

## Commentaires du CEPD sur la communication de la Commission – Un agenda du consommateur européen – Favoriser la confiance et la croissance<sup>1</sup>

### I. Introduction

- Le 22 mai 2012, la Commission a publié une communication – Un agenda du consommateur européen – Favoriser la confiance et la croissance (ci-après: «la communication»). Bien qu’il n’ait pas été officiellement consulté, le CEPD juge opportun de commenter la communication dans le cadre de ses obligations en matière de conseil découlant de l’article 41, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 45/2001<sup>2</sup>.
- Ces commentaires sont sans préjudice des avis déjà publiés par le CEPD<sup>3</sup> ou qui sont actuellement en préparation<sup>4</sup>, et qui portent sur des questions précises et des propositions législatives mentionnées dans la communication.
- De façon générale, le CEPD relève qu’il existe un lien étroit entre le sujet de la communication et le domaine politique dans lequel il opère. Par conséquent, il souligne sa disponibilité en vue de contribuer à la mise en œuvre des objectifs énoncés dans la communication.

### II. Objectif de la communication

- La communication définit quatre objectifs clés pour donner des moyens d’action aux consommateurs et renforcer leur confiance:
  1. améliorer la sécurité du consommateur;
  2. améliorer l’information;
  3. améliorer l’application de la législation, renforcer les mesures d’exécution et garantir les voies de recours;
  4. aligner les droits et les principales politiques sur l’évolution économique et sociale.
- Ceux-ci sont développés dans huit objectifs spécifiques. Nous nous concentrerons sur les objectifs suivants:
  - améliorer l’information des consommateurs et des professionnels sur les droits et les intérêts du consommateur et leur sensibilisation à ces droits et intérêts;

---

<sup>1</sup> COM(2012) 225 final.

<sup>2</sup> 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, JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

<sup>3</sup> Voir, par exemple, l’avis du CEPD sur la proposition de décision du Parlement européen et du Conseil instituant un programme communautaire pluriannuel visant à protéger les enfants lors de l’utilisation de l’internet et d’autres technologies de communication, JO C 2 du 7.1.2009, p. 2.

<sup>4</sup> Par exemple, sur l’informatique dématérialisée et sur la communication de la Commission pour un Internet mieux adapté aux enfants.

- munir le consommateur des informations et des moyens qui lui permettront de participer plus efficacement au marché;
  - faire respecter le droit de la consommation avec efficacité en privilégiant les secteurs clés;
  - donner aux consommateurs des voies de résolution des litiges efficaces;
  - adapter le droit de la consommation à l'ère numérique.
- En ce qui concerne la mise en œuvre de ces objectifs, le texte mentionne certaines actions et propositions qui ont déjà été initiées ou publiées par la Commission (comme le train de mesures réformant la protection des données<sup>5</sup> ou les propositions en matière de règlement extrajudiciaire et en ligne des litiges de consommation<sup>6</sup>). Il évoque également de nouvelles initiatives, mais leur contenu n'est pas encore précisé.

### III. Commentaires généraux

- Les droits à la protection des données et les droits du consommateur, tous reconnus par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne<sup>7</sup>, ont un champ d'application différent: alors que les droits du consommateur peuvent être invoqués uniquement par les consommateurs, les droits à la protection de la vie privée et des données protègent les individus, y compris lorsqu'ils n'agissent pas en tant que consommateurs. En revanche, comme le reconnaît la communication, les deux ensembles de droits sont étroitement liés.
- La communication estime que le droit applicable en matière de protection des données peut contribuer à accroître la confiance du consommateur<sup>8</sup>. Le CEPD partage ce point de vue. À ses yeux, la protection des droits du consommateur et la protection des données à caractère personnel peuvent créer des synergies utiles, notamment dans l'environnement numérique.
- Par conséquent, le CEPD recommande la prise en considération des droits à la protection des données dans la mise en œuvre des objectifs de la communication. Les présents commentaires se concentrent sur les objectifs clés 2, 3 et 4 de la communication, qui sont les plus liés à la protection des données.

---

<sup>5</sup> Proposition de règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (COM(2012) 11 final), (ci-après «le règlement relatif à la protection des données») et proposition de directive relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution de sanctions pénales, et à la libre circulation de ces données (COM(2012) 10 final).

<sup>6</sup> Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (COM(2011) 793 final) et proposition de règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (COM(2011) 794 final).

<sup>7</sup> Voir l'article 38 (Protection des consommateurs) ainsi que les articles 7 (Respect de la vie privée et familiale) et 8 (Protection des données à caractère personnel) de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

<sup>8</sup> Le train de mesures réformant la protection des données est mentionné à plusieurs reprises comme un élément contribuant aux objectifs de la communication.

