



Commerce et données personnelles

publié le 19/06/2015 - mis à jour le 21/06/2015

Descriptif :

5 fiches pratiques pour connaître ses droits et ses obligations créées et proposées par la CNIL

Prospection commerciale, achats en ligne, suivi des consommateurs, jeux-concours et parrainage : quel est le cadre légal ? Quels sont les pièges à éviter ? Quels sont les droits des consommateurs ?

A l'heure du développement du commerce en ligne et des réseaux sociaux, le respect de la vie privée des consommateurs est un enjeu de confiance et d'efficacité dans les relations commerciales online.

De nombreuses techniques de marketing reposent sur l'enregistrement et le traitement de données personnelles. Elles permettent d'établir des « profils de consommateurs » de plus en plus précis. S'il est légitime de connaître ses clients et ses prospects pour mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes, il est nécessaire de maintenir un équilibre entre la connaissance des comportements des consommateurs et la protection de leur vie privée. Cet équilibre passe avant tout par une bonne compréhension des droits et des obligations de chacun et par le respect du cadre légal applicable.

A cet égard, en 2012, plus de 20 % des plaintes reçues par la CNIL concernaient le secteur du commerce, et notamment la prospection commerciale.. Les principaux manquements constatés dans le cadre des contrôles et des mises en demeure concernaient la collecte déloyale ou illicite de données, l'absence ou la mauvaise information des consommateurs et le défaut de prise en compte du droit d'opposition.

C'est pourquoi la [CNIL](#) a décidé, de publier 5 fiches pratiques, permettant aux commerçants et aux consommateurs de comprendre et connaître le cadre légal applicable en matière de données personnelles. Ces fiches pratiques portent sur :

- Les achats en ligne
- La prospection postale et téléphonique
- La publicité par voie électronique
- Jeux-concours et parrainage
- Le suivi des consommateurs

 [Achats en ligne](#) (PDF de 171.8 ko)
Fiche CNIL

 [Prospection](#) (PDF de 174.1 ko)
Fiche CNIL

 [Publicité par voie électronique](#) (PDF de 196.7 ko)
Fiche CNIL

 [Parrainage](#) (PDF de 191.6 ko)
Fiche CNIL

 [Suivi consommateurs](#) (PDF de 174.3 ko)
Fiche CNIL

