

Perspectives canadiennes sur le « Cloud computing » et les consommateurs

Sommaire exécutif
Juin 2011

La dématérialisation de l'information s'accélère. Il est désormais possible d'utiliser des applications en ligne au lieu de les installer sur son ordinateur. On peut également sauvegarder ses documents sur des serveurs situés dans un pays tiers et y accéder de partout à travers le monde. Tout cela fait partie des services offerts par le « Cloud Computing » - ou infonuagique, en français. Certains services d'infonuagique sont actuellement des acteurs majeurs de l'Internet. Les réseaux sociaux tels que *Facebook*, les services de messagerie en ligne comme *Hotmail*, *Gmail*, *Yahoo!Mail*, les services de stockage de photos comme *Flickr*, utilisés par un nombre très élevé de consommateurs, sont en effet des services d'infonuagique. L'un des attraits de ces solutions est la possibilité d'accéder à ces services en tout temps, ou presque, grâce aux réseaux de télécommunication sans fil. Les services de messagerie en ligne sont si populaires que bien des consommateurs utilisent aujourd'hui uniquement ce type de messagerie, plutôt que celle qui leur est fournie par leur compagnie de service d'accès Internet.

Notre étude, après une revue des avantages et des inconvénients que présente cette nouvelle façon pour les entreprises d'offrir des services, porte notamment sur la relation contractuelle entre le consommateur et le fournisseur de services d'infonuagique. Au préalable, nous nous intéressons à la qualification juridique de ces contrats. Contrats qui sont bien sûr rédigés par (ou pour) les entreprises qui offrent les services d'infonuagique et visent à protéger au maximum leurs intérêts.

Au Canada, certaines lois ont été adoptées en vue de protéger les consommateurs. Ces lois peuvent-elles s'appliquer, dans le nuage, à ces différents contrats de service d'infonuagique? Si oui : les clauses de ces contrats respectent-elles intégralement les dispositions des lois canadiennes qui visent à protéger les consommateurs?

Les services d'infonuagique permettent notamment aux utilisateurs de créer des documents, de sauvegarder et de partager des dessins, des photos, etc., soit, dans certains cas, des créations au sens de la Loi sur le droit d'auteur. Si c'est le cas, ces œuvres sont protégées et le titulaire du droit d'auteur bénéficie de certains droits sur ses œuvres. Comment se concilient les droits relatifs à l'exploitation de ces œuvres, comme prévus à la Loi sur le droit d'auteur, avec l'utilisation des services d'infonuagique?

Les renseignements personnels ont-ils droit à la même protection dans le nuage que sur la terre ferme? Nombre de ces services, compte tenu de leur gratuité, ont besoin, pour fonctionner, ou plutôt pour être pérennes, des renseignements personnels de leurs

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHEMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

utilisateurs. Ainsi, les utilisateurs d'infonuagique permettent la collecte et l'utilisation de leurs renseignements personnels par l'entreprise qui offre le service. Ces services d'infonuagique ont donc été étudiés à la lumière des lois sur la protection des renseignements personnels.

Notre étude effectue une analyse juridique poussée de la qualification juridique des contrats d'infonuagique. Une analyse de différentes clauses qui sont d'usage courant dans les services d'infonuagique nous permet d'évaluer leur validité à la lumière du droit civil, de la common law, des lois sur la protection du consommateur, de la Loi sur le droit d'auteur et des lois sur la protection des renseignements personnels.

Il ressort de notre analyse qu'un certain nombre de clauses figurant dans les contrats d'infonuagique analysés violent les dispositions des lois sur la protection des consommateurs, ou des principes de la common law. Certaines des clauses relatives au droit d'auteur sont excessives et imprécises. Certains des contrats d'infonuagique ne respectent pas les principes édictés par la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Notre étude se penche aussi sur les approches et les solutions qu'ont adoptées certaines juridictions étrangères en vue de s'attaquer à certaines des problématiques soulevées par l'infonuagique.

Outre quelques recommandations adressées aux commerçants pour les inciter à améliorer leurs pratiques, Union des consommateurs recommande des modifications législatives qui pourraient permettre de régler plusieurs des problèmes identifiés, principalement en matière de protection de la vie privée et de protection du consommateur.

English version available.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.