

Protocole général de coopération entre la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et la Direction Générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

L'évolution actuelle de la consommation est marquée par le passage progressif d'une économie de biens à une économie de services, par la généralisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication, par le développement du commerce électronique et par la circulation planétaire des données. Dans de nombreuses situations (service après-vente, service de communications électroniques, utilisation d'un moyen de paiement...); l'exécution d'un contrat passé avec un consommateur ne se conçoit pas sans la communication de données personnelles le concernant.

Dans sa résolution du 20 mai 2008, le Parlement européen a recommandé que « les règles de protection des données et de la vie privée soient incluses dans toute stratégie visant le consommateur ». La question de cette protection se pose aux différents stades par lesquels passent les données (collecte, traitement, conservation, utilisations multiples...). Des améliorations de cette protection doivent y être recherchées quels que soient les modes de communication et supports matériels utilisés (papier, téléphone ou internet).

Dans un avis du 18 mai 2010 sur la protection des données personnelles des consommateurs, le Conseil National de la Consommation a formulé 27 propositions visant à améliorer les garanties et l'effectivité de cette protection.

La CNIL est l'autorité en charge de veiller à la protection des données à caractère personnel. A ce titre, elle dispose notamment d'un pouvoir de contrôle et de sanction.

La DGCCRF est l'administration en charge de la protection du consommateur et de la régulation concurrentielle des marchés. A ce titre, elle veille à la protection économique du consommateur et à la sécurité des produits et des services.

Le développement de la coopération entre la DGCCRF et la CNIL apparaît comme une condition favorable au renforcement de la protection des données personnelles privées des consommateurs.

I – CADRE GENERAL DE LA COOPERATION

La coopération entre la DGCCRF et la CNIL en matière de protection des données personnelles des consommateurs concernera principalement la sensibilisation des consommateurs et des professionnels ainsi que la collecte d'information relative au non-respect éventuel de la protection des données personnelles des consommateurs.

D'une façon générale, le protocole vise à définir le cadre de la coopération en précisant ses modalités, les points de contacts au sein des deux structures, les moyens de communication ainsi que le suivi des actions.

II – STRUCTURES DE LA COOPERATION

2.1. Au sein de la CNIL : le service des contrôles

Le service des contrôles est en charge d'effectuer les opérations de vérification sur place prévues par la loi.

A ce titre, il assure la liaison avec les autorités susceptibles de transmettre à la CNIL des éléments pouvant conduire à la réalisation de contrôles ou avec lesquelles des opérations de contrôle communes peuvent être diligentées en application de conventions ou de protocoles.

2.2. Au sein de la DGCCRF : le service national des enquêtes, un partenaire privilégié

La DGCCRF dispose de près de 3000 enquêteurs répartis sur l'ensemble du territoire national. Ils réalisent des contrôles dans les entreprises et ponctuellement sur les sites relevant du commerce électronique.

Au sein de la DGCCRF, le service national des enquêtes (SNE), créé par un décret du 23 décembre 2009, est composé d'environ 70 agents à compétence nationale répartis sur l'ensemble du territoire. Il dispose d'une unité de renseignement analysant les indices transmis, ainsi que du centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), équipe spécialisée dans les contrôles relevant du commerce électronique, qui effectue chaque année près de 10 000 contrôles sur 8000 sites de commerce électronique.

III - PRINCIPES DE LA COOPERATION

3.1. Les échanges d'informations

3.1.1. La nature des échanges d'informations

Les agents de la DGCCRF et en particulier ceux du SNE relèveront, au cours de leurs enquêtes, les signalements susceptibles de constituer des infractions en matière de protection des données personnelles sanctionnables par la CNIL et les transmettront à la structure interne de la CNIL désignée pour recevoir ces informations.

Une liste des comportements intéressant la CNIL est jointe en annexe 1 du présent protocole.

Lorsque la CNIL, à l'occasion de l'instruction d'une saisine ou de la réalisation d'un contrôle, aura connaissance de pratiques susceptibles d'être contraires aux dispositions relevant de la compétence de la DGCCRF, elle les lui communiquera.

3.1.2. Le support des échanges d'informations

L'échange d'informations entre le SNE et la CNIL s'effectue au moyen d'une fiche de liaison, dont le modèle figure en annexe 2.

Elle sera transmise par courrier électronique par l'intermédiaire des boîtes fonctionnelles de chaque structure sur un modèle identique et facilement identifiable. Ce document comporte deux volets :

- transmission d'informations d'un service à l'autre, avec accusé de réception à retourner, indiquant la nature des suites envisagées.
- résultats des investigations menées sur la base de ces informations. Le service destinataire s'attache à rechercher au sein de son propre réseau les suites données afin d'en informer l'émetteur.

Cette fiche est le support privilégié de l'échange d'informations entre les deux structures. Elle n'interdit cependant pas d'autres échanges par tout support (téléphone, télécopie, mél).

3.2. Missions d'information, de réflexion et de contrôle

Les autorités partenaires peuvent décider, en concertation, la réalisation de missions d'information, de réflexion ou de contrôle sur des thèmes ou des dossiers particuliers d'intérêt commun. Ces missions peuvent être conduites de façon conjointe.