## IV. Commentaires spécifiques

### *IV.1. Les droits à la protection des données devraient être pris en considération dans la politique des consommateurs*

- Le deuxième objectif clé, «améliorer l'information», comprend les objectifs spécifiques consistant à donner des moyens d'action au consommateur et à améliorer l'information et la sensibilisation aux droits du consommateur.
- La proposition de règlement relatif à la protection des données renforce les droits à la protection des données et crée de nouveaux droits comme le droit à l'oubli<sup>9</sup> et le droit à la portabilité des données<sup>10</sup>. En revanche, le fait qu'ils ne sont pas connus pourrait entraver leur exercice efficace, notamment dans l'environnement numérique.
- Par conséquent, l'objectif spécifique 3, «améliorer l'information», doit également couvrir l'information que les personnes physiques sont habilitées à recevoir sur les modalités, le responsable du traitement et les finalités de la collecte, de l'accès et du stockage de leurs données, ainsi que sur les personnes à qui ces données peuvent être transférées<sup>11</sup>. Le principe de la transparence – tant dans le domaine de la protection du consommateur que dans celui de la protection des données – prend davantage d'importance encore dans un secteur numérique de plus en plus développé.
- Une information claire est également essentielle afin que les consommateurs puissent décider s'ils acceptent de fournir leurs données à caractère personnel. Dans de nombreuses situations auxquelles les consommateurs sont confrontés, notamment sur l'internet, la base juridique principale du traitement des données à caractère personnel (à côté de celles nécessaires à l'exécution d'un contrat) est le consentement. Pour que ce consentement soit valide, il doit être donné de façon libre, spécifique et informée<sup>12</sup>. Ces conditions ne sont pas toujours remplies à cause du fait qu'elles ne sont pas connues ou d'un manque d'information ou de connaissances, en particulier dans des situations complexes comme la publicité comportementale<sup>13</sup> et les réseaux sociaux.
- Dans le cadre des actions à entreprendre pour atteindre ces objectifs, il est envisagé de lancer à l'échelle de l'Union une campagne de sensibilisation aux droits et aux intérêts des consommateurs. Le CEPD se félicite de cette initiative et recommande d'inclure dans cette campagne la sensibilisation aux droits à la protection des données.
- Le CEPD se réjouit également de la plate-forme interactive de diffusion proposée dans la communication à l'attention des enseignants et autres professionnels travaillant avec les jeunes de 12 à 18 ans. En outre, les enfants doivent être tout particulièrement ciblés dans les campagnes de sensibilisation.

---

<sup>9</sup> Voir l'article 17 du règlement relatif à la protection des données proposé (bien qu'il soit basé sur le droit à l'effacement, déjà présent dans le cadre actuel).

<sup>10</sup> Voir l'article 18 de la proposition de règlement relatif à la protection des données..

<sup>11</sup> Voir les articles 10 et 11 de la directive 95/46/CE relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (JO L 281 du 23.11.1995, p. 31), ci-après la «directive 95/46/CE», ainsi que les articles 11 et 14 de la proposition de règlement relatif à la protection des données.

<sup>12</sup> Voir l'article 2, point h), de la directive 95/46/CE et l'article 4, paragraphe 8, de la proposition de règlement relatif à la protection des données, qui requiert également une déclaration explicite ou un acte positif univoque.

<sup>13</sup> À cet égard, voir aussi l'article 20 de la proposition de règlement relatif à la protection des données (Mesures fondées sur le profilage).

Le CEPD rappelle que la proposition de règlement relatif à la protection des données garantit la protection des enfants<sup>14</sup>.

- La communication mentionne aussi l'amélioration des portails comme «*L'Europe est à vous*»<sup>15</sup> et le *e-YouGuide*<sup>16</sup>. Le CEPD se félicite du fait que le *e-YouGuide* contient déjà certaines informations sur les droits à la protection des données. Mais celles-ci devraient être complétées et mises à jour. Le portail «*L'Europe est à vous*» devrait également inclure une section sur les droits à la protection des données.
- Une formation spécifique destinée aux organisations sans but lucratif de conseil aux consommateurs est aussi prévue ainsi qu'un soutien des organisations nationales de consommateurs. Ces activités doivent inclure un volet «formation» et un volet «développement des capacités» sur les droits à la protection des données.
- La communication prévoit en outre l'adoption de codes de bonne conduite. Bien que la législation en matière de protection des données encourage déjà le développement de codes de bonne conduite<sup>17</sup>, le CEPD recommande de prendre aussi en considération les droits à la protection des données dans le développement de codes de bonne conduite en matière de droits des consommateurs.

