

Sanction de la Cnil pour défaut de sécurité de données clients

Après une mise en demeure de la société Optical Center de se mettre en conformité avec la loi Informatique et Libertés restée vaine, la CNIL a prononcé, le 5 novembre 2015, une sanction de 50 000 € à son encontre. Il a notamment été relevé l'absence de mesures adaptées permettant d'assurer la sécurité et la confidentialité des données des 170 000 comptes clients utilisateurs de son site.

Bases de données et preuve

Par un arrêt du 12 novembre 2015, la Cour de cassation infirme la décision de la Cour d'appel de Paris qui a refusé de faire bénéficier au site seloger.com du régime juridique spécifique protecteur des bases de données. Elle précise que la preuve des « investissements spécifiques » nécessaire pour pouvoir bénéficier du régime de protection ne se confond pas avec celle inopérante des investissements liés à la création du contenu de ladite base.

Accord de confidentialité

Par un arrêt du 24 novembre 2015, la Cour d'appel de Versailles rappelle l'importance de la précision d'un NDA (*Non disclosure agreement*) conclu entre deux sociétés en vue d'un éventuel partenariat lié à un site Internet. Pour écarter la violation d'un tel accord, la Cour juge qu'évoquer des ressemblances avec le site Internet préexistant ne suffit pas, il est nécessaire d'indiquer avec précision les informations confidentielles dévoilées qui auraient été protégées par le NDA pour démontrer ainsi sa violation.

Conditions générales de vente et restriction du devoir de conseil

LES FAITS

Le manque d'information et de recherche des besoins d'un client peut conduire à la fourniture d'une prestation inadaptée. Par une décision du 16 octobre 2015, la Cour d'appel de Paris a en effet estimé que des conditions générales de vente (CGV) obligeant le client à spécifier expressément ses besoins n'exonèrent pas le prestataire informatique de son devoir de conseil.

Une société de gestion hôtelière avait confié à un prestataire la refonte de son site Internet afin de permettre la réservation et le paiement d'une chambre en ligne. Or, il est apparu que le logiciel livré n'était pas interconnecté avec le serveur de la banque de l'hôtel et ne permettait pas le paiement immédiat via le site. Dès lors, le client refuse de régler le solde des factures et se voit assigné en paiement par le prestataire. Condamné en première instance, le client interjette appel avec succès.

Ce litige illustre les difficultés pouvant survenir en l'absence de précision de la prestation commandée. En l'espèce, les caractéristiques du dispositif de paiement à intégrer n'étaient pas décrites dans le bon de commande, qui prévoyait uniquement la fourniture d'un « paiement sécurisé » et d'un « cryptage SSL ». Pour le client, le logiciel de réservation devait être interconnecté au serveur de sa banque afin de permettre un paiement automatisé directement en ligne. Le client invoquait donc un manquement du prestataire à son devoir de conseil. En revanche, pour le prestataire, une telle fonctionnalité ne figurait pas sur le bon de commande, d'autant qu'une clause des CGV annexées au bon de commande obligeait le client à préciser expressément ses besoins spécifiques. Le client n'ayant pas sollicité cette fonctionnalité, le prestataire considérait avoir parfaitement exécuté sa prestation.

Cet argument est toutefois écarté par la Cour qui estime que cette clause n'a pas pour but de restreindre le devoir de conseil du prestataire, mais seulement de limiter sa garantie de conformité aux besoins spécifiques du client expressément formulés au moment de la signature du bon de commande. À cet égard, les termes



« paiement sécurisé » et « cryptage SSL » pouvaient apparaître pour le client comme englobant la fonctionnalité recherchée. Dès lors, la Cour retient qu'il appartenait au prestataire, professionnel spécialisé en informatique et débiteur d'un devoir de conseil, d'informer son client profane des restrictions concernant les fonctionnalités du logiciel, mais également de l'aider à exprimer ses besoins. En l'espèce, le mode de paiement réclamé par le client revêtait « un caractère déterminant » puisque la conclusion du contrat était motivée par le souci de moderniser son site Internet. Le manquement du prestataire à son devoir de conseil est donc caractérisé au regard de l'intérêt de cette fonctionnalité qui constitue, selon la Cour, un « besoin évident » du client, indépendamment du contenu lacunaire du bon de commande. Dans ces conditions, le juge retient la résolution du contrat aux torts du prestataire pour inexécution de son obligation de délivrance conforme, le déboute de ses demandes de paiement des factures et le condamne à la restitution des sommes déjà versées par le client. ~

CE QU'IL FAUT RETENIR

Par cet arrêt d'espèce, le prestataire informatique se voit imposer une obligation renforcée de conseil au regard des « besoins évidents » du client, même non spécifiés au sein du contrat, et qui ne peuvent faire l'objet d'une limitation contractuelle. Pour sécuriser leurs relations contractuelles, il appartient aux professionnels de clairement délimiter les contours de leurs prestations.