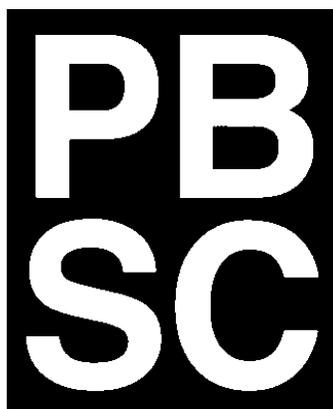


2021

GUIDE D'INFORMATION ENJEUX DU COMMERCE EN LIGNE



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE



pro bono
students canada

réseau national
d'étudiant(e)s
pro bono

MICHAEL DEBAY
JULIEN DENAULT

FORMATION DE VOTRE PLATEFORME WEB

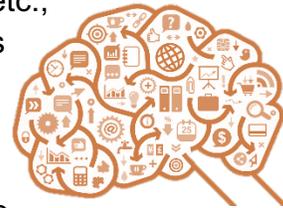
Création du site

L'établissement d'une plateforme de commerce en ligne est une excellente façon pour une entreprise d'élargir son marché et est, en temps de pandémie, potentiellement crucial à la survie de toute PME. Toutefois, une plateforme mal conçue et insécure peut exposer une entreprise à une multitude de recours en responsabilité.



En effet, toute transaction commerciale électronique implique que certaines données personnelles seront mises en la possession du commerçant. Or, ces informations, notamment, des adresses, noms et numéros de carte de crédit peuvent représenter une mine d'or pour les fraudeurs et doivent ainsi être protégées adéquatement.

Idéalement, une nouvelle entreprise devrait tenter de faire affaire avec des fournisseurs de plateformes transactionnelles dont la réputation est déjà établie. Ces plateformes offrent généralement une bonne protection contre des accès non sollicités aux données personnelles des clients. Toutefois, ces fournisseurs, tels que Shopify, BigCommerce, Squarespace, GoDaddy, etc., possèdent des modalités de convention de services différentes dont le commerçant doit prendre connaissance. Les modalités les plus importantes sont celles qui ont trait aux services offerts, à leur responsabilité, au type de protection prodigué en cas de fraude ou de vol de données et quant aux frais de facturation.



Enjeux juridiques

Plusieurs particularités juridiques ont trait au type de bien mis en marché et au pays dans lequel ce bien est offert ou vendu. C'est le cas pour tout ce qui est relatif aux licences, aux permis, à l'expédition et aux restrictions quant à l'âge. Par exemple, tout produit électrique ou électronique doit se conformer aux normes nationales de sécurité et être certifié par un organisme de certification agréé pour être adéquatement mis sur le marché. Une attention particulière doit aussi être portée à la réglementation MAPAQ qui s'applique à tout produit alimentaire et à tout règlement lié à un secteur régi par un ordre professionnel.



Plusieurs produits nécessitent une **licence ou un permis** pour être vendus en ligne et ce, principalement pour tout produit médical ou pharmaceutique. Il est primordial d'obtenir cette licence, si un pays en particulier l'exige pour effectuer la vente au détail de ce produit. Certaines ventes devront obligatoirement se faire par le biais d'entreprises qui détiennent un monopole étatique, telles la SAQ et la SQDC.

Pour l'expédition, tout produit périssable doit être conditionné d'une manière particulière selon les exigences de Poste Canada. De plus, les produits considérés comme « matière dangereuse » devront être expédiés par l'intermédiaire d'un service de messagerie spécialisé. Finalement, un commerçant qui veut vendre des produits restreints à une population d'âge spécifique devra tenir compte des variations d'un territoire à l'autre. Par exemple, l'âge légal pour acheter des boissons alcoolisées est de 21 aux États-Unis, 18 au Québec et 19 dans le reste du Canada. Les restrictions quant aux publicités et l'étiquetage peuvent aussi varier d'un pays à l'autre. Ainsi, si vos produits sont assujettis à ce type de restriction, votre site internet devra être muni d'une barrière de vérification d'âge.

Paiements à crédit

Pour tout ce qui a trait aux paiements par carte de crédit, une entreprise devra se conformer aux **12 conditions de conformité PCI-DSS** (Payment Card Industry Data Security Standard) qui sont regroupées selon les 6 objectifs de contrôle suivants.



