PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Cette déclaration de confidentialité fournit des informations sur le traitement et la protection de vos données personnelles.

Opération de traitement : ECCNET2 (outil informatique du Réseau des Centres Européens des Consommateurs)

Responsable du traitement (Centre Européen des Consommateurs France) :

Centre Européen de la Consommation
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl
Allemagne

Tél: +49 7851 991 48 0
Fax: +49 7851 991 48 11
Adresse e-mail: info@cec-zev.eu

Responsable du traitement (Commission européenne)

Direction générale Justice et Consommateurs,
Direction E : Direction des Consommateurs,
Unité B3 « Application des droits des consommateurs et réparation »
Référence du dossier : DPR-EC-01406

Table des matières

1. **Introduction**
2. **Pourquoi et comment traitons-nous vos données personnelles ?**
3. **Sur quelle(s) base(s) juridique(s) traitons-nous vos données personnelles ?**
4. **Quelles données personnelles collectons-nous et traitons-nous ensuite ?**
5. **Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?**
6. **Comment protégeons-nous et sécurisons-nous vos données personnelles ?**
7. **Qui a accès à vos données personnelles et à qui sont-elles communiquées ?**
8. **Quels sont vos droits et comment les exercer ?**
9. **Informations de contact**
10. **Où trouver des informations plus détaillées ?**

1. Introduction

Les Centres européens des consommateurs (ci-après « CEC ») et la Commission européenne (ci-après « la Commission ») s'engagent à protéger vos données personnelles et à respecter votre vie privée.

Les CEC collaborent pour fournir aux consommateurs des informations et des conseils sur leurs droits et les aider à résoudre leurs litiges transfrontaliers au sein de l'Union européenne/Espace économique européen, afin qu'ils puissent profiter pleinement du marché intérieur.

Les CEC collectent et traitent ultérieurement des données personnelles conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

La Commission européenne est la fonction publique de l'Union européenne. Au sein de cette organisation, l'unité « Protection des consommateurs et recours » (unité B3) de la Direction générale de la justice et des consommateurs est responsable de la fourniture de l'outil informatique de traitement des dossiers et de l'assistance à son utilisation dans le cadre du traitement des demandes et plaintes des consommateurs adressées aux CEC. Pour fournir cet outil, cette unité travaille avec la DIGIT, une direction générale qui fournit des services informatiques à la Commission. L'unité B3 est propriétaire de l'outil et est responsable de son développement stratégique et de l'assistance à ses utilisateurs. La DIGIT est responsable du fonctionnement technique et de l'assistance infrastructurelle.

La Commission collecte et traite ultérieurement les données personnelles conformément au Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données (abrogeant le Règlement (CE) n° 45/2001).

La présente déclaration de confidentialité explique les raisons du traitement de vos données personnelles, la manière dont la Commission et les CEC collectent, traitent et assurent la protection de vos données personnelles, la manière dont ces informations sont utilisées et les droits dont vous disposez concernant vos données personnelles. Elle précise également les coordonnées du responsable du traitement auprès duquel vous pouvez exercer vos droits, le délégué à la protection des données, ainsi que celles du Contrôleur européen de la protection des données et de l'autorité nationale de contrôle.

2. Pourquoi et comment traitons-nous vos données personnelles ?

Finalités du traitement des données :

Cette section décrit les finalités du traitement des données par les CEC et la Commission. Les CEC et la Commission sont tous les deux responsables du traitement.

Pour remplir leur rôle, les CEC utilisent l'outil ECCNET2 pour traiter les données pertinentes, dans la mesure et aussi longtemps que nécessaire, pour une ou plusieurs des finalités suivantes :

- Permettre la communication entre le CEC et le consommateur

- Faciliter l'évaluation d'une demande ou plainte

- Tenter de résoudre les plaintes ou les litiges, soit directement avec le professionnel concerné, soit par l'intermédiaire d'un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges ou organisme dit « ADR » (organisation impartiale qui tente de résoudre les litiges de consommation)

- Permettre aux consommateurs de suivre l'état d'avancement de leurs demandes ou plaintes.

- Créer des statistiques agrégées, y compris sur les infractions présumées aux droits.

