mis en œuvre. Cette mise en œuvre peut être fonction, en partie, du contexte juridique dans lequel les entreprises effectuent leurs opérations de commerce électronique et, pour partie, d'une série d'instruments d'autorégulation.

On pourrait envisager un système de certification, une commission spécifique pour le règlement des différends relatifs au code ou un système d'enregistrement des entreprises ayant adhéré au code, avec ou sans règles disciplinaires. Il serait également possible d'établir un registre qui permettrait de vérifier qui s'est engagé à appliquer le code. Une autre option consisterait à utiliser les mécanismes relatifs au règlement des différends survenant à l'intérieur du groupe professionnel ou du secteur visé. Dans la pratique, on connaît déjà plusieurs exemples de structures permettant de garantir la mise en œuvre des codes de conduite pour le commerce électronique.

2.2 Fiabilité

2.2.1 Fiabilité de l'information

Les signataires s'abstiendront de diffuser une information trompeuse ou inexacte.

□ *Disposition type :*

Nous mettrons tout en œuvre pour qu'aucune information de fond dont nous serions à l'origine - y compris une information concernant notre organisation, nos partenariats, nos produits et nos services - et qui serait fournie par le biais de nos activités en matière de commerce électronique, ne soit trompeuse ou inexacte.

2.2.2 Reconnaissance des communications électroniques

Les signataires déclareront :

- 1. Reconnaître les communications électroniques;**
- 2. Accepter la validité des communications électroniques à des fins judiciaires ou extrajudiciaires.**

□ *Disposition type :*

Nous ne contesterons pas la validité, les effets juridiques ou l'applicabilité d'informations reçues par voie électronique au seul motif que ces informations proviennent de moyens électroniques et n'ont pas (également) été envoyées sur papier.

S'il est envisagé de conclure un accord par voie de communication électronique, nous ne refuserons pas la conclusion de cet accord au seul motif que nous n'avons pas envoyé l'offre ou reçu l'acceptation (également) sur papier.

Si, lors d'une procédure judiciaire ou extrajudiciaire, des informations électroniques sont versées au dossier en tant qu'élément de preuve, nous n'alléguerons pas que ces informations constituent une preuve insuffisante au seul motif qu'elles ne nous ont pas été adressées (également) sur papier.

Note explicative

En règle générale, le droit néerlandais n'impose pas de conditions formelles à la conclusion d'actes juridiques (tels que des arrangements contractuels). Leur conclusion ne doit pas nécessairement se faire par écrit : elle peut donc également intervenir par voie électronique.

Dans les rares cas où la loi impose une condition formelle à un acte juridique (par exemple, lorsqu'un écrit, un acte authentique ou un acte notarié est exigé), les parties ne sauraient se soustraire à son application. Une disposition visant à la reconnaissance des communications électroniques pourra contribuer à inspirer confiance à l'autre partie.

2.2.3 Fiabilité des systèmes et de l'organisation

Les signataires garantiront la fiabilité des systèmes et de l'organisation.
--

□ *Disposition type :*

Nous mettrons tout en œuvre pour nous acquitter dûment de notre responsabilité en ce qui concerne notre organisation ainsi que nos systèmes et nos informations. Dans la mesure du possible, nous emploierons des normes génériques et accessibles à cette fin.

Nous ferons en sorte que nos activités en matière de commerce électronique soient intégrées au sein de notre organisation, et que nos systèmes d'information et de communication soient conçus de manière à nous permettre de respecter les obligations et les engagements contractés par voie électronique.

Nous veillerons à ce que les systèmes d'information et de communication utilisés dans le cadre de nos activités en matière de commerce électronique soient suffisamment disponibles et robustes pour nous permettre d'offrir efficacement nos services ou nos produits, en conformité avec la législation et la réglementation applicables, les obligations contractuelles et des normes équitables.

Les signataires feront preuve de clarté dans le traitement des demandes d'information et dans leur organisation administrative.
--

□ *Disposition type :*

En ce qui concerne les transactions conclues avec une autre partie, nous indiquerons quelles données relatives à la transaction nous conserverons, le cas échéant, pendant une période déterminée, afin de ménager à l'autre partie la possibilité de nous demander de lui communiquer ces données (par voie électronique). Nous indiquerons également si l'autre partie encourt des dépenses (raisonnables) pour l'obtention de ces informations.

Par ailleurs, nous concevrons notre organisation administrative de manière que nos droits et les obligations qui en découlent puissent être identifiés en tout temps et divulgués dans un délai raisonnable, pour la période de rétention pertinente prévue par la loi ou convenue.