Objectif de contrôle	Conditions du PCI-DSS
Création et gestion d'un réseau et d'un système de sécurité	<ol style="list-style-type: none">1. Installer et gérer une configuration de pare-feu pour protéger les données du titulaire de carte2. Ne pas utiliser les mots de passe système et autres paramètres de sécurité par défaut définis par le fournisseur
Protection des données de titulaire de carte	<ol style="list-style-type: none">1. Protéger les données de titulaires de carte stockées2. Crypter la transmission des données du titulaire sur les réseaux publics ouverts
Gestion d'un programme de gestion des vulnérabilités	<ol style="list-style-type: none">1. Protéger tous les systèmes contre les logiciels malveillants et mettre à

	<p>jour régulièrement les logiciels ou programmes anti-virus</p> <p>2. Développer et maintenir des systèmes et des applications sécurisés</p>
Mise en oeuvre de mesures de contrôle d'accès strictes	<p>1. Restreindre l'accès aux données de titulaires de carte aux seuls individus qui doivent les connaître</p> <p>2. Identifier et authentifier l'accès à tous les composants du système</p> <p>3. Restreindre l'accès physique aux données du titulaire de carte</p>
Surveillance et test réguliers des réseaux	<p>1. Effectuer le suivi et surveiller tous les accès aux ressources réseau et aux données du titulaire de carte</p> <p>2. Tester régulièrement les processus et les systèmes de sécurité</p>
Gestion d'une politique de sécurité des informations	<p>1. Gérer une politique qui adresse des informations de sécurité pour l'ensemble du personnel</p>

Bien entendu, tout commerçant désirant faciliter ce processus peut **faire appel à un intermédiaire de paiement** en conformité à ces normes tels que Amazon Pay, Paypal, Mollie, MangoPay et plusieurs autres.

LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Qu'est-ce que la propriété intellectuelle?

Un droit de propriété intellectuelle représente une exception aux lois antimonopolistiques dans le sens où ces droits permettent de créer des monopoles commerciaux, notamment au niveau des fonctions utilitaires d'un produit (brevets), d'un signe distinctif d'un produit (marque de commerce), du design du produit ou d'une interface graphique d'un logiciel (dessin industriel) et/ou du contenu littéraire ou du code source (droit d'auteur).



Un droit de propriété intellectuelle est un « actif incorporel ». Il peut s'agir notamment d'une invention, d'une nouvelle technologie, du design d'un produit, d'une marque, du code source d'un logiciel et même des textes ou graphismes d'un site web. Les droits de propriété intellectuelle permettent d'obtenir des monopoles commerciaux sur différents aspects d'un produit et/ou d'un service. Bien que ces actifs soient intangibles, ils peuvent dans certains cas représenter une valeur marchande plus élevée que les actifs matériels d'une entreprise.

Tout entrepreneur sait qu'il est important de protéger ses actifs de valeur par le biais d'assurances. Or il est tout aussi **important de protéger la propriété intellectuelle liée à votre site web** ou tout autre produits et/ou services offerts par le biais de celui-ci. En effet, celui-ci contient de nombreuses créations rattachées à des droits d'auteur et/ou à des marques de commerce. Nous allons donc nous pencher davantage sur la protection et la mutation des droits d'auteur.

Comment protéger ses droits d'auteur?

En général, une œuvre originale est automatiquement protégée par un droit d'auteur dès que vous la créez ou la publiez. Vous pouvez également enregistrer les **droits d'auteur** relatifs à votre site-web auprès de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada. L'enregistrement de vos droits vous permet de recevoir un certificat émis qui peut être utilisé en Cour comme preuve de propriété réputée. Ces droits sont reconnus dans d'autres pays en plus du Canada mais peuvent avoir des modalités différentes, notamment au niveau de l'enregistrement et de la durée.

Le droit d'auteur est un droit exclusif qui permet à son détenteur de produire ou de reproduire la création sous une forme matérielle quelconque, de l'exécuter, de la

représenter, de la publier et d'exercer d'autres droits exclusifs jusqu'à 50 ans (au Canada) après la mort de ou des auteur(s).

Ces créations incluent entre autres: "page-écran, aspect graphique, animation, textes, images fixes et animées, sons, bases de données (recueil d'œuvres, de données ou d'autres éléments indépendants), logiciels relatifs, par exemple, à la création, au fonctionnement, à la diffusion du site, le code source d'un programme d'ordinateur, photographies, dessins animés, vidéos."

