

Code de conduite hébergement (CCH)

Notification & notification et/ou notification & retrait de contenu illicite

Préambule

Swico a adopté le présent Code de conduite Hébergement (ci-après «CCH») en vue de présenter aux hébergeurs suisses les principes de comportement adaptés aux nouvelles technologies pour gérer les contenus illicites, établir ces principes au sens de normes dans la branche, consolider la sécurité juridique et simplifier pour les personnes concernées par des contenus illicites la procédure à l'encontre des personnes à l'origine de ces contenus.

Avec les procédures notification & notification et notification & retrait de contenu illicite définies dans le CCH, Swico applique des principes de comportement qui sont déjà mis en oeuvre au moyen d'instruments d'autorégulation par des fournisseurs de services internet (ISP) et des associations d'hébergeurs à l'échelle européenne et internationale. En élaborant le CCH, elle a pris connaissance des conditions qui imposent des régulations, notamment aux États-Unis et dans l'Union européenne ainsi que dans les États membres, en matière de procédures dites de notification et de retrait de contenu illicite, ainsi que des prérogatives qui en découlent en matière de responsabilité pour les hébergeurs. À ce propos, Swico a tenu compte du fait que dans l'Union européenne, ce cadre de régulation n'est pas le même qu'en Suisse.

En adoptant ce CCH, Swico reconnaît également les efforts du Conseil de l'Europe et les travaux du Comité sur les nouveaux médias du Conseil de l'Europe qui incitent les ISP à participer à des projets de réglementation pour atteindre les objectifs nationaux de régulation pour atteindre des objectifs nationaux en la matière sur Internet, et qui reconnaissent et favorisent ainsi le potentiel d'auto-organisation et d'autorégulation des ISP. Dans ce contexte, elle a également consulté les lignes directrices visant à la protection des droits de l'homme sur Internet à l'attention des ISP (Human Rights Guidelines for Internet Service Providers) développées par le Conseil de l'Europe en coopération avec l'Association européenne des fournisseurs de services Internet (EuroISPA). À ce propos, elle salue la volonté de montrer l'importance de l'autorégulation dans le domaine d'Internet.

À titre d'intermédiaires sur Internet, les fournisseurs de services Internet jouent un rôle essentiel. Ils sont à l'origine de la communication via Internet. Unis dans la volonté de promouvoir le potentiel économique, social et culturel de leurs services, ils déclarent se soumettre aux principes de comportement suivants.

1. Objet et nature juridique

Le CCH représente une convention de comportement pour la gestion des notifications de contenus potentiellement illicites. Il s'agit d'un acte d'autorégulation volontaire.

2. Destinataires et champ d'application

Le CCH s'adresse aux entreprises et particuliers soumis au droit suisse qui exploitent des services d'hébergement.

Les prestations dépassant le cadre des simples services d'hébergement de l'hébergeur sortent du champ d'application du CCH. Ne sont pas concernés notamment les services d'accès Internet ainsi que les services pour la sauvegarde, le traitement et la transmission de contenus à des tiers dans un domaine non public (par ex. les services de cloud).

3. Définitions

3.1 *Contenu illicite*: contenus qui enfreignent les droits de tiers, notamment les droits immatériels au sens large (par exemple les droits d'auteur ou les droits des marques) ou les droits de la personnalité ou qui constituent des infractions pénales (notamment dans les domaines de la pornographie, de la représentation de la violence, du racisme et de la diffamation).

3.2 *Service d'hébergement*: offre qui permet aux opérateurs de sites Internet et d'applications de stocker et de traiter des contenus et de les rendre publiquement accessibles à des tiers.

3.3 *Client*: client avec lequel l'hébergeur a conclu un contrat portant sur les services d'hébergement.

3.4 *Notification*: signalement du caractère illicite d'un contenu rendu public par un client.

À ce propos, il est nécessaire que l'auteur de la notification soit concerné par la prétendue infraction juridique davantage qu'un tiers ou que l'opinion publique. Cela inclut, la personne visée en cas d'infraction aux droits de la personnalité (ou son représentant), la personne considérée comme détentrice des droits de propriété ou licence sur les contenus en cas d'infraction aux droits immatériels. Pour les délits poursuivis d'office, la personne qui émet la notification n'a pas besoin d'être concernée en particulier.