Note explicative

Dans certains cas, l'autre partie n'enregistrera pas elle-même les données relatives à la transaction; l'opération sera alors largement fonction de l'entreprise effectuant des transactions de commerce électronique et de la fiabilité de son système administratif pour ce qui est de la publication d'informations relatives à la transaction. Pour renforcer la confiance dans ce domaine, une entreprise se livrant à des activités de commerce électronique devrait prévoir, dans son code de conduite, des règles applicables en l'espèce.

Les signataires s'abstiendront de se livrer à des activités risquant de compromettre l'utilisation des systèmes d'information et de communication électroniques.

□ *Disposition type :*

Nous nous abstiendrons de nous livrer à des activités risquant de compromettre dans des conditions raisonnables l'utilisation, la capacité ou la vitesse de fonctionnement des systèmes d'information et de communication électroniques.

Note explicative

Par cette disposition type, il est entendu que la partie signataire garantira la fiabilité de l'organisation et des systèmes d'information et de communication utilisés aux fins du commerce électronique. En toute logique, cet élément se fondera sur une évaluation équitable des coûts réels. Cette évaluation consistera également à mettre en balance les risques et les intérêts légitimes. Les coûts ne devraient pas l'emporter sur les avantages économiques des activités liées au commerce électronique. En outre, il ne faudrait pas oublier qu'il n'existe pas de sécurité absolue des systèmes d'information et de communication, et que les questions d'organisation dépendent en dernière analyse de facteurs humains que l'on ne saurait contrôler par la technique. Il se peut également que la fiabilité, la disponibilité et la robustesse des systèmes d'information et de communication utilisés soient tributaires de [services fournis par des] tiers auxquels la partie signataire aura eu recours. La nécessité de sélectionner ces tiers avec la diligence voulue et de prendre des dispositions judicieuses sera clairement affirmée.

2.2.4 Fiabilité des types de signatures électroniques

En ce qui concerne les signatures électroniques, les signataires s'entendront sur :

- 1. Les modalités et techniques fiables qu'ils accepteront aux fins des signatures électroniques;**
- 2. Les modalités et techniques fiables qu'ils utiliseront aux fins des signatures électroniques;**
- 3. La vérification de la signature électronique;**
- 4. Les normes de qualité imposées aux tierces parties;**
- 5. La responsabilité du caractère confidentiel de la signature électronique.**

□ *Disposition type :*

Nous indiquerons en temps utile, d'une manière logique et accessible à l'autre partie, les modalités et techniques que nous acceptons ou utilisons aux fins des signatures électroniques.

Nous ferons en sorte que toute signature électronique utilisée dans le cadre de nos activités de commerce électronique puisse faire l'objet d'une vérification fiable. Les tierces parties dont nous pourrions utiliser les services à cette fin seront tenues de montrer qu'elles respectent des normes de qualité fixées en toute indépendance.

L'utilisateur de signatures électroniques sera soumis à une obligation de diligence dans la gestion des moyens mis en œuvre à cette fin, concernant en particulier le respect du caractère confidentiel des clefs.

Note explicative

Dans le cadre du commerce électronique, les parties auront fréquemment recours aux signatures électroniques. Une autre partie pourra s'interroger sur la fiabilité des signatures électroniques utilisées et sur leur valeur. Afin de susciter la confiance des autres parties à l'égard des signatures électroniques et de la technologie permettant cette pratique, la partie effectuant une transaction de commerce électronique devrait faire figurer dans son code de conduite la disposition susmentionnée.

Quant aux normes de qualité applicables aux tiers, on pourra envisager des normes de qualité analogues à celles qui sont imposées aux tierces parties de confiance.

2.3 Transparence

2.3.1 Transparence optimale de l'information

Les signataires indiqueront les informations qu'ils fourniront à l'autre partie. Les questions suivantes devront être traitées en termes clairs :

- 1. Applicabilité des conditions générales, le cas échéant;**
- 2. Identité et adresse complète; numéro d'immatriculation au registre de commerce et numéro de TVA, le cas échéant;**
- 3. Adresse électronique;**
- 4. Toute information pertinente concernant la certification et/ou l'autorisation des services ou des produits, et information concernant l'institution ayant délivré la qualification;**
- 5. Principales caractéristiques des services ou des produits proposés;**
- 6. Le cas échéant, durée minimale du contrat et possibilités d'y mettre fin;**
- 7. Prix ou éléments de prix dûment précisés, et référence à l'inclusion ou non des taxes dans les prix indiqués;**
- 8. Tous autres coûts et frais additionnels, tels que frais de livraison, assurances, dépenses, etc., et compte sur lequel ils seront imputés;**
- 9. Méthode de facturation, délais et modalités prévus pour l'envoi de factures;**
- 10. Information sur les dates de livraison des produits, ainsi que sur le commencement et la durée de la prestation de service, le cas échéant;**
- 11. Toutes restrictions ou garanties en matière de responsabilité éventuellement applicables;**
- 12. Modalités et conditions de paiement, et destinataires;**
- 13. Période de validité des offres;**
- 14. Référence à la possibilité d'envoyer une confirmation (de réception ou de toute autre opération) aux fins des transactions pertinentes, et aux délais et modalités prévus à cette fin;**
- 15. Modalités d'enregistrement des données relatives à la transaction prévues pour les autres parties;**
- 16. Délai fixé pour la réception de l'acceptation ou autre déclaration;**

