

**Décision de la Commission nationale siégeant en formation restreinte sur  
l'issue de l'enquête n° [...] menée auprès de la Société A**

Délibération n° 19FR/2022 du 13 décembre 2022

La Commission nationale pour la protection des données siégeant en formation restreinte, composée de Madame Tine A. Larsen, présidente, et de Messieurs Thierry Lallemand et Alain Herrmann, commissaires ;

Vu le 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 à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE ;

Vu la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, notamment son article 41 ;

Vu le règlement d'ordre intérieur de la Commission nationale pour la protection des données adopté par décision n°3AD/2020 en date du 22 janvier 2020, notamment son article 10.2 ;

Vu le règlement de la Commission nationale pour la protection des données relatif à la procédure d'enquête adopté par décision n°4AD/2020 en date du 22 janvier 2020, notamment son article 9 ;

Considérant ce qui suit :

## **I. Faits et procédure**

1. Lors de sa séance de délibération du 17 juillet 2020, la Commission nationale siégeant en formation plénière (ci-après : la « Formation Plénière ») a décidé d'ouvrir une enquête auprès de la Société A sur base de l'article 37 de la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données (ci-après : la « loi du 1<sup>er</sup> août 2018 ») et de désigner Monsieur Christophe Buschmann comme chef d'enquête.

Ladite décision a précisé que l'enquête menée par la Commission nationale pour la protection des données (ci- après : la « CNPD » ou la « Commission nationale ») avait pour objet de contrôler l'application et le respect du RGPD et de la loi du 1<sup>er</sup> août 2018, et plus précisément la conformité aux articles 12.1, 13 et 14 du RGPD.

2. La Société A est une [...] inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro [...], avec siège social à L- [...], [...] (ci-après : le « contrôlé »).

Le contrôlé [est actif dans l'exploitation de portails internet et l'offre de services via ces portails]<sup>1</sup>. Selon le chef d'enquête, le contrôlé exploite « *une plateforme en ligne [...]* ». Ladite plateforme crée également « *le lien entre [...] et [...]* ».<sup>2</sup>

3. La décision de la Commission nationale siégeant en formation restreinte (ci-après: la « Formation Restreinte ») sur l'issue de l'enquête se basera
  - sur les traitements effectués par le contrôlé en rapport avec l'exploitation du site internet « [...] » (ci-après : le « site internet ») et contrôlés par les agents de la CNPD ; et
  - sur les dispositions légales et réglementaires prises en compte par le chef d'enquête dans sa communication des griefs<sup>3</sup>.
4. Par courrier du 26 août 2020, le chef d'enquête a envoyé un questionnaire préliminaire au contrôlé. Ce moment est référencé ultérieurement dans cette décision comme « au début de l'enquête ». Le contrôlé a répondu par courriel du 15 septembre 2020. Après une visite

---

<sup>1</sup> Statuts du contrôlé du [...].

<sup>2</sup> Cf. Communication des griefs, page 4, point 7.

<sup>3</sup> Cf. Communication des griefs du 13 janvier 2022.

sur place qui a eu lieu le 12 octobre 2020, le contrôlé et le service d'enquêtes de la CNPD ont procédé à un échange de courriers.<sup>4</sup>

5. Suite à cet échange, le chef d'enquête a établi le Rapport d'enquête n° [...] fondé sur la délibération du 17 juillet 2020 portant sur la conformité aux articles 12 point 1, 13 et 14 du RGPD daté au 6 juillet 2021 (ci-après : le « rapport d'enquête »).

Il ressort du rapport d'enquête<sup>5</sup> qu'afin de structurer les travaux d'enquête, le chef d'enquête a défini neuf objectifs de contrôle, à savoir :

- 1) s'assurer que les informations sont disponibles ;
- 2) s'assurer que les informations sont complètes ;
- 3) s'assurer que l'absence d'une information est motivée par une exception valide ;
- 4) s'assurer que les informations sont transmises selon des moyens appropriés ;
- 5) s'assurer que les informations sont concises, transparentes, compréhensibles, et transmises en des termes clairs et simples ;
- 6) s'assurer que les informations sont adaptées à la catégorie de personnes concernées ;
- 7) s'assurer que les informations sont gratuites ;
- 8) s'assurer que les informations sont aisément accessibles ; et
- 9) s'assurer que les informations sont transmises lors des étapes-clé du traitement.