Sur les plans matériel et formel, la notification doit contenir au moins les informations suivantes:

- Nom et adresse de l'auteur de la notification;
- Justification du fait que l'auteur est concerné en particulier (sauf pour les délits poursuivis d'office);
- URL de la page ou de la rubrique incriminée;
- Désignation précise des prétendus contenus illicites;
- Justification du caractère illicite des contenus.

4. Aucun devoir de surveillance

Les hébergeurs fournissent à titre d'intermédiaire sur Internet une infrastructure qui permet aux exploitants de sites Internet et d'applications de sauvegarder des contenus, de les traiter et de les rendre publiquement accessibles à des tiers. Les hébergeurs n'ont pas connaissance des contenus que leurs clients sauvegardent, traitent et rendent accessibles publiquement. Ils ne sont également pas tenus de surveiller activement les contenus. Le client est seul responsable des contenus qu'il sauvegarde, traite ou rend publiquement accessibles à des tiers dans le cadre de l'utilisation des services d'hébergement.

Les obligations de l'hébergeur définies dans le CCH servent à simplifier, pour les personnes concernées par des contenus illicites, la procédure à l'encontre des personnes à l'origine de ces contenus.

5. Notification & notification

- 5.1 Pour chaque notification reçue, l'hébergeur contrôle si elle remplit les conditions matérielles et formelles définies au chiffre 3.4. L'évaluation des exigences par l'hébergeur se base sur le point de vue d'un non-juriste.
- 5.2 Si la notification reçue ne répond pas ou pas entièrement aux exigences formelles et/ou matérielles du chiffre 3.4, l'hébergeur invite l'auteur de la notification à la compléter dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la notification. Si l'auteur de la notification ne la complète pas dans le délai imparti, ou si la notification complétée ne répond pas ou pas entièrement aux exigences formelles et/ou matérielles du chiffre 3.4, l'hébergeur ne donnera pas suite à la notification.
- 5.3 Si la notification reçue répond entièrement aux exigences formelles et matérielles du chiffre 3.4, l'hébergeur enverra généralement un message au client et à l'auteur de la notification dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la notification complète.
- a) Dans son message, l'hébergeur informe le client de la réception de la notification et la lui transmet. L'hébergeur signale au client que le client est seul responsable des contenus qu'il sauvegarde, traite ou rende publiquement accessible à des tiers dans le cadre de l'utilisation des services d'hébergement. Il demande au client de supprimer les contenus contestés ou d'en justifier le caractère légal dans une prise de position à l'attention de l'auteur de la notification. L'hébergeur signale également au client qu'il peut être tenu d'indemniser l'hébergeur pour les frais induits par la défense des droits de tiers et pour tout autre dommage éventuel. L'hébergeur peut réclamer au client le versement d'un dépôt de garantie pour se prémunir contre ce dommage. Dans les cas manifestes, l'hébergeur peut aussi directement procéder selon le chiffre 6.
- b) Dans son message à l'auteur de la notification, l'hébergeur confirme la réception de la notification et l'informe du message envoyé au client. L'hébergeur signale à l'auteur de la notification que le client est seul responsable des contenus qu'il sauvegarde, traite ou rende publiquement accessible à des tiers dans le cadre de l'utilisation des services d'hébergement. L'hébergeur informe également l'auteur que l'hébergeur n'est pas autorisé à divulguer des données concernant ses clients. Au lieu de cela, l'hébergeur indique à l'auteur de la notification comment trouver l'identité du détenteur d'un nom de domaine (par exemple via les bases de données Whois disponibles sur Internet) et lui transmet les coordonnées des services nationaux qui peuvent l'aider à faire valoir ses droits. Dans les cas manifestes, l'hébergeur peut aussi directement procéder selon le chiffre 6.

