

Les mentions légales de son site Internet

Tout site internet doit faire figurer certaines mentions obligatoires, notamment afin de pouvoir identifier son propriétaire. Les agents publics (DGCCRF, CNIL...) sont amenés à vérifier l'existence et la conformité de ces mentions.

Bien souvent, votre prestataire informatique vous proposera de rédiger les mentions légales de votre site mais, s'il connaît parfaitement les informations génériques à faire figurer, la plupart du temps il ne saura pas au fait des spécificités liées à la loi Hoguet. Les mentions découlant du RGPD sont également très particulières à chaque entreprise. Mieux vaut donc vérifier que vos mentions légales sont bel et bien... légales!

On peut classer les mentions à faire figurer sur une page dédiée (et accessible depuis un lien figurant de préférence sur toutes les pages intitulé simplement « mentions légales) en deux grandes catégories.

LES MENTIONS D'IDENTIFICATION

Ce sont les mentions qui permettent d'identifier l'auteur du site et l'hébergeur :

- La raison sociale (nom et prénom en cas d'entrepreneur personne physique)
- L'adresse du siège social (adresse du domicile en cas d'entrepreneur personne physique)
- Les coordonnées téléphoniques et une adresse mail de contact
- Le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS)
- La forme sociale et le capital social
- Le numéro de TVA intracommunautaire
- Le nom du directeur de publication (le représentant légal de l'agence ou du cabinet)
- L'identité et les coordonnées de l'hébergeur du site

S'y ajoutent certaines mentions obligatoires propres aux agents immobiliers et syndics :

- Numéro de carte professionnelle et activités exercées
- Date et lieu (CCI) de délivrance de la carte
- Nom et adresse de la caisse de garantie financière, avec la nature et le montant des garanties
 - ▶ le cas échéant, la mention que le professionnel ne doit recevoir ou détenir aucun fonds pour l'activité concernée, sauf ceux correspondant à sa rémunération ou sa commission.
- Si vous êtes intermédiaire en opérations de banque, courtage en assurance ou conseil en investissement, votre numéro de référencement à l'Orias.

LES MENTIONS D'INFORMATION SUR L'UTILISATION DES SERVICES ET DU SITE

● **Barème des prix** : le barème des honoraires pratiqués par un professionnel intervenant dans le cadre de transactions immobilières doit être accessible en deux clics maximums et ce depuis n'importe quelle partie du site. Il est donc conseillé de faire figurer un lien sur un bandeau en bas ou en haut de chacune de vos pages. Attention : s'il est possible d'acheter directement une prestation par l'intermédiaire de votre site (par exemple de louer et régler en ligne une location touristique), il sera nécessaire de faire figurer des conditions générales de vente.

QUELLES SANCTIONS ?

Le défaut de communication des mentions légales expose le propriétaire du site à des sanctions pénales : un an d'emprisonnement et 75.000 euros d'amendes. En cas de personne morale, l'amende est multipliée par cinq et le dirigeant encourt une peine d'interdiction d'exercice professionnel de cinq ans maximum. La CNIL peut également infliger des sanctions en cas de non respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD), par exemple sur l'absence d'information relative à l'utilisation de cookies.

Les règles relatives à l'affichage des prix par les agents immobiliers

sont définies par un arrêté du 10 janvier 2017. Celui-ci dispose notamment que les prix des prestations doivent être affichés toutes taxes comprises, en indiquant pour chacune de ces prestations à qui incombe le paiement de cette rémunération. Les « fourchettes » d'honoraires (par exemple « taux de rémunération entre 3 et 4% ») sont interdites. Lorsque des honoraires proportionnels varient selon les tranches de prix de vente du bien, il faut préciser si ces tranches sont cumulatives entre elles.

Fiche pratique

● **Protection des données personnelles** (ancienne mention « Informatique et libertés ») : le règlement général de protection des données personnelles (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018. Le but de cette fiche pratique n'est pas d'expliquer le RGPD et sa mise en place dans votre agence (une fiche pratique traite ce sujet dans notre numéro de mai 2018). Mais simplement d'examiner ce qu'il convient, à ce titre, d'indiquer dans vos mentions légales :

▶ Les données collectées sur les visiteurs du site (logs de connexion, adresse IP, éventuellement autres informations personnelles si par exemple votre site propose des formulaires dans lesquels le visiteur indique son nom, ses coordonnées, son adresse mail ou si votre site intègre un accès sécurisé à un espace personnel type extranet de copropriété)

▶ La finalité des traitements de ces données (par exemple : publication d'annonce, inscription à une newsletter, recherche de biens, prise de contact, prospection commerciale...)

▶ La durée de conservation de ces données. Il faudrait idéalement distinguer par traitement et par type de données, mais on peut dans un premier temps simplement indiquer que les « données collectées sont conservées et accessibles par les services opérationnels uniquement le temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte. »

Si votre entreprise a nommé un délégué à la protection des données (DPO), il est obligatoire d'indiquer son identité et ses coordonnées dans vos mentions légales.

La norme simplifiée NS-021 de la CNIL prévoit que les informations relatives au candidat à la location ou à l'achat ne peuvent être conservées que si l'opération est effectivement réalisée. A défaut, ces informations doivent être supprimées, sauf nouvelle sollicitation du prospect, dans un délai de trois mois.

● **Les destinataires de ces données** : pour une utilisation uniquement en interne des données collectées, on peut mentionner « Les données collectées sont communiquées aux collaborateurs des services internes de la société. Conformément à la réglementation, l'accès à ces données se fait sur la base d'autorisations d'accès individuelles, limitées et encadrées. » En cas de transmissions de ces données à des sous-traitants et partenaires, ceux-ci doivent être énumérés, avec la raison (prestation réalisée) du transfert.

Finalement, il est obligatoire d'indiquer les droits des visiteurs dont les données sont collectées, issus du RGPD (droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité...). Et surtout une adresse mail à laquelle envoyer les demandes d'exercice de ces droits. Mention type : « Vous pouvez exercer vos droits sur les données personnelles vous concernant en adressant un message électronique à : [indiquez l'adresse mail de contact] ».

En cas de transmission de données personnelles en dehors de l'Union européenne, des précautions et mentions supplémentaires doivent être prises

● **Médiation de la consommation** : depuis le 1er janvier 2016, il est obligatoire pour tout professionnel en lien contractuel avec des consommateurs de recourir aux services d'un médiateur de la consommation, dont il fera figurer les coordonnées sur ses documents contractuels et son site internet. Exemple de mention : « A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel, tout consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation dont dépend le professionnel, à savoir : [indiquez l'identité, les coordonnées et le site internet de votre médiateur de la consommation] ».

ATTENTION

Il est nécessaire au préalable d'avoir contacté et signé un contrat avec le médiateur de la consommation dont vous indiquerez les coordonnées. La liste des médiateurs de la consommation agréés pour le secteur du logement est disponible sur www.economie.gouv.fr/mediation-conso

● **Droit de reproduction** : afin de protéger les contenus originaux de votre site, il est possible par exemple d'utiliser la formulation suivante : « Les droits de reproduction et de diffusion sont réservés à la société X. Les visiteurs sont autorisés à utiliser les contenus figurant sur ce site internet ou sur les supports numériques qui y sont téléchargeables uniquement pour un usage personnel, privé et non commercial. Toute autre utilisation est soumise à autorisation expresse et préalable. »

▶ éventuellement : la mention des droits d'auteur sur les contenus du site (crédits photos pour les images tirés d'une banque d'illustrations).

G.D.