- | |
|---|
| <p>17. Référence à la possibilité, pour l'autre partie, de retourner les services ou les produits commandés qui ne remplissent pas les conditions convenues, et aux modalités prévues à cette fin; et information concernant le remboursement du montant de l'achat;</p> <p>18. Possibilité, le cas échéant, pour l'autre partie de résilier l'accord, et modalités prévues à cette fin;</p> <p>19. Droit applicable aux transactions;</p> <p>20. Mécanismes prévus en cas de litige.</p> |
|---|

□ *Disposition type :*

Nous mettrons tout en œuvre pour que l'autre partie puisse avoir accès en temps utile à toutes les informations relatives au contenu et aux conditions d'une transaction électronique (envisagée), compte dûment tenu du procédé utilisé aux fins du commerce électronique. En particulier, compte dûment tenu du procédé utilisé aux fins du commerce électronique et avant la conclusion d'un accord, en tout état de cause, nous :

- Notifierons à l'autre partie toutes les conditions générales relatives à la transaction électronique, à moins qu'il ne soit impossible de le faire par des moyens raisonnables, auquel cas elles lui seront notifiées par d'autres moyens;
- Fournirons en outre, dans la mesure où elles ne figurent pas dans nos conditions générales de commerce, les informations suivantes :

Liste complète des 20 questions susmentionnées

Note explicative

En matière de commerce électronique, les parties effectuent des transactions à distance, ce qui bien souvent limite les possibilités d'obtenir toutes les informations requises pour décider de conclure ou non une transaction. Pour susciter la confiance, il est donc important que les autres parties puissent se fier ou simplement avoir accès aux informations nécessaires pour prendre leur décision en toute connaissance de cause.

Pour faire la synthèse de ces informations, on a eu recours à l'article 5 du projet de Directive du Parlement européen et du Conseil relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur, et à l'article 4 de la Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.

Aucune disposition générale n'a été prévue concernant le droit applicable au commerce électronique. Les transactions entre parties aux Pays-Bas sont en principe régies par le droit néerlandais. Toutefois, en présence de plusieurs régimes juridiques possibles, il serait judicieux, avant de conclure une transaction, de déterminer le droit qui sera applicable. Selon le droit international privé, les entreprises sont en principe libres de choisir le droit auquel elles entendent se soumettre. Ce choix devrait faire l'objet d'une déclaration expresse, qu'il est recommandé de consigner par écrit. À noter que, dans certains cas, le droit international privé protège les intérêts de groupes vulnérables, tels que les consommateurs.

2.3.2 Communications commerciales identifiables

Les signataires porteront une attention particulière à la possibilité d'identifier leurs communications commerciales et à leur provenance.

□ *Disposition type :*

Nos communications commerciales publiées ou diffusées par voie électronique pourront en tout temps être identifiées en tant que telles et en tant que messages dont nous sommes à l'origine. Si nous publions ou diffusons par voie électronique des communications commerciales provenant de tierces parties, nous ferons en sorte que ces communications puissent être identifiées en tant que telle et en tant que messages provenant desdites tierces parties.

Un signataire utilisant un système d'option positive ou d'option négative devra le signaler en termes clairs.

□ *Disposition type pour option négative :*

Si les destinataires des communications commerciales que nous transmettons par voie électronique signalent expressément à notre intention ou à celle d'une tierce partie par nous désignée, qu'ils ne souhaitent pas, ou plus, recevoir ces communications, nous respecterons ce souhait. Dans nos communications commerciales, nous leur indiquerons la manière simple et rapide de procéder en l'espèce.

□ *Disposition type pour option positive :*

Nous n'enversons de communications commerciales par voie électronique qu'aux destinataires ayant signalé expressément au préalable, à notre intention ou à celle d'une tierce partie par nous désignée, qu'ils souhaitent les recevoir. Nous leur indiquerons la manière simple et rapide de procéder en l'espèce.

Note explicative

Les signataires devraient envisager d'instaurer un système permettant aux parties préférant ne pas recevoir de communications commerciales, de le leur faire savoir - système dit "d'option négative". Il existe également des systèmes dits "d'option positive", qui prévoient qu'aucune communication commerciale ne sera transmise à des parties, à moins qu'elles ne déclarent expressément qu'elles souhaitent en recevoir. Le cas échéant, les participants au commerce électronique pourraient prévoir une disposition pertinente dans leur code de conduite.