6. Notification & retrait de contenu illicite

- 6.1 Si la notification reçue remplit (entièrement) les conditions formelles et matérielles du chiffre 3.4 et s'il est très probable qu'elle concerne des contenus illicites ou si l'hébergeur risque d'être tenu responsable sur le plan pénal ou civil, ce dernier peut décider librement de bloquer partiellement ou complètement l'accès au site Internet en question jusqu'à ce que l'affaire ait été réglée entre les personnes concernées ou par des tribunaux ou autorités.
- 6.2 Immédiatement avant ou après le blocage, l'hébergeur signale au client la réception de la notification. Il lui transmet la notification en question et l'informe des raisons du blocage. Parallèlement, l'hébergeur informe l'auteur de la notification au sujet du blocage et du courrier envoyé au client. L'hébergeur décide librement de dénoncer les actes répressibles au Service national de coordination de la lutte contre la criminalité sur Internet (SCOI) ou aux autorités de poursuite pénale.
- 6.3 Le point de vue d'une personne non spécialisée en droit est suffisant pour l'évaluation de la notification et prise de décision en matière de blocage et de dénonciation.

7. Sécurité contractuelle envers le client

- 7.1 L'hébergeur s'assure que les contrats conclus avec le client contiennent par analogie au moins les dispositions et remarques suivantes:
- a) Le client utilise les services d'hébergement dans le respect des lois en vigueur. Le client est seul responsable des contenus qu'il sauvegarde, traite ou rende publiquement accessible à des tiers dans le cadre de l'utilisation des services d'hébergement.
- b) L'hébergeur n'assume aucun devoir de surveillance en ce qui concerne les contenus hébergés. Il peut cependant consulter les contenus après réception d'une notification sous réserve de respect des conditions régissant la procédure de notification et de retrait de contenu illicite, ou sur ordre des tribunaux ou des autorités. L'hébergeur conserve le droit de procéder à des contrôles par sondage même en l'absence de notification.
- c) L'hébergeur a le droit de bloquer complètement ou partiellement l'accès au site Internet du client et de suspendre les services d'hébergement i) si les conditions de la procédure de notification et de retrait de contenu illicite mentionnée dans ses CGV ou via une mention du CCH dans ses CGV sont remplies ou ii) si l'hébergeur y est contraint par un tribunal ou une autorité ou s'il risque d'être tenu responsable sur le plan pénal ou civil, ou iii) si un contrôle par sondage identifie des contenus très probablement illicites au sens du chiffre 3.1.
- d) L'hébergeur décrit la procédure de notification et de retrait de contenu illicite dans ses CGV ou fait référence au CCH dans ses CGV. De préférence, il publie le CCH sur son site Internet. Le client est tenu de s'informer sur la procédure de notification et de retrait de contenu illicite. Il prend connaissance et accepte le fait que l'hébergeur peut résilier avec effet immédiat le contrat qui le lie au client si ce dernier ne respecte pas ses directives en matière de procédure de notification et de retrait de contenu illicite conformément à la description dans les CGV et/ou le CCH.
- e) Sur ordre écrit des tribunaux ou des autorités, l'hébergeur est autorisé et tenu de communiquer l'identité du client à ces derniers ou à des tiers.
- f) L'hébergeur a le droit de facturer au client les frais induits par le traitement d'une notification. Le client est tenu d'indemniser l'hébergeur en cas d'éventuel autre dommage que l'hébergeur pourrait subir en raison des prétentions que des tiers pourraient faire valoir. L'hébergeur peut réclamer le versement d'un dépôt de garantie pour se prémunir contre ce dommage. Si ce dépôt de garantie n'est pas payé, l'hébergeur peut suspendre ses prestations.

8. Mesures organisationnelles internes

L'hébergeur prend des mesures organisationnelles internes pour garantir un traitement rapide des notifications. Il désigne une personne en tant que responsable principal des contenus illicites et communique sur son site Internet comment et à qui envoyer les notifications en vue de l'application de la procédure de notification et de retrait de contenu illicite, par exemple au moyen d'un formulaire en ligne.

9. Modèles de lettre

Swico fournit à ses membres des modèles pour les messages, mentionnés dans le CCH, à adresser au client et à l'auteur de la notification.

10. Aucune responsabilité assumée par Swico

Le CCH représente une autorégulation volontaire. Compte tenu du flou juridique ambiant concernant la responsabilité du fournisseur, Swico ne peut pas garantir que le respect du CCH prémunit les hébergeurs contre des poursuites ou prétentions d'ordre pénal ou en matière de responsabilité civile.

11. Entrée en vigueur

Le présent Code de conduite Hébergement entre en vigueur le 15 avril 2020.

© Swico, avril 2020