Les autorités partenaires demeurent responsables, chacune en ce qui la concerne, du respect des procédures fixées par les textes applicables.

3.3. Sensibilisation et formation

La mise en oeuvre de ces objectifs sera facilitée par la mise en place d'actions communes de formation professionnelle.

Une évaluation des besoins en formation des enquêteurs de la DGCCRF, et en particulier du SNE, pour le signalement d'infractions en matière de données personnelles prévues par le code pénal et le code des postes et des communications électroniques sera réalisée dans un délai de 2 mois à compter de la signature du présent protocole.

La CNIL s'engage à assurer une formation initiale des enquêteurs du SNE, qui pourront à leur tour former les autres enquêteurs de la DGCCRF potentiellement concernés.

IV – ACTIONS DE COMMUNICATION COMMUNES

Les deux entités s'attachent, dans les domaines relevant du champ du présent protocole, à favoriser une communication concertée et à développer des opérations communes auprès des différents médias, à l'adresse des consommateurs et des professionnels notamment. La dimension médiatique fera l'objet d'une concertation étroite entre les deux structures.

V - SUIVI DE L'APPLICATION DU PROTOCOLE

Un bilan annuel de la mise en oeuvre du présent protocole sera élaboré conjointement :

- pour la DGCCRF : par le chef du Service National des Enquêtes ;
- pour la CNIL : par le chef du service des contrôles

Une fiche reprenant les éléments statistiques complétés d'éléments permettant une évaluation exhaustive de la coopération menée au niveau national sera élaborée à cette occasion.

Signé à PARIS, le 6 janvier 2011, en double exemplaire.

En présence du Secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation
Frédéric LEFEBVRE

Le Président de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
Alex TÜRK

La Directrice Générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des Fraudes
Nathalie HOMOBOONO

Annexe 1. Liste des manquements à la loi « Informatique et libertés » pouvant être transmis à la CNIL

Collecte illicite et déloyale de données :

Texte de référence : article 6 1° de la loi : « Un traitement ne peut porter que sur des données à caractère personnel qui satisfont aux conditions suivantes : (...) Les données sont collectées et traitées de manière loyale et licite ».

Exemples :

- collecte de données directement auprès de mineurs de moins de 13 ans ;
- collecte de données sur des tiers par rapport à l'internaute invité à répondre.

Défaut de proportionnalité dans les données collectées par les sites web auprès des internautes

Texte de référence : article 6 3° de la loi : « Un traitement ne peut porter que sur des données à caractère personnel qui satisfont aux conditions suivantes : (...) Elles sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et de leurs traitements ultérieurs ».

Exemples :

- collecte d'informations sur l'environnement familial à l'occasion d'un achat ;
- collecte du NIR dans le cadre de la procédure de recrutement, etc.

Collecte de données dites « sensibles »

Texte de référence : article 8 de la loi : « Il est interdit de collecter ou de traiter des données à caractère personnel qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci ».

Exemples :

- collecte de l'orientation sexuelle des personnes sans leur consentement ;
- collecte de leur orientation politique, sans leur consentement.

Absence de mesures de sécurité :

Texte de référence : article 34 de la loi : « Le responsable du traitement est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès ».

Exemples :

- données sur des consommateurs librement accessibles par l'intermédiaire d'un site web ;
- absence de chiffrement lors d'un paiement sur internet.

Absence d'information des personnes :

Texte de référence : article 32 I. de la loi : « La personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel la concernant est informée, sauf si elle l'a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant :

1° De l'identité du responsable du traitement et, le cas échéant, de celle de son représentant ;

2° De la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées ;

3° Du caractère obligatoire ou facultatif des réponses ;

4° Des conséquences éventuelles, à son égard, d'un défaut de réponse ;

5° Des destinataires ou catégories de destinataires des données ;

6° Des droits qu'elle tient des dispositions de la section 2 du présent chapitre ;

7° Le cas échéant, des transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un État non membre de la Communauté européenne.

Lorsque de telles données sont recueillies par voie de questionnaires, ceux-ci doivent porter mention des prescriptions figurant aux 1°, 2°, 3° et 6° ».

Exemple :

- formulaire de collecte de données sans information.

Annexe 2. Fiche de liaison DGCCRF-CNIL

Numéro de la fiche F2011001 (F :fiche, 2011 année de création et 001 numéro d'ordre de la fiche)

Nom de l'agent de traitement

Date de création

Date des constats réalisés

Support Sur un site web, lors d'un contrôle sur place...

Identification du site http://

Adresse IP

Nom hébergeur

Pays hébergeur

Identification de l'entreprise Raison sociale

Adresse

RCS

Coordonnées téléphoniques

Infractions concernées Reprendre l'article et l'alinéa de la loi de 1978 concernés

Commentaires

Pièces jointes Copie écran des constats réalisés

Rappel du contexte : précision de l'origine de l'enquête (initiative, plainte ou autre)