

## PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Traduction de la version originale de la déclaration de confidentialité relative au système de traitement de données de la Commission Européenne ([Privacy statement IT-Tool II](#)).

Sommaire :

1. Introduction
2. Pourquoi traitons-nous vos données ?
3. Quelles données collectons-nous et traitons-nous ?
4. Combien de temps conservons-nous vos données ?
5. Comment protégeons-nous vos données ?
6. Qui a accès à vos données et à qui sont-elles communiquées ?
7. Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?
8. Contact
9. Informations complémentaires

### 1. Introduction

Cette déclaration de confidentialité vous informe des finalités du traitement de vos données personnelles ainsi que la façon dont elles sont collectées et protégées. Elle vous informe également dans quelles mesures vos informations sont utilisées, et de quels droits vous disposez (droit à l'accès, droit à la rectification, droit à l'opposition etc.).

Les institutions européennes s'engagent à protéger et à respecter votre vie privée. Dans la mesure où nous collectons et traitons vos données personnelles, le [Règlement \(CE\) N° 45/2001 du Parlement Européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données](#) est applicable.

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) vise à favoriser la confiance des consommateurs en conseillant les citoyens quant à leurs droits, ainsi qu'en facilitant l'accès aux recours dans les cas comportant une dimension transfrontalière.

Les Centres Européens des Consommateurs (CEC) fournissent un large éventail de services, allant de l'offre d'informations quant à leurs droits jusqu'au conseil et à l'assistance en matière de plaintes transfrontalières. Ils conseillent également les consommateurs en matière de recours aux modes alternatifs de résolution des conflits au sein de l'Union européenne (ADR) et leur permettent un accès facilité lorsqu'aucun accord amiable n'est directement trouvé avec le professionnel et lorsqu'un mode alternatif de résolution du conflit existe (médiateur par exemple).

Afin de permettre au réseau des Centres Européens des Consommateurs de fournir l'ensemble de ces services aux citoyens, un outil informatique, ECC-Net IT-Tool II, est utilisé pour recueillir et traiter les demandes d'information et plaintes contenant vos données personnelles. Cet outil informatique est géré par la Commission Européenne.

La collecte et le traitement de vos données dans l'outil ECC-Net IT-Tool II s'effectuent conformément aux dispositions du [Règlement \(CE\) N° 45/2001 du Parlement Européen et du Conseil du 18](#)

[décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données](#), et plus précisément à son article 5, paragraphe a) et b).

## **2. Pourquoi traitons-nous vos données ?**

L'unité E.3 « Recours et mise en œuvre du droit des consommateurs, Direction Générale de la Justice et des Consommateurs, Commission Européenne (ci-après « responsable du traitement ») » collecte et utilise vos données personnelles afin d'aider les Centres Européens des Consommateurs à effectuer leur mission et à recueillir des statistiques permettant par la suite d'apporter une expertise dans l'intérêt collectif des consommateurs.

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) a pour mission d'informer et de conseiller les consommateurs quant à leurs droits, de leur fournir une assistance en cas de litige avec un professionnel établi dans un autre pays de l'Union Européenne, en Islande et en Norvège, afin qu'ils puissent pleinement bénéficier du marché intérieur.

Afin d'accomplir leur mission, les Centres Européens des Consommateurs utilisent l'outil ECC-Net IT-Tool II afin de traiter les données pertinentes, aussi longtemps que nécessaire, aux fins suivantes :

- Permettre la communication entre le consommateur et les CEC ;
- Faciliter l'analyse d'une demande ;
- Tenter de résoudre les différends, soit directement auprès du professionnel concerné, soit par l'intermédiaire d'un mode alternatif de résolution du conflit (ADR) ;
- Permettre aux consommateurs de suivre l'évolution de leur demande ;
- Produire des statistiques anonymes, y compris concernant les infractions aux droits présumés;

Vous trouverez davantage d'informations sur le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) au lien suivant :

[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network\\_fr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_fr)

Les textes suivants constituent la base juridique des traitements effectués sur IT-Tool II :

[Règlement \(UE\) n ° 254/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 relatif à un programme «Consommateurs» pluriannuel pour la période 2014-2020 et abrogeant la décision n ° 1926/2006/CE](#)

[Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur](#)

[Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement \(CE\) n o 2006/2004 et la directive 2009/22/CE \(directive relative au RELC\)](#)

[Règlement \(UE\) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la](#)

[législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement \(CE\) no 2006/2004 \(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE\)](#)

[Règlement \(CE\) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données](#)

Au regard de l'article 5 du règlement susmentionné (CE) 45/2001, le traitement de données est considéré comme licite car nécessaire pour satisfaire aux exigences des instruments juridiques précités, ainsi que pour assurer la conformité de la Commission à ses obligations légales.

### **3. Quelles données collectons-nous et traitons-nous ?**

Nous collectons les données des personnes suivantes :

- Les consommateurs résidant dans un Etat membre de l'Union européenne, Norvège et Islande, qui contactent le CEC pour obtenir une information ou une assistance (*consommateurs*) ;
- Les interlocuteurs auprès des professionnels établis dans un Etat membre de l'Union européenne, Norvège et Islande, concernées par les réclamations ou litiges des consommateurs (*professionnels*) ;
- Les interlocuteurs auprès des organismes proposant un mode alternatif de règlement des conflits (organismes ADR) ;

Les données collectées et traitées par la suite sont :

a) Pour les consommateurs :

- Nom et prénom du consommateur ou de son représentant ;
- Adresse ;
- Code postal ;
- Pays de résidence ;
- N° de téléphone ;
- Adresse Email ;
- Sexe ;
- Langue de communication ;
- Résumé/Description de la demande.