#### *IV.2. Le respect et l'application de la législation en matière de protection des données sont également essentiels pour renforcer la confiance des consommateurs*

- Le troisième objectif clé de la communication consiste à «améliorer l'application de la législation, renforcer les mesures d'exécution et garantir les voies de recours». Celui-ci inclut les objectifs spécifiques consistant à faire respecter avec efficacité le droit de la consommation et à donner aux consommateurs des voies de résolution des litiges efficaces.
- Dans le cadre des mesures à prendre pour atteindre ces objectifs, la Commission élaborera une initiative relative à un cadre européen pour les recours collectifs. Comme le CEPD l'a déjà déclaré précédemment<sup>18</sup>, les recours collectifs devraient aussi être possibles en cas de violations de la législation en matière de protection des données.
- Par ailleurs, les organisations de consommateurs sont particulièrement bien placées pour conseiller les consommateurs cherchant une voie de recours à la suite d'infractions des droits que leur garantit la législation en matière de protection des données. Le CEPD soutient la possibilité donnée aux organisations et aux associations de défense des consommateurs et des droits à la protection des données d'intenter des actions en dommages et intérêts au nom des victimes d'infractions à la législation en matière de protection des

---

<sup>14</sup> Voir l'article 6, paragraphe 1, point f), l'article 8, l'article 11, paragraphe 2, l'article 17, paragraphe 1, l'article 33, paragraphe 2, point d), l'article 38, paragraphe 1, point e), et l'article 52, paragraphe 2, de la proposition de règlement relatif à la protection des données.

<sup>15</sup> [http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_fr.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_fr.htm).

<sup>16</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/eyouguide/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eyouguide/index_en.htm).

<sup>17</sup> Article 27 de la directive 95/46/CE et article 38 de la proposition de règlement relatif à la protection des données.

<sup>18</sup> Voir les avis du CEPD sur la communication de la Commission «Une approche globale de la protection des données à caractère personnel dans l'Union européenne» du 14 janvier 2011 (JO L181 du 22.6.2011, p. 1) et sur la proposition pour un train de mesures réformant la protection des données du 7 mars 2012.

données, comme le propose aussi le train de mesures réformant la protection des données<sup>19</sup>.

- Le CEPD se félicite également des propositions en matière de règlement extrajudiciaire et en ligne des litiges de consommation<sup>20</sup> mentionnées dans la communication. Il a recommandé des améliorations supplémentaires afin de garantir la protection des droits des parties d'un régime de règlement des litiges<sup>21</sup>.
- Le CEPD note également que la proposition de règlement relatif à la protection des données semble aligner partiellement certains aspects des voies de recours pour violations de la législation en matière de protection des données sur le droit de la consommation, dans la mesure où elle permettrait aux personnes concernées d'intenter une action devant les juridictions de leur pays de résidence<sup>22</sup>. Le CEPD se réjouit de ces développements, bien qu'ils nécessitent de plus amples clarifications<sup>23</sup>.

#### *IV.3. Les initiatives visant à adapter le droit de la consommation doivent être conformes au droit applicable à la protection des données*

- La communication définit également l'objectif consistant à aligner les droits et les principales politiques sur l'évolution économique et sociale (objectif clé 4), qui comprend l'adaptation du droit de la consommation à l'ère numérique.
- Les propositions de la Commission dans ce domaine incluront des initiatives sur les points suivants: la gestion collective des droits, les redevances pour copie et reproduction privées, les possibilités d'accès à du contenu audiovisuel et des services de diffusion audiovisuelle, l'évaluation des règles en vigueur visant à protéger les enfants de la publicité trompeuse, un cadre législatif sur l'identification, l'authentification et la signature électroniques, des exigences minimales d'information en ce qui concerne l'emplacement des sites web et le statut juridique de leurs propriétaires, et des propositions sur l'informatique en nuage.
- Le CEPD observe que la plupart de ces initiatives auront un impact sur la protection de la vie privée et des données à caractère personnel. Il s'attend dès lors à être consulté sur ces propositions le plus tôt possible dans le processus législatif. Le CEPD a déjà exprimé son avis sur certains de ces sujets<sup>24</sup> et pourrait publier d'autres avis concernant les propositions mentionnées<sup>25</sup>.

Bruxelles, le 16 juillet 2012

---

<sup>19</sup> Voir les articles 73 et 76 de la proposition de règlement relatif à la protection des données.

<sup>20</sup> Cité ci-dessus.

<sup>21</sup> Voir l'avis du CEPD sur les propositions de la Commission pour une directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) et pour un règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (RLL) du 12 janvier 2012.

<sup>22</sup> Voir l'article 75, paragraphe 2, de la proposition de règlement relatif à la protection des données.

<sup>23</sup> Voir le paragraphe 262 de l'avis du CEPD sur la proposition d'un train de mesures réformant la protection des données, cité ci-dessus.

<sup>24</sup> Voir les avis du CEPD sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant le contrôle, par les autorités douanières, du respect des droits de propriété intellectuelle du 12 octobre 2011, et sur la proposition de décision du Conseil sur la conclusion de l'Accord commercial anti-contrefaçon (ACAC) du 24 avril 2012.

<sup>25</sup> Par exemple, sur l'informatique dématérialisée et sur l'identification, l'authentification et la signature électroniques.