Aux Pays-Bas, le Code néerlandais de la publicité pourrait s'appliquer en lieu et place de la disposition type proposée ici.

2.4 Confidentialité et respect de la vie privée

2.4.1 Respect de la vie privée

Les signataires respecteront le caractère privé des données de l'autre partie et indiqueront leur façon de procéder à cette fin.

□ *Disposition type :*

1. Une bonne gestion des données à caractère privé est un élément essentiel de la gestion de nos relations commerciales; pour cette raison, nous divulguons en termes clairs notre politique en matière de protection des données à caractère personnel. Nous considérons ces données comme des informations confidentielles qui, par conséquent, ne feront l'objet d'un traitement que :

- a) S'il se justifie dans le cadre d'une opération commerciale normale;
- b) S'il est effectué au su de l'autre partie intéressée;
- c) Si les données sont pertinentes et ne sont pas superflues aux fins du commerce électronique;
- d) Si les données sont exactes et complètes;
- e) Si elles font l'objet d'un traitement équitable et légal.

2. Des données à caractère personnel ne seront transmises à des tierces parties qu'avec le consentement des parties intéressées ou dans le cadre d'une obligation juridique.

3. Les données à caractère personnel qui ne seront plus nécessaires aux fins du commerce électronique seront traitées de manière à ne pas pouvoir être identifiées ou seront détruites.

4. Il sera fait droit aux demandes de vérification et de rectification des données, à moins que cela n'exige de notre part des efforts démesurés.

Note explicative

Dans le présent article, le signataire s'engage à se conformer à la législation nationale et internationale dans la mesure où elle s'applique à ses activités de commerce électronique. Cette disposition s'appliquera dès lors que des données à caractère personnel font l'objet d'un traitement. La Directive 95/46/CE, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel s'applique en l'espèce; cette directive sera très prochainement mise en œuvre aux Pays-Bas dans le cadre de la loi sur la protection des données. Dans certains cas (par exemple, lorsque la Directive 97/66/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des télécommunications s'applique), les données concernant les personnes juridiques doivent également être traitées comme des données à caractère personnel.

Certains consommateurs, certaines branches ou certaines formes de traitement des données peuvent être assujettis à des règles ou à des codes spécifiques. Le signataire pourra également déclarer qu'il se soumet à une mesure réglementaire spécifique.

2.4.2 Informations à caractère confidentiel

Pour susciter la confiance dans leurs activités de commerce électronique, les signataires déclareront respecter le caractère confidentiel des informations à caractère confidentiel reçues de l'autre partie et prendre des mesures pour en garantir le caractère confidentiel.

Disposition type :

Si nous recevons une information d'une autre partie ou d'une tierce partie dont nous savons ou pouvons raisonnablement savoir qu'elle doit être considérée comme une information à caractère confidentiel, nous veillerons à ce que des mesures efficaces soient prises pour en garantir le caractère confidentiel dans les systèmes d'information et de communication dont nous sommes responsables. Si la transmission ou la réception de l'information comporte des risques exceptionnels pour la préservation de son caractère confidentiel, nous l'indiquerons dans toute la mesure possible.

2.4.3 Droits de propriété intellectuelle

Les signataires respecteront les droits de propriété intellectuelle.

Disposition type :

Lorsque nous proposerons par voie électronique des produits ou des services sur lesquels des tierces parties possèdent des droits, nous déploierons des efforts raisonnables pour que les droits de propriété intellectuelle soient respectés et que les obligations en découlant soient dûment honorées.

Lorsque nous saurons ou pourrons savoir qu'une information mise à notre disposition par voie électronique est assujettie à de tels droits, nous veillerons à n'utiliser cette information que dans le strict respect de la légalité. Si nous apprenons que des tierces parties ont porté atteinte à ces droits, nous en aviserons le détenteur, dans toute la mesure possible.

Appendice I

Récapitulatif des points prioritaires

Généralités

Les signataires déclareront leur volonté de respecter le code de conduite.

En définissant certains termes apparaissant à plusieurs reprises dans le code de conduite, les signataires en rendront le libellé plus clair et plus lisible.

Les signataires préciseront bien le champ d'application de leur code.

Les signataires porteront une attention particulière aux relations avec les consommateurs.

Les signataires porteront une attention particulière aux moyens de faire respecter le code de conduite.

Fiabilité

Les signataires s'abstiendront de diffuser une information trompeuse ou inexacte.

Les signataires déclareront :

1. Reconnaître les communications électroniques;
2. Accepter la validité des communications électroniques à des fins judiciaires ou extrajudiciaires.

Les signataires garantiront la fiabilité des systèmes et de l'organisation.