Il est précisé dans le rapport d'enquête que les agents de la CNPD n'ont pas contrôlé « *la légalité des traitements effectués par le contrôlé* ». Dans ce contexte, il est donné l'exemple suivant : « *dans le cas où le responsable du traitement informe les personnes concernées que leurs données à caractère personnel sont conservées pendant un délai de 2 ans, les agents de la CNPD pourront vérifier que le responsable du traitement ne conserve pas lesdites données pour une durée différente. En revanche, les agents de la CNPD ne se*

---

<sup>4</sup> Cf. Communication des griefs, point 9 pour une liste détaillée des échanges tout au long de l'enquête.

<sup>5</sup> Rapport d'enquête, page 8, point « 3.1 Objectifs de contrôle ».

*prononceront pas quant à la légalité de ce délai de 2 ans appliqué par le responsable du traitement. »<sup>6</sup>*

L'enquête s'est focalisée sur les utilisateurs du site internet<sup>7</sup> du contrôlé et n'a pas visé d'autres catégories de personnes concernées telles que les salariés du contrôlé.<sup>8</sup>

Le rapport d'enquête a pour annexe les pièces recueillies par le service d'enquêtes de la CNPD et sur lesquelles le rapport d'enquête est basé (annexe 1), ainsi que le compte-rendu de la visite sur place des agents de la CNPD du 12 octobre 2020 précitée (annexe 2) (ci-après : le « Compte-Rendu »).

6. Lors de sa délibération du 23 juillet 2021, la Formation Plénière a désigné Monsieur Marc Lemmer, commissaire, comme chef d'enquête en remplacement de Monsieur Christophe Buschmann, démissionnaire.
7. A l'issue de son instruction, le chef d'enquête a notifié au contrôlé en date du 13 janvier 2022 une communication des griefs (ci-après : la « communication des griefs ») détaillant les manquements qu'il estimait constitués en l'espèce par rapport aux exigences prescrites par l'article 12.1 du RGPD (obligation de transparence) et par l'article 13 du RGPD (droit à l'information).

Le chef d'enquête a proposé à la Formation Restreinte d'adopter trois mesures correctrices différentes, ainsi que d'infliger au contrôlé une amende administrative d'un montant de 1.000 euros.

8. Le contrôlé a répondu à la communication des griefs par courrier du 8 février 2022.
9. Par courrier du 20 mai 2022, le contrôlé a été informé que son affaire serait inscrite à la séance de la Formation Restreinte du 6 juillet 2022 et qu'il pouvait assister à cette séance. Le contrôlé a confirmé sa présence à ladite séance en date du 24 mai 2022.
10. Lors de cette séance le chef d'enquête, Monsieur Marc Lemmer, était présent. Le contrôlé était représenté par [...] (délégué à la protection des données externe). Le chef d'enquête et le représentant du contrôlé ont exposé leurs observations orales à l'appui de leurs observations écrites et ont répondu aux questions posées par la Formation Restreinte. La

---

<sup>6</sup> Rapport d'enquête, page 7, point « 2.3 Réserves ».

<sup>7</sup> Au moment de l'enquête le contrôlé n'avait pas d'application mobile (cf. Compte-Rendu, page 2).

<sup>8</sup> Rapport d'enquête, page 6, point « 2.2 Périmètre ».

Formation Restreinte a donné la possibilité au contrôlé d'envoyer des informations complémentaires demandées lors de ladite séance. Le contrôlé a eu la parole en dernier.

11. Par courriel du 6 juillet 2022, le contrôlé a envoyé les informations complémentaires demandées par la Formation Restreinte pendant la séance du même jour.