Vous trouverez davantage d'informations sur le réseau ECC-Net au lien suivant : https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_fr

La Commission européenne

La Commission européenne fournit ECCNET2, outil informatique de traitement des dossiers utilisé par tous les CEC. La Commission traite les données pertinentes, dans la mesure et aussi longtemps que nécessaire, pour une ou plusieurs des finalités suivantes :

- Aider les utilisateurs de l'outil informatique dans les CEC à l'utiliser de manière optimale (suivi, formation et assistance)

- Assurer la maintenance, le développement et le dépannage de l'outil informatique de traitement des dossiers utilisé par les CEC

- Créer des statistiques anonymes, y compris sur les infractions présumées aux droits.

Vos données personnelles ne seront pas utilisées dans le cadre d'une prise de décision automatisée, y compris le profilage.

3. Sur quelle(s) base(s) juridique(s) traitons-nous vos données personnelles ?

Nous traitons vos données personnelles sur la base de trois fondements juridiques : tout d'abord, sur la base de votre consentement (lorsque vous sollicitez l'aide d'un CEC), et à des fins secondaires, lorsque le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public.

Pour répondre à votre demande ou traiter votre plainte, le traitement de vos données est basé sur votre consentement.

Pour les autres finalités mentionnées ci-dessus, y compris la création de statistiques, et la maintenance, le développement et le dépannage, le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public -ou à l'exercice de l'autorité publique dont est investi l'institution ou l'organe de l'Union (Art 5(1) a du Règlement (UE) 2018/1725) -ou à l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement (Art 6(1) e du Règlement (UE) 2016/679).

Les textes suivants constituent la base juridique des traitements :

Règlement (UE) 2021/690 du Parlement européen et du Conseil du 28 avril 2021 établissant un programme en faveur du marché intérieur, de la compétitivité des entreprises, dont les petites et moyennes entreprises, du secteur des végétaux, des animaux, des denrées alimentaires et des aliments pour animaux et des statistiques européennes (programme pour le marché unique), et abrogeant les Règlements (UE) no 99/2013, (UE) no 1287/2013, (UE) no 254/2014 et (UE) no 652/2014, et, plus particulièrement, l'article 3, paragraphe 2, point d), l'article 8, paragraphe 2, point b), et l'article 9, paragraphe 5, du présent règlement.

- Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur et, en particulier, l'article 21.

- 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° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) et, plus particulièrement, l'article 14 de la directive.

- 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) n° 2006/2004 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) et, en particulier, l'article 27, paragraphe 1 du règlement.

4. Quelles données personnelles collectons-nous et traitons-nous ensuite ?

Afin de réaliser cette opération de traitement, la Commission européenne collecte des données personnelles des catégories de personnes suivantes :

● Les consommateurs dans l'Union européenne, en Norvège, en Islande et dans d'autres pays qui contactent les CEC pour des informations et de l'aide (*consommateurs*) ;

● Les personnes de contact des commerçants dans l'Union européenne, en Norvège et en Islande impliquées dans des plaintes ou des litiges de consommateurs (*représentants des commerçants*) ;

● Les personnes de contact dans les organismes ADR (*représentants des ADR*) ;

Les CEC et la Commission ne collectent ni ne traitent délibérément des données concernant des mineurs.

Les données personnelles collectées et traitées peuvent inclure :

a) Pour les consommateurs :

● Nom du consommateur/déclarant
● Adresse
● Code postal
● Pays de résidence
● Téléphone
● Email
● Genre
● Langue de communication
● Résumé/description de la demande ou plainte

Des données personnelles supplémentaires peuvent être collectées si le consommateur les fournit, si nécessaire, pour le traitement de la demande ou plainte.

b) Pour les représentants des commerçants :

Les données des représentants individuels des commerçants sont rarement stockées dans le système mais, lorsqu'elles sont traitées, elles peuvent inclure :

● Nom du représentant du commerçant
● Adresse professionnelle
● Code postal
● Pays
● N° de téléphone professionnel
● Adresse email professionnelle

c) Pour les représentants des ADR :

Les données des représentants individuels des organismes ADR sont rarement stockées dans le système mais, lorsqu'elles sont traitées, elles peuvent inclure :

- Nom du représentant de l'organisme ADR
- Adresse professionnelle
- Code postal
- Pays
- N° de téléphone professionnel
- Adresse email professionnelle

La communication des données mentionnées ci-dessus est obligatoire pour nous permettre de traiter votre demande ou plainte. Si vous ne fournissez pas vos données personnelles, nous ne serons pas en mesure d'y répondre.