Les signataires feront preuve de clarté dans le traitement des demandes d'information et dans leur organisation administrative.

Les signataires s'abstiendront de se livrer à des activités risquant de compromettre l'utilisation des systèmes d'information et de communication électroniques.

En ce qui concerne les signatures électroniques, les signataires s'entendront sur :

1. Les modalités et techniques fiables qu'ils accepteront aux fins des signatures électroniques;
2. Les modalités et techniques fiables qu'ils utiliseront aux fins des signatures électroniques;
3. La vérification de la signature électronique;
4. Les normes de qualité imposées aux tierces parties;
5. La responsabilité du caractère confidentiel de la signature électronique.

Transparence

Les signataires indiqueront les informations qu'ils fourniront à l'autre partie. Les questions suivantes devront être traitées en termes clairs :

1. Applicabilité des conditions générales, le cas échéant;
2. Identité et adresse complète; numéro d'immatriculation au registre de commerce et numéro de TVA, le cas échéant;
3. Adresse électronique;
4. Toute information pertinente concernant la certification et/ou l'autorisation des services ou des produits, et information concernant l'institution ayant délivré la qualification;
5. Principales caractéristiques des services ou des produits proposés;
6. Le cas échéant, durée minimale du contrat et possibilités d'y mettre fin;
7. Prix ou éléments de prix dûment précisés, et référence à l'inclusion ou non des taxes dans les prix indiqués;
8. Tous autres coûts et frais additionnels, tels que frais de livraison, assurances, dépenses, etc., et compte sur lequel ils seront imputés;
9. Méthode de facturation, délais et modalités prévus pour l'envoi des factures;
10. Information sur les dates de livraison des produits, ainsi que sur le commencement et la durée de la prestation de service, le cas échéant;
11. Toutes restrictions ou garanties en matière de responsabilité éventuellement applicables;
12. Modalités et conditions de paiement, et destinataires;
13. Période de validité des offres;
14. Référence à la possibilité d'envoyer une confirmation (de réception ou de toute autre opération) aux fins des transactions pertinentes et aux délais et modalités prévus à cette fin;
15. Modalités d'enregistrement des données relatives à la transaction prévues pour les autres parties;
16. Délai fixé pour la réception de l'acceptation ou autre déclaration;
17. Référence à la possibilité, pour l'autre partie, de retourner les services ou produits commandés qui ne remplissent pas les conditions convenues, et aux modalités prévues à cette fin; et information concernant le remboursement du montant de l'achat;

18. Possibilité, le cas échéant, pour l'autre partie de résilier l'accord, et modalités prévues à cette fin;
19. Droit applicable aux transactions;
20. Mécanismes prévus en cas de litige.

Les signataires porteront une attention particulière à la possibilité d'identifier leurs communications commerciales et à leur provenance.

Un signataire utilisant un système d'option positive ou d'option négative devra le signaler en termes clairs.

Confidentialité et respect de la vie privée

Les signataires respecteront le caractère privé des données de l'autre partie et indiqueront leur façon de procéder à cette fin.

Pour susciter la confiance de leurs activités de commerce électronique, les signataires déclareront respecter le caractère confidentiel des informations à caractère confidentiel reçues de l'autre partie et prendre des mesures pour en garantir le caractère confidentiel.

Les signataires respecteront les droits de propriété intellectuelle.

Appendice II

Récapitulatif des dispositions types

Généralités

Déclaration d'intention

Nous déclarerons notre volonté d'accepter et de respecter le présent code, dans toute la mesure possible et d'une manière adoptée à nos activités en matière de commerce électronique.

Définitions

Activités en matière de commerce électronique : toutes les activités, communications et transactions entreprises par voie électronique à des fins commerciales ou dans un contexte commercial. Terme équivalent : commerce électronique.

Autre partie : Toute référence à une "autre partie" dans le présent code désigne également une autre partie potentielle et autres destinataires - personnes ou organisations - de nos activités en matière de commerce électronique.

Champ d'application du code de conduite pour le commerce électronique

Le code s'applique dans son intégralité à l'ensemble de nos activités en matière de commerce électronique, sauf disposition expresse contraire. Si les modalités du code font l'objet d'une exception, nous ferons en sorte que l'autre partie en soit avertie à l'avance, compte tenu de la méthode employée aux fins de commerce électronique et des prescriptions juridiques, le cas échéant.

Aspects spécifiques relatifs aux consommateurs

Nous ferons en sorte que les souhaits, les questions et les problèmes des consommateurs relatifs à nos produits ou à nos services soient examinés en temps utile et que toutes les mesures raisonnables soient prises pour répondre aux questions et résoudre les problèmes.

Si un consommateur avec qui nous sommes ou avons été en relation demande expressément confirmation de la réception ou de l'exactitude des informations fournies par nos soins, nous la lui donnerons en temps utile.