Mutations des droits d'auteur

En règle générale, le droit d'auteur est la propriété de l'auteur. Cependant, le créateur pourrait céder son droit, par écrit obligatoirement, et celui-ci appartiendrait alors à l'acheteur. Une situation similaire surviendrait aussi dans le cas où le créateur est l'employé d'une entreprise pour laquelle il a le mandat de créer des sites-web. Dans ce cas, le site-web appartient à l'employeur. Il est donc important de comprendre que lorsque vous demandez à une compagnie de créer votre site internet, **vous n'êtes pas directement titulaire des droits d'auteurs du site**. Ces compagnies s'assurent normalement de recevoir la totalité des paiements dus avant de transférer les titres.



Il est nécessaire de distinguer et d'identifier les différents détenteurs de droits d'auteurs des œuvres apparaissant sur votre site internet pour ne pas entraver les droits d'autrui.

LES OBLIGATIONS DU COMMERÇANT

Dès que vous vendez un produit ou un service à un consommateur, vous êtes fort probablement assujéti à *la Loi sur la protection du consommateur*. Ainsi, les contrats conclus à distance, comme ceux exécutés sur l'internet, en font partie. Cette loi vous oblige, en tant que commerçant, à respecter certaines règles.

Obligations préliminaires

Premièrement, avant la conclusion du contrat avec le consommateur, le commerçant doit obligatoirement lui fournir ces informations:

- a) son **nom** et tout autre nom qu'il utilise dans l'exploitation de son entreprise;
- b) son **adresse**
- c) son numéro de **téléphone** ainsi que, le cas échéant, son numéro de télécopieur et son adresse technologique;
- d) une **description** détaillée de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, y compris ses caractéristiques et ses spécifications techniques;
- e) un état détaillé du **prix** de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, des frais connexes qu'il exige, de même que du coût de tout droit exigible en vertu d'une loi;
- f) une description de tous les **frais supplémentaires** qui pourraient être exigibles par un tiers et dont le montant ne peut être raisonnablement calculé, notamment les droits de douane et les frais de courtage;
- g) le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat et, le cas échéant, le **montant des versements périodiques**, le tarif applicable pour l'utilisation d'un bien ou d'un service accessoire de même que les modalités de paiement;
- h) la **devise** dans laquelle les montants exigibles sont payables, lorsque cette devise est autre que canadienne;
- i) la **date** ou les délais d'exécution de son obligation principale;
- j) le cas échéant, le mode de **livraison**, le nom du transporteur et le lieu de livraison;
- k) le cas échéant, les conditions d'**annulation**, de résiliation, de retour, d'échange ou de remboursement;
- l) toutes les autres **restrictions** ou conditions applicables au contrat.



Ces informations doivent être partagées directement au consommateur de façon claire et nette.

Ensuite, il est obligatoire de donner la possibilité au consommateur d'accepter ou de refuser l'offre et de corriger les erreurs, avant la conclusion du contrat.

Obligations contractuelles

Après l'acceptation du consommateur, le contrat devra être constaté par **écrit** et indiquer **le nom et l'adresse** du consommateur, la **date** du contrat et tous les renseignements qui ont été divulgués avant la conclusion du contrat. Cette opération peut aussi être constatée par document électronique.



Obligations postérieures

Une copie du contrat doit être envoyée au consommateur dans un **délai de 15 jours** après sa conclusion. Cet exemplaire du contrat doit être encore une fois facile à imprimer et à conserver.

Il est primordial de respecter ces consignes à défaut le consommateur **peut résoudre le contrat dans les sept jours** suivant la réception de l'exemplaire du contrat.

Le consommateur peut aussi **mettre fin au contrat** si le commerçant n'exécute pas son obligation (qu'elle soit de livrer quelque chose ou d'offrir un service) dans les 30 jours de la date convenue au contrat ou après la date de la conclusion du contrat si aucune date n'est indiquée au contrat. Cependant, un bien qu'on a tenté de livrer à la date convenue sera considéré comme livré.



La *Loi sur la protection du consommateur* réserve des **exceptions** de procédures, règles et obligations dépendamment des contrats. Ainsi, il existe des règles spécifiques pour les contrats, par exemple, de vente de billets de spectacles ou de biens susceptibles de déperir rapidement, comme la nourriture. Il est donc judicieux de **vérifier si votre commerce en fait partie.**

Conformer votre entreprise à la *Loi anti-pourriel*:

La *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) oblige les entreprises et les organisations à recevoir le consentement des usagers avant de leur envoyer quelque correspondance électronique de nature commerciale. L'information ci-dessous a pour but de fournir des renseignements de base sur la législation.