La Commission, en tant que fournisseur de l'outil informatique, a accès à votre dossier ainsi que le ou les CEC directement impliqué(s) dans le traitement de votre demande ou plainte.

5. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Les données personnelles des consommateurs, des représentants des commerçants et des représentants des ADR sont conservées tant qu'une demande ou plainte reste ouverte, et pendant trois ans après sa clôture. Cela permet de suivre les évolutions s'il y a de nouveaux développements après leur clôture. Une fois la période de conservation expirée, toutes les données personnelles relatives à la demande ou plainte seront automatiquement supprimées de l'outil informatique et seule l'information statistique anonyme est conservée. Cette suppression s'effectue par la suppression totale du contenu de tous les champs où des données personnelles peuvent être saisies ou stockées.

6. Comment protégeons-nous et sécurisons-nous vos données personnelles ?

Toutes les données personnelles au format électronique (e-mails, documents, bases de données, lots de données téléchargés, etc.) sont stockées sur les serveurs de la Commission européenne, ou sur les serveurs des bureaux des CEC ou de leur organisation hôte. Le stockage sur les serveurs de l'organisation hôte peut se faire sur les serveurs de messagerie et dans les clients de messagerie des bureaux des CEC ou de leur organisation hôte, et (temporairement) dans d'autres outils de productivité Office pour le traitement de texte.

Pour protéger vos données personnelles, la Commission et les CEC ont mis en place plusieurs mesures techniques et organisationnelles. Les mesures techniques comprennent des actions appropriées pour garantir la sécurité en ligne, prévenir la perte de données, l'altération des données ou l'accès non autorisé, en tenant compte des risques liés au traitement et de la nature des données personnelles traitées. Les mesures organisationnelles consistent à limiter l'accès aux données personnelles aux seules personnes autorisées ayant un besoin légitime de les connaître aux fins de cette opération de traitement.

7. Qui a accès à vos données personnelles et à qui sont-elles communiquées ?

L'accès à vos données personnelles est fourni au personnel de la Commission responsable de la réalisation de cette opération de traitement ainsi qu'au personnel autorisé de votre CEC (gestionnaires de dossier) selon le principe du "besoin de savoir". Cela signifie que seules les personnes ayant une raison impérieuse d'accéder à vos données y auront accès. Ce personnel est tenu de respecter les exigences légales ainsi que des exigences de confidentialité supplémentaires.

Afin de résoudre votre demande, ces données peuvent ensuite être partagées - avec votre consentement explicite - avec le personnel autorisé (gestionnaires de dossier) du pays du CEC où le commerçant est basé ou, le cas échéant, avec les organismes publics ou privés concernés tels qu'un organisme ADR ou un organisme national de contrôle (NEB).

Les demandes ou plaintes partagées peuvent donner lieu à une prise de contact avec le commerçant. Lors de ce contact, vos données peuvent également être partagées dans la mesure nécessaire pour résoudre la demande ou plainte. Les informations que nous collectons ne seront en revanche pas transmises à un tiers, sauf si nous devions y être obligés légalement.

La Norvège et l'Islande sont des pays de l'EEE/AELE. Cela signifie que ces pays ont conclu un accord avec l'Union européenne pour faire partie de ce qu'on appelle l'Espace économique européen ou l'Association européenne de libre-échange. Les bureaux des CEC en Norvège et en Islande sont membres du Réseau des Centres Européens des Consommateurs.

8. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Vous avez des droits spécifiques en tant que « personne concernée » en application du Chapitre III (Articles 14-25) du Règlement (UE) 2018/1725, en particulier le droit d'accéder à vos données personnelles et de les rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes. Le cas échéant, vous avez le droit d'effacer vos données personnelles, de limiter leur traitement, de vous opposer au traitement, ainsi que le droit à la portabilité des données.

Vous avez consenti à fournir vos données personnelles à votre CEC et à la Commission européenne, Direction générale Justice et Consommateurs, Direction E : Direction des Consommateurs, Unité B3 « Protection des consommateurs et recours ».