Nous ferons en sorte que les souhaits, les questions et les problèmes des consommateurs relatifs à nos produits ou à nos services fassent l'objet d'une réponse dans un délai de 14 jours, puis d'un règlement efficace dans les meilleurs délais.

Mécanisme de mise en œuvre

Aucune disposition type ne figure au titre du point prioritaire intitulé "Mécanisme de mise en œuvre". Toutefois, plusieurs mécanismes possibles sont cités dans la note explicative. Les parties signataires devront déterminer eux-mêmes ce qui leur convient au moment de la rédaction de leur propre code de conduite. Une option intéressante consisterait à utiliser les mécanismes relatifs au règlement des différends survenant à l'intérieur du groupe professionnel ou du secteur visé, ou d'autres mécanismes appropriés.

Fiabilité

Fiabilité des informations

Nous mettrons tout en œuvre pour qu'aucune information de fond dont nous serons à l'origine - y compris une information concernant notre organisation, nos partenariats, nos produits et nos services - et qui serait fournie par le biais de nos activités en matière de commerce électronique, ne soit trompeuse ou inexacte.

Reconnaissance des communications électroniques

Nous ne contesterons pas la validité, les effets juridiques ou l'applicabilité d'informations reçues par voie électronique au seul motif que ces informations proviennent de moyens électroniques et n'ont pas (également) été envoyées sur papier.

S'il est envisagé de conclure un accord par voie de communication électronique, nous ne refuserons pas la conclusion de cet accord au seul motif que nous n'avons pas envoyé l'offre ou reçu l'acceptation (également) sur papier.

Si, lors d'une procédure judiciaire ou extrajudiciaire, des informations électroniques sont versées au dossier en tant qu'élément de preuve, nous n'alléguerons pas que ces informations constituent une preuve insuffisante au seul motif qu'elles ne nous ont pas été adressées (également) sur papier.

Fiabilité des systèmes et de l'organisation

Nous mettrons tout en œuvre pour nous acquitter dûment de notre responsabilité en ce qui concerne notre organisation ainsi que nos systèmes et nos informations. Dans la mesure du possible, nous emploierons des normes génériques et accessibles à cette fin.

Nous ferons en sorte que nos activités en matière de commerce électronique soient intégrées au sein de notre organisation, et que nos systèmes d'information et de communication soient conçus de manière à nous permettre de respecter les obligations et les engagements contractés par voie électronique.

Nous veillerons à ce que les systèmes d'information et de communication utilisés dans le cadre de nos activités en matière de commerce électronique soient suffisamment disponibles et robustes pour nous permettre d'offrir efficacement nos services ou nos produits, en conformité avec la législation et la réglementation applicables, les obligations contractuelles et des normes équitables.

En ce qui concerne les transactions conclues avec une autre partie, nous indiquerons quelles données relatives à la transaction nous conserverons, le cas échéant, pendant une période déterminée, afin de ménager à l'autre partie la possibilité de nous demander de lui communiquer ces données (par voie électronique). Nous indiquerons également si l'autre partie encourt des dépenses (raisonnables) pour l'obtention de ces informations.

Par ailleurs, nous concevrons notre organisation administrative de manière que nos droits et les obligations qui en découlent puissent être identifiés en tout temps et divulgués dans un délai raisonnable, pour la période de rétention pertinente prévue par la loi ou convenue.

Nous nous abstiendrons de nous livrer à des activités risquant de compromettre dans des conditions raisonnables l'utilisation, la capacité et/ou la vitesse de fonctionnement des systèmes d'information et de communication électroniques.

Fiabilité des types de signatures électroniques

Nous indiquerons en temps utile, d'une manière logique et accessible à l'autre partie, les modalités et techniques que nous acceptons ou utilisons aux fins des signatures électroniques.

Nous ferons en sorte que toute signature électronique utilisée dans le cadre de nos activités de commerce électronique puisse faire l'objet d'une vérification fiable. Les tierces parties dont nous pourrions utiliser les services à cette fin seront tenues de montrer qu'elles respectent des normes de qualité fixées en toute indépendance.

L'utilisateur de signatures électroniques sera soumis à une obligation de diligence dans la gestion des moyens mis en œuvre à cette fin concernant en particulier le respect du caractère confidentiel des clés.