## **II. En droit**

### **II. 1. Sur les motifs de la décision**

#### **A. Sur le manquement lié à l'obligation de transparence**

##### **1. Sur les principes**

12. Aux termes de l'article 12.1 du RGPD, le « *responsable du traitement prend des mesures appropriées pour fournir toute information visée aux articles 13 et 14 ainsi que pour procéder à toute communication au titre des articles 15 à 22 et de l'article 34 en ce qui concerne le traitement à la personne concernée d'une façon concise, transparente, compréhensible aisément accessible, en des termes clairs et simples, en particulier pour toute information destinée spécifiquement à un enfant. Les informations sont fournies par écrit ou par d'autres moyens y compris, lorsque c'est approprié, par voie électronique. Lorsque la personne concernée en fait la demande, les informations peuvent être fournies oralement, à condition que l'identité de la personne concernée soit démontrée par d'autres moyens.* »

13. La transparence constitue un aspect fondamental des principes relatifs au traitement des données à caractère personnel.<sup>9</sup> Les obligations en la matière ont été explicitées par le Groupe de Travail Article 29 dans ses lignes directrices sur la transparence au sens du règlement (UE) 2016/679, dont la version révisée a été adoptée le 11 avril 2018 (ci-après : « WP 260 rév.01 » ou les « les lignes directrices sur la transparence »).

Ces lignes directrices explicitent en particulier les règles générales de transparence établies par l'article 12 du RGPD, et qui sont applicables à la communication d'informations aux personnes concernées (articles 13 et 14 du RGPD), aux communications adressées aux personnes concernées au sujet de l'exercice de leurs droits (articles 15 à 22 du

---

<sup>9</sup> Voir notamment les articles 5.1.a) et 12 du RGPD, voir aussi les considérants (39), (58) à (60) du RGPD.

RGPD), et aux communications concernant les violations de données (article 34 du RGPD).<sup>10</sup>

14. A noter que le Comité européen de la protection des données (ci-après : le « CEPD »), qui a succédé au Groupe de Travail Article 29 le 25 mai 2018, a repris et réapprouvé les documents adoptés par ledit Groupe entre le 25 mai 2016 et le 25 mai 2018, comme précisément les lignes directrices précitées sur la transparence<sup>11</sup>.

## 2. En l'espèce

### 2.1. Quant à l'exigence de fournir les informations d'une façon « concise et transparente »

15. Dans le cadre de l'objectif 5<sup>12</sup> le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce que « *la politique de protection des données reflète la réalité des traitements effectivement mis en place, c'est-à-dire sans anticipation de traitements qui pourraient éventuellement être mis en place par le contrôlé dans le futur (cf. Test 5).* »<sup>13</sup>

16. Selon la communication des griefs « *les agents de la CNPD ont constaté que la politique de protection des données de la Société A indique des traitements qui ne sont pas encore en place dans la pratique, comme par exemple la publicité basée sur les intérêts du client ou le recueil d'informations sur les habitudes du client.* »<sup>14</sup>

Ainsi, le chef d'enquête a retenu que les conditions de l'article 12.1 du RGPD « *quant à la loyauté et la transparence de l'information* » n'ont pas été respectées.<sup>15</sup>

17. Le contrôlé de son côté a expliqué dans le cadre de l'entretien du 12 octobre 2020<sup>16</sup> que « *la politique de protection des données est « plus large » que ce qui est mis en œuvre dans la pratique dans la mesure où la Société A ne connaissait pas précisément son périmètre d'action au départ.* »<sup>17</sup>

---

<sup>10</sup> WP 260 rév.01, point 7.

<sup>11</sup> Voir décision Endorsement 1/2018 du CEPD du 25 mai 2018, disponible sous : [https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/news/endorsement\\_of\\_wp29\\_documents\\_en\\_0.pdf](https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/news/endorsement_of_wp29_documents_en_0.pdf).

<sup>12</sup> « *Objectif 5 - S'assurer que les informations sont concises, transparentes, compréhensibles, et transmises en des termes clairs et simples* » ; Rapport d'enquête, page 27 et s.

<sup>13</sup> Rapport d'enquête, page 28, point 4.4.5.1 Attentes.

<sup>14</sup> Communication des griefs, page 7, point 18.

<sup>15</sup> Communication des griefs, page 7, point 20.

<sup>16</sup> Compte-Rendu, page 3, 6<sup>ème</sup> paragraphe.

<sup>17</sup> Communication des griefs, page 7, point 19.

18. La Formation Restreinte rappelle tout d'abord que l'article 12.1 du RGPD exige entre autres que les informations requises soient fournies d'une façon concise et transparente.