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en informant le responsable du traitement. Pour les consommateurs ayant déposé une demande auprès d'un CEC, le responsable du traitement à informer est le CEC auprès duquel la demande ou plainte a été déposée. Le retrait du consentement n'affectera pas la légalité du traitement effectué avant votre retrait.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant le responsable du traitement que vous avez initialement contacté (CEC), ou en cas de conflit, le délégué à la protection des données supervisant votre CEC local. Si vous le souhaitez, vous pouvez également contacter le Contrôleur européen de la protection des données (coordonnées ci-dessous à la section 9), bien que votre point de contact principal soit le CEC national auprès du quel vous avez déposé une demande ou plainte, ainsi que son délégué à la protection des données.

Si vous souhaitez exercer vos droits dans le cadre d'une ou de plusieurs opérations de traitement spécifiques, veuillez fournir une description précise des données concernées dans votre demande.

9. Informations de contact

Deux responsables conjoints du traitement des données

Si vous souhaitez exercer vos droits en vertu du Règlement (UE) 2018/1725 ou du Règlement (UE) 2016/679, si vous avez des commentaires, des questions ou des préoccupations, ou si vous souhaitez déposer une plainte concernant la collecte et l'utilisation de vos données personnelles, veuillez contacter le responsable du traitement des données concerné. Normalement, il s'agira du CEC que vous avez contacté :

- **Centre européen de la consommation**

Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl
Allemagne

Tél: +49 7851 991 48 0
Fax: +49 7851 991 48 11
E-Mail: info@cec-zev.eu

Coordonnées du délégué à la protection des données :

Alexander Wahl

Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl
Allemagne

Adresse email: datenschutz@cec-zev.eu

Autorité nationale compétente de surveillance :

Der Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Baden-Württemberg (https://www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/)

Vous pouvez alternativement contacter le responsable du traitement ci-dessous :

- **Unité B3 « Application des droits des consommateurs et réparation », Direction des Consommateurs, Direction générale Justice et Consommateurs**

E-mail : JUST-E3@ec.europa.eu

Le délégué à la protection des données (DPO) de la Commission : Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données concernant des questions liées au traitement de vos données personnelles en vertu du Règlement (UE) 2018/1725 (DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu).

Le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) : Vous avez le droit de faire appel (c'est-à-dire de déposer une plainte) auprès du Contrôleur européen de la protection des données (edps@edps.europa.eu) si vous estimez que vos droits en vertu du Règlement (UE) 2018/1725 ont été enfreints à la suite du traitement de vos données personnelles par le responsable du traitement.

10. Où trouver des informations plus détaillées ?

Le délégué à la protection des données de la Commission (DPO) publie le registre de toutes les opérations de traitement des données personnelles effectuées par la Commission, qui ont été documentées et notifiées par lui. Vous pouvez accéder au registre via le lien suivant : http://ec.europa.eu/dpo-register.

Cette opération de traitement spécifique a été incluse dans le registre public du DPO avec la référence de dossier suivante : DPR-EC-01406.