Transparence

Transparence optimale des informations

Nous mettrons tout en œuvre pour que l'autre partie puisse avoir accès en temps utile à toutes les informations relatives au contenu et aux conditions d'une transaction électronique (envisagée), compte dûment tenu du procédé utilisé aux fins du commerce électronique. En particulier, compte dûment tenu du procédé utilisé aux fins du commerce électronique et avant la conclusion d'un accord, en tout état de cause, nous :

- Notifierons à l'autre partie toutes les conditions générales relatives à la transaction électronique, à moins qu'il ne soit impossible de le faire par des moyens raisonnables, auquel cas elles lui seront notifiées par d'autres moyens;
- Fournirons en outre, dans la mesure où elles ne figurent pas dans nos conditions générales de commerce, les informations suivantes :

Liste complète des 20 questions susmentionnées

Communications commerciales identifiables

Nos communications commerciales publiées ou diffusées par voie électronique pourront en tout temps être identifiées en tant que telles et en tant que messages dont nous sommes à l'origine. Si nous publions et/ou diffusons par voie électronique des communications commerciales provenant de tierces parties, nous ferons en sorte que ces communications puissent être identifiées en tant que telles et en tant que messages provenant desdites tierces parties.

Disposition comportant une obligation de faire :

Si les destinataires des communications commerciales que nous transmettons par voie électronique signalent expressément à notre intention ou à celle d'une tierce partie par nous désignée qu'ils ne souhaitent pas, ou plus, recevoir ces communications, nous respecterons ce souhait. Dans nos communications commerciales, nous leur indiquerons la manière simple et rapide de procéder en l'espèce.

Disposition comportant une obligation de ne pas faire :

Nous n'enversons de communications commerciales par voie électronique qu'aux destinataires ayant signalé expressément au préalable, à notre intention ou à celle d'une tierce partie par nous désignée, qu'ils souhaitaient les recevoir. Nous leur indiquerons la manière simple et rapide de procéder en l'espèce.

Confidentialité et respect de la vie privée

Respect de la vie privée

1. Une bonne gestion des données à caractère privé est un élément essentiel de la gestion de nos relations commerciales; pour cette raison, nous divulguons en termes clairs notre politique en matière de protection des données à caractère personnel. Nous considérons ces données comme des informations confidentielles qui, par conséquent, ne feront l'objet d'un traitement que :
 - a) S'il se justifie dans le cadre d'une opération commerciale normale;
 - b) S'il est effectué au su de l'autre partie intéressée;
 - c) Si les données sont pertinentes et ne sont pas superflues aux fins du commerce électronique;
 - d) Si les données sont exactes et complètes;
 - e) Si elles font l'objet d'un traitement équitable et légal.
2. Des données à caractère personnel ne seront transmises à des tierces parties, qu'avec le consentement des parties intéressées ou dans le cadre d'une obligation juridique.
3. Les données à caractère personnel qui ne seront plus nécessaires aux fins du commerce électronique seront traitées de manière à ne pas pouvoir être identifiées ou seront détruites.
4. Il sera fait droit aux demandes de vérification et de rectification des données, à moins que cela n'exige de notre part des efforts démesurés.

Informations à caractère confidentiel

Si nous recevons une information d'une autre partie ou d'une tierce partie dont nous savons ou pouvons raisonnablement savoir qu'elle doit être considérée comme une information à caractère confidentiel, nous veillerons à ce que des mesures efficaces soient prises pour en garantir le caractère confidentiel dans les systèmes d'information et de communication dont nous sommes responsables. Si la transmission ou la réception de l'information comporte des risques exceptionnels pour la préservation de son caractère confidentiel, nous l'indiquerons dans toute la mesure possible.

Droits de propriété intellectuelle

Lorsque nous proposerons par voie électronique des produits ou des services sur lesquels des tierces parties possèdent des droits, nous déploierons des efforts raisonnables pour que les droits de propriété intellectuelle soient respectés et que les obligations en découlant soient dûment honorées.

Lorsque nous saurons ou pourrions savoir qu'une information mise à notre disposition par voie électronique est assujettie à de tels droits, nous veillerons à n'utiliser cette information que dans le strict respect de la légalité. Si nous apprenons que des tierces parties ont porté atteinte à ces droits, nous en aviserons le détenteur, dans toute la mesure possible.

Appendice III

Références

Recommandation de la Commission européenne du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, JO CE 1998 No L 115.

Aldea Communications, Internet Code of Conduct, 7 novembre 1997.

Code de protection des informations : Guide de politique et de mise en œuvre (publié en néerlandais), Institut néerlandais de normalisation/Ministère des affaires économiques, 1994.

Département politique générale et pratiques des entreprises, Chambre de commerce internationale (CCI), *Les clauses types pour les contrats concernant des flux transfrontières de données*.

Directive 97/66/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des télécommunications, JO CE No L 024 du 30 janvier 1998, p. 0001 à 0008.

Groupe d'experts européens en droit de la consommation : *Jurisdiction and applicable law in cross-border consumer complaints - Socio-legal remarks on an ongoing dilemma concerning effective legal protection for consumer-citizens in the European Union*, DG XXIV, ECLG/157/98 - 29 avril 1998, www.europa.eu.int/comm/dg24/policy/eclg/rep01_eh.html.