Le consentement est à la base de la LCAP. Votre entreprise doit toujours être prête à fournir une preuve de ce consentement, que ce soit par enregistrements audio, copies de formulaires de consentement signés et/ou formulaires électroniques remplis.

Il y a deux types de consentement :

- Consentement **exprès**: Le consentement est qualifié « d'exprès » lorsqu'un particulier a expressément accepté (verbalement ou par écrit) de recevoir un message électronique commercial de votre part. Ce type de consentement est valide de façon permanente, jusqu'au moment où son auteur le retire.
- Consentement **tacite**: Le consentement tacite est, de par sa nature, sous-entendu et plus subtil que la variante expresse du consentement. Celui-ci n'est reconnu que dans certaines circonstances. L'une d'elles est lorsque l'expéditeur a une relation d'affaires préexistante avec le destinataire. Or, la durée de la validité du consentement sera de **six mois si cette relation n'aboutit qu'à une simple demande de soumission** et de **2 ans si l'achat a été effectué**. Le consentement peut également être tacite si la personne qui envoie le message a déjà une relation non commerciale avec le destinataire. Les organismes de bienfaisance ou sans but lucratif peuvent avoir un consentement tacite entre autres, lorsque le destinataire a fait un don ou a été membre ou bénévole de l'organisme.



Les organisations sous réglementation fédérale qui exercent leurs activités au Canada, en plus de respecter les dispositions de la LCAP en lien avec le consentement, doivent aussi s'assurer de suivre les obligations édictées

par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*.

Éléments à inclure dans un message promotionnel

Après avoir obtenu le consentement de l'utilisateur, vous pouvez lui envoyer tout message pertinent en lien avec votre entreprise. Cependant, il se peut que le client accepte de recevoir seulement des types de messages particuliers. Dans ces cas spécifiques, vous devez respecter ce choix et uniquement lui envoyer ce qu'il a accepté de recevoir.

Certains éléments doivent toujours se retrouver dans un message promotionnel, et ce, peu importe s'il s'agit d'un cas spécifique ou non. C'est le cas pour votre nom commercial, adresse postale actuelle, numéro de téléphone, adresse électronique ou une adresse de site Web (*voir exemple en bas de page*). **Ces coordonnées doivent être valides pendant au moins 60 jours** après l'envoi du message pour que votre client puisse vous contacter au besoin.



Ensuite, il est obligatoire que votre message contienne un mécanisme de désabonnement clair et simple. Vous êtes tenu de veiller à ce qu'il soit donné suite au désabonnement sans délai et, en tout état de cause, **au plus tard dix jours ouvrables** après que cette volonté a eu été communiquée par votre client.

S'il est trop compliqué d'inclure les renseignements mentionnés aux paragraphes ci-haut dans le message électronique commercial, il est possible de les afficher sur une page Web au moyen d'un lien indiqué dans le message en termes clairs et facilement lisibles. Bien entendu, le tout sans frais pour le client.



Proudly Canadian

Contact us: info@thelasthunt.com

@The Last Hunt, 2021 | 601A-90 Beaubien street west, Montreal, Quebec, H2S 1V6

[Email preferences](#) | [Unsubscribe](#)

Partner site of Altitude-sports.com



*Ends April 14 2021 at 11:59 PM Eastern. Code SUNSHINE cannot be combined with other discount codes. Does not apply on Archteryx & Veilance. No price matches.

CONCLUSION

Pourquoi et comment protéger son entreprise?

Les entreprises canadiennes sont souvent la cible de cyberattaques. Les PME sont généralement considérées comme les cibles les plus vulnérables. Il est ainsi nécessaire pour un nouveau commerçant de se munir d'outils pour protéger ses propriétés, finances et les renseignements de vos clients. Voici quelques conseils généraux pour protéger votre entreprise contre les pourriels et autres menaces en ligne :

- Installez un logiciel de sécurité approprié sur tous les ordinateurs et mettez-le à jour.
- Assurez-vous que vos ordinateurs sont protégés par un pare-feu pour bloquer l'accès non autorisé à votre ordinateur ou à votre réseau.
- Sécurisez les réseaux sans fil.
- Faites des copies de sauvegarde des données importantes.
- Envisagez de chiffrer les ordinateurs, les ordinateurs portables, les clés USB et les fichiers sensibles.
- Enseignez à vos employés comment protéger l'entreprise contre les pourriels.