D'autres données sont susceptibles d'être collectées sur la base d'un consentement explicite des consommateurs si celles-ci sont nécessaires au traitement de la demande, par exemple les données bancaires.

b) Pour les professionnels :

Les données individuelles des professionnels sont rarement enregistrées dans le système, mais peuvent inclure les informations suivantes :

- Nom et prénom du professionnel ;
- Adresse professionnelle ;
- Code postal ;
- Pays ;
- N° de téléphone professionnel ;
- Adresse Email professionnelle.

c) Pour les organismes ADR :

- Nom de l'interlocuteur ;
- Adresse professionnelle ;
- Code postal ;
- Pays ;
- N° de téléphone professionnel ;
- Adresse Email professionnelle.

#### **4. Combien de temps conservons-nous vos données ?**

Les données personnelles des consommateurs, professionnels et organismes ADR sont conservées à minima aussi longtemps qu'un dossier est en cours de traitement. Leur conservation peut se poursuivre encore dans la limite d'un an suivant la date de clôture du dossier, ceci afin de permettre un suivi en cas de nouveau développement après la clôture du dossier. Une fois cette période expirée, les données ne sont conservées que sous forme anonyme à des fins statistiques.

#### **5. Comment protégeons-nous vos données ?**

Toutes les données sous forme numérique (emails, documents, paquets de données etc) sont enregistrées sur les serveurs de la Commission Européenne ou de ses contractants. La décision (UE, Euratom) 2017/46 de la commission du 10 janvier 2017 sur la sécurité des systèmes d'information et de communication au sein de la Commission européenne leur est applicable.

Les contractants de la Commission Européenne sont liés par une clause contractuelle spécifique pour tout traitement de vos données pour le compte de la Commission Européenne, et par leurs obligations de confidentialité en application de la directive 95/46/CE.

#### **6. Qui a accès à vos données et à qui sont-elles communiquées ?**

Afin de résoudre votre demande, vos données sont susceptibles d'être communiquées, avec votre consentement explicite, au Centre Européen des Consommateurs du pays dans lequel le professionnel est établi ou, le cas échéant, à un organisme de règlement des conflits ou un organisme national de contrôle.

Les demandes transmises au sens du paragraphe précité peuvent être transmises au professionnel concerné. Le cas échéant, vos données lui sont transmises lorsqu'elles sont nécessaires à la résolution du dossier.

L'accès à vos données personnelles est limité aux seules personnes autorisées ou ayant besoin d'en prendre connaissance. Ces personnes sont liées par les règles statutaires et, si nécessaire, par toutes dispositions additionnelles en matière de confidentialité.

Les personnes autorisées sont les juristes respectifs des Centres Européens des Consommateurs ainsi que le personnel de la Commission Européenne chargé de la gestion de l'outil ECC-Net2.

La Norvège et l'Islande font partie de l'Espace Economique Européen et sont membres du réseau des Centres Européens des Consommateurs. L'article 8 du Règlement N°45/2001 est donc applicable aux transferts de données personnelles entre les Centres Européens des Consommateurs de l'Union Européenne et ceux de Norvège et d'Islande.

#### **7. Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?**

Conformément au règlement (CE) n°45/2001, vous avez le droit d'accéder à vos données à caractère personnel, de les faire rectifier et/ou d'obtenir leur verrouillage si celles-ci se révèlent inexactes ou incomplètes. Vous pouvez exercer vos droits en contactant le responsable du traitement ou, en cas de conflit, le Délégué à la Protection des données et, si nécessaire, le Contrôleur Européen à la Protection des données en utilisant les coordonnées de contact indiquées au point 8 ci-dessous.

#### **8. Contact**

Si vous avez des commentaires ou des questions, un problème ou une plainte à formuler concernant la collecte et l'utilisation de vos données personnelles, vous pouvez vous adresser au Centre Européen des Consommateurs avec qui vous étiez en contact ou au Délégué à la Protection des données de la Commission, aux coordonnées suivantes :

Centre Européen des Consommateurs France  
Bahnhofplatz 3  
77694 Kehl  
Email : [datenschutz@cec-zev.eu](mailto:datenschutz@cec-zev.eu)  
Tél : 0049 7851 991 48 0  
Fax : 0049 7851 991 48 11

Système de traitement des données géré par :

Unité E.3. Recours et mise en œuvre du droit des consommateurs,  
Direction Générale de la Justice et des Consommateurs  
Commission Européenne  
Email : [JUST-E3@ec.europa.eu](mailto:JUST-E3@ec.europa.eu)  
Fax : 0032 2 2989432

Délégué à la Protection des données de la Commission européenne (DPO) : [DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu](mailto:DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu)

Contrôleur Européen à la Protection des données (EDPS) : [edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu)

#### **9. Informations complémentaires :**

Le Délégué à la Protection des données de la Commission européenne publie le registre de toutes les opérations relatives au traitement des données à caractère personnel. Vous pouvez accéder au registre par le lien suivant : <http://ec.europa.eu/dpo-register>

Le présent traitement lui a été notifié avec la référence suivante : DPO DPO-3984.1.