Girof, C.A. : *The legal protection of the end-user of ICT: Is consumer law a sufficient solution?* publié dans : Journal of Consumer Law, 1998 - No 5, p. 395 et suiv.

CCI, *Draft Guidelines for commitments on privacy protection by access providers and Web site operators*.

CCI, *Rules for Electronic Trade and Settlement*, premier projet, 12 octobre 1998.

CCI/ESOMAR, *International Code of Marketing and Social Research Practice*.

International E-Commerce Centre, *Electronic Transactions Act 1998*, avril 1998.

Code de conduite belge de l'ISPA, version No 1.0, www.ispa.be/nl/c04020.html.

Ministère des affaires économiques des Pays-Bas : *Electronic Commerce Action Plan* (publié en néerlandais), VOS No 05R38, 1er mars 1998.

National Conference of Commissioners on Uniform State Laws, *Uniform Electronic Transactions Act*, 18 septembre 1998.

Lignes directrices de l'OCDE régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel, 1980.

OCDE : *Projet de recommandation du Conseil relative aux lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique*, DSTI/CP/(98)4/REVI, octobre 1998.

Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil sur un cadre commun pour les signatures électroniques, 25 avril 1999, No 7015/99.

Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, 20 mai 1997.

Software Publishers Association (SPA), *ISP Code of Conduct*, 10 janvier 1996.

The National Advisory Council on Consumer Affairs, *Consumer Protection in Electronic Commerce: Principles and Key Issues*, Australie, avril 1998.

CNUDCI, *Loi type sur le commerce électronique*, résolution 51/162 du 16 décembre 1996.

Convention sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Convention de Rome), dernière version consolidée publiée dans le JOCE 1998 C 27/34.

VNO-NCW/Consumer Council: Draft Consumer Privacy Law, version du 22 décembre 1998.

Projet de directive du Parlement européen et du Conseil relative à certains aspects juridiques du commerce électronique dans le marché intérieur 1999/C 30/04, COM(1998) 586 def. - 98/0325(COD).

Projet de directive du Parlement européen et du Conseil concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CE, 97/7/CE du Conseil, et 98/27/CE, 98/C385./10.

Législation relative aux autoroutes électroniques, Actes de la Chambre basse, 1997-1998, 25880 Nos 1 et 2.

Appendice IV

ECP.NL

Pour la rédaction du code, deux groupes ont servi de terrain d'expérimentation : le Forum ECP.NL et le Comité consultatif du Gouvernement.

Forum ECP.NL :

Prof. R.E. van Esch, Rabobank/Université de Leyde
A. Eisner, NLIP
A.M.Ch. Kemna MBA, Pricewaterhouse Coopers
S.H. Katus, VNO-NCW
W. Koole, Conseil néerlandais des consommateurs
P.J.M. van Osch, DSEMCO
C. Stuurman, Pricewaterhouse Coopers/Université libre d'Amsterdam
Prof. G.J. van der Ziel, Université Erasmus
A.J.M. van Bellen, ECP.NL
N.R. Docter, ECP.NL

Comité consultatif du Gouvernement :

H.H. de Brabander-Ypes, Ministère des affaires économiques
M. Wesselink, Ministère de la justice
H.D. Ruyter, Ministère des affaires économiques

ECP.NL : un centre de recherche et de coordination neutre en matière de commerce électronique

Au début de 1998, le secteur des entreprises et le Ministère des affaires économiques se sont associés pour fonder le Centre national de recherche et de coordination en matière de commerce électronique des Pays-Bas - Electronic Commerce Platform Netherlands (ECP.NL). ECP.NL est une association indépendante à but non lucratif réunissant différents acteurs désireux d'accélérer le développement du commerce électronique : utilisateurs, fournisseurs, représentants d'organismes d'État, d'organisations intermédiaires et d'établissements de formation. ECP.NL a pour objectif de promouvoir le commerce électronique dans un effort concerté portant moins sur le développement des technologies de l'information que sur celui - stratégique - de l'économie et de la compétitivité des Pays-Bas. Ses activités concernent l'information publique, les conditions générales, la coordination internationale et le lancement et la diffusion de projets pilotes pertinents.

Electronic Commerce Platform Netherlands
P.O. Box 262
2260 AG LEIDSCHENDAM
(Pays-Bas)
Tél. : (+31) 70.4190 309
Télécopie (+31) : 70.4190 650
Courrier électronique : info@ecp.nl
<http://www.ecp.nl>

Vos interlocuteurs :

Nicolette Docter
Nicolette.Docter@ecp.nl
Arie van Bellen
Arie-van.Bellen@ecp.nl

Le présent code de conduite pour le commerce électronique peut également être consulté sur le site Web de ECP.NL.