Bibliographie

Articles juridiques

- Chantal DESJARDINS, « Commerce électronique : comment protéger votre travail ? », Articles Lavery, en ligne : < edoctrine.caij.qc.ca > (consulté le 17 janvier 2021)
- Sonia RASQUINHA, « Commerce électronique : vos obligations en matière de protection du consommateur et de concurrence » », Articles Lavery, en ligne : < edoctrine.caij.qc.ca > (consulté le 12 décembre 2020)
- Joanie TALBOT, « Le commerce électronique et les erreurs de prix », Litige Therrien Couture, en ligne : < edoctrine.caij.qc.ca > (consulté le 12 décembre 2020)
- André VAUTOUR, « Commerce électronique : certaines lois et règles que vous devez connaître », Articles Lavery, en ligne : < edoctrine.caij.qc.ca > (consulté le 12 décembre 2020)

Législation fédérale

- *Loi canadienne anti-pourriel*, L.R.C 1985, c. 23
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.R.C 1985, c. 5

Législation provinciale

- *Loi sur le cadre des technologies de l'information*, RLRQ, c. C-1.1
- *Loi sur les produits alimentaires*, RLRQ, c. P-29
- *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1

Divers

- MAPAQ, « Aide-mémoire pour les exploitants d'établissements de restauration et de vente au détail », en ligne : <www.mapaq.gouv.qc.ca> (consulté le 17 janvier 2021)
- Official PCI Security Standards Council Site - Verify PCI Compliance, Download Data Security and Credit Card Security Standards, en ligne: <www.pcisecuritystandards.org> (consulté le 17 janvier 2021)

IMAGES :

- Nous contacter | La Dernière Chasse. (2021). Retrieved 16 April 2021, from <https://www.ladernierechasse.com/pages/contact-us-nous-contacter>
- Zanelli, J., Dertip, A., Peucheret, Y., Dertip, A., & Dertip, A. (2018). 5 meilleurs exemples de page « contact » pour un site web - VISIPLUS academy. Retrieved 15 April 2021, from <https://academy.visiplus.com/blog/web-et-e-business/5-meilleurs-exemples-de-page-contact-pour-un-site-web-2018-07-23>
- Law Scales Cliparts - Rule Of Law Drawing - Png Download (#288625) - PinClipart. (2021). Retrieved 15 April 2021, from https://www.pinclipart.com/pindetail/iRwoJJ_law-scales-cliparts-rule-of-law-drawing-png/
- Banu, S., & Banu, S. (2021). What Is WordPress Firewall & Why You Need It? - MalCare. Retrieved 15 April 2021, from <https://www.malcare.com/blog/what-is-wordpress-firewall-why-you-need-it/>
- 21 Cyber Security Blogs That Keep IT Pros in the Know. (2021). Retrieved 15 April 2021, from <https://www.rasmussen.edu/degrees/technology/blog/top-cyber-security-blogs/>
- Cartoon image of Web Icon. Website pictogram. Internet symbol. An... (2021). Retrieved 15 April 2021, from <https://www.gettyimages.ca/detail/illustration/cartoon-image-of-web-icon-website-pictogram-royalty-free-illustration/810768702?language=fr>
- Making your handshake work for you in your career (opinion) | Inside Higher Ed. (2021). Retrieved 15 April 2021, from <https://www.insidehighered.com/advice/2018/04/09/making-your-handshake-work-you-your-career-opinion>
- www.ClipartsFree.de, ©. (2021). Parchemin images – Divers gratuits à imprimer - Coloriages a imprimer dessin, picture, image, graphic, clip art télécharger gratuit. Retrieved 15 April 2021, from <https://www.fr.clipproject.info/clip-art-gratuit/coloriagesaimprimer/parchemin-images-%E2%80%93-divers-gratuits-%C3%A0-imprimer-12448.html>
- Malware Ou Fraude Notification De Spam Internet Sur Ordinateur Portable Plat Cartoon Vector. (2021). Retrieved 15 April 2021, from https://fr.freepik.com/vecteurs-premium/malware-fraude-notification-spam-internet-ordinateur-portable-plat-cartoon-vector_4498589.htm