Annexe: Liste des responsables du traitement

ECC Austria

Mariahilfer Strasse 81

A-1060 Wien

+43/1 588 77 81

info@europakonsument.at

www.europakonsument.at

ECC Belgium

Hollandstraat 13

1060 Brussels

+32 (0)2 542 33 46

info@eccbelgium.be

www.eccbelgium.be

ECC Bulgaria

1000 Sofia

14 Bacho Kiro Str.

+359 2 986 76 72

info@ecc.bg

www.ecc.kzp.bg

ECC Cyprus

Ministry of Energy, Commerce and , Industry and Tourism

6, A. Araouzou ,

1421 Nicosia

+357 22 86 7177, 22 200 94400

ecccyprus@mecimcit.gov.cy

www.ecccyprus.gov.cy

ECC Czech Republic

Czech Trade Inspectorate - Štěpánská 15

120 00 Prague

+420/269 366 155

esc@coi.cz

www.evropskyspotrebitel.cz

ECC Croatia

Hrvatska Ulica grada Vukovara 78

10000 Zagreb

+385 1 610 97 44

ecc-croatia@mingo.hr

www.ecc-croatia.hr

ECC Denmark

Carl Jacobsens Vej 35

DK-2500 Valby

+45 4171 5000

info@forbrugereuropa.dk

www.consumereurope.dk

ECC Estonia

Pronksi 12

Tallinn 10117

+372/6201 708

consumer@consumer.ee

www.consumer.ee

ECC Finland

The Finnish Competition and Consumer Authority

Lintulahdenkuja 2

FIN-00531 Helsinki

+358 (0)29 553 9500

ekk@kkv.fi

www.ecc.fi

ECC France

Bahnhofsplatz 3

D-77694 Kehl

+49/78 51 991 48 0

info@cec-zev.eu

www.europe-consommateurs.eu

ECC Germany

Bahnhofsplatz 3

77694 Kehl

+49/78 51 991 48 0

info@cec-zev.eu

www.evz.de

ECC Greece

144 Alexandras Av.,

PC: 114 71, Athens

+30 210646 0862, +30 210 646 0814

info@eccgreece.gr

www.eccgreece.gr

ECC Ireland

MACRO Building

1 Green Street - Dublin 7

01- 8797620

info@eccireland.ie

www.eccireland.ie

ECC Iceland

Hverfisgötu 105

101 Reykjavik

+354 545 1200

ecc@ecciceland.is

www.ecciceland.is

ECC Italy

Via G.M. Lancisi n. 25

00161 Roma

+39 06 44238090

info@ecc-netitalia.it

www.ecc-netitalia.it

Via Brennero, 3

39100 Bolzano

+39 0471 980939

info@euroconsumatori.org

www.euroconsumatori.org

ECC Latvia

Brivibas Street 55 - 207

Riga, LV- 1010

+371 6738 8625

info@ecclatvia.lv

www.ecclatvia.lv

ECC Lithuania

Vilniaus str. 25,

LT-01402 Vilnius

+370/5/2650368

info@ecc.lt

www.ecc.lt

ECC Luxembourg

2A, rue Kalchesbrück

L-1852 Luxembourg

+352 26 84 64 -1

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

ECC Malta

47A, South Street,

Valletta VLT 1101

+356 21 22 19 01

ecc.malta@gov.mt

www.eccnetmalta.gov.mt

ECC Netherlands

Postbus 487

3500 AL Utrecht

+31/30 232 6440

info@eccnederland.nl

www.eccnederland.nl

Forbruker Europa

Postboks 2862 Kjørbekk

3702 Skien

+47 23 400 508

post@forbrukereuropa.no

www.forbrukereuropa.no

ECC Poland

Plac Powstańców Warszawy 1

00-950 Warsaw

+48 22 55 60 118

info@konsument.gov.pl

www.konsument.gov.pl

ECC Portugal

Praça Duque de Saldanha, 31-1°

1069-013 Lisboa

+351/21 356 47 50

euroconsumo@dg.consumidor.pt

www.cec.consumidor.pt

ECC Romania

44 Mr. Av. Stefan Sanatescu Street, floor 1, room 2,

Sector 1, Bucharest - RO-011478

021.315.71.49

office@eccromania.ro

www.eccromania.ro

ECC Slovakia

Mlynské nivy 44/a

SK - 827 15 Bratislava 212

+421 2 4854 2019

info@esc-sr.sk

www.esc-sr.sk

ECC Slovenia

Kotnikova 5

Si - 1000 Ljubljana

+386 1 400 3729

epc.mgrt@gov.si

www.epc.si

ECC Spain

C/ Príncipe de Vergara, 54

28006 Madrid

+34/ 91 822 45 55

cec@consumo.gob.es

https://cec.consumo.gob.es/

ECC SwedenTage Erlandergatan 8A

651 02 Karlstad

+46 (0)54 19 41 50

info@konsumenteuropa.se

www.konsumenteuropa.se

UK International Consumer Centre,

1 Sylvan Court, Sylvan Way, Southfields Business Park

BASILDON Essex UK SS15 6TH

+44 (0) 1268 886690

ecc@tsi.org.uk

www.ukecc.net

European Commission

Directorate-General Justice and Consumers,

Directorate E: Consumers Directorate,

Unit B3 “Consumer Enforcement and Redress”

1049 Bruxelles/Brussel

Belgium

Press contacts

JUST-B3@europa.eu