Elle relève que les lignes directrices sur la transparence précisent que « *l'exigence que la fourniture d'informations aux personnes concernées et que les communications qui leur sont adressées soient réalisées d'une manière « concise et transparente » signifie que les responsables du traitement devraient présenter les informations/communications de façon efficace et succincte afin d'éviter de noyer d'informations les personnes concernées.* »<sup>18</sup>

19. La Formation Restreinte constate que l'ancienne politique de protection des données intitulée « Privacy Policy », mise en place pour informer les utilisateurs de son site internet du traitement de leurs données à caractère personnel, et dont le service d'enquête a extrait une copie du site internet du contrôlé en date du 28 août 2020 (ci-après : « l'ancienne politique »), mentionnait dans la section « Our use of collected information » :

« *We analyze your buying habits and how you interact with our Services so that we can suggest [...]. (...)* »<sup>19</sup>.

Elle constate que la nouvelle politique de protection des données intitulée « Privacy Policy » que le contrôlé avait mis en place et dont le service d'enquête a extrait une copie du site internet du contrôlé en date du 5 octobre 2020 (ci-après : « la nouvelle politique ») mentionnait dans la section « informations que nous recueillons automatiquement » :

« *Nous analysons vos habitudes d'achat et la façon dont vous interagissez avec nos services afin que nous puissions suggérer [...]. (...).* »<sup>20</sup>

Elle note également que le contrôlé n'a pas contesté que ces traitements n'étaient pas effectués, et a même confirmé pendant l'entretien du 12 octobre 2020 que « *Company A has no advertising income although the Privacy Policy refers to behavioural advertising* » et que « *Company A states that the privacy policy is « broader » than what is implemented in practice, because at the beginning, Company A did not know precisely its scope of action.* »<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> WP 260 rév.01, point 8.

<sup>19</sup> Annexe 1 au rapport d'enquête, pièce 1, pages 2.

<sup>20</sup> Annexe 1 au rapport d'enquête, pièce 2, pages 3.

<sup>21</sup> Compte-Rendu, page 3, 6<sup>ème</sup> paragraphe.

20. Elle considère que la fourniture d'informations aux utilisateurs qui correspondent à des traitements qui ne sont pas effectués, telles que les informations sur la publicité basée sur les intérêts du client ou sur le recueil d'informations sur les habitudes du client figurant dans l'ancienne politique et la nouvelle politique, fait obstacle à ce que les informations requises soient présentées aux utilisateurs de façon efficace et succincte.

21. Au vu de ce qui précède, la Formation Restreinte conclut qu'au début de l'enquête de la CNPD, le contrôlé avait manqué à l'obligation de transparence découlant de l'article 12.1 du RGPD de fournir les informations requises d'une façon concise et transparente.

## 2.2. Quant à l'exigence de fournir les informations d'une façon « aisément accessible »

### 2.2.1. Au niveau des mises à jour de la politique de protection des données

22. Dans le cadre de l'objectif 4<sup>22</sup> le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce « *que toutes les mises à jour substantielles de la politique de protection des données fassent l'objet d'une communication active (e-mail informatif, pop-up sur le site internet, etc.) avec un résumé des (principales) modifications (cf. Test 5).* »<sup>23</sup>

23. Les agents de la CNPD ont constaté dans ce contexte que le contrôlé avait mis à jour l'ancienne politique en septembre 2020 « *suite à la désignation d'un Délégué à la protection des données* » et qu'il avait publié la nouvelle politique sur son site internet<sup>24</sup>. Ils ont également constaté que la mise à jour de la politique de protection des données a été annoncée au client « *via la bannière cookies qui apparaît lors de la première connexion sur le site* » internet mais qu'« *il n'y a pas de résumé des principaux changements effectués* »<sup>25</sup>.

Selon la communication des griefs, « *cette bannière n'apparaît que lors de la première connexion de l'utilisateur sur le site internet et ne constitue pas un support de communication spécifiquement consacrée à la modification* »<sup>26</sup>.

---

<sup>22</sup> « *Objectif 4 - S'assurer que les informations sont transmises selon des moyens appropriés*; Rapport d'enquête, page 23 et s.

<sup>23</sup> Rapport d'enquête, page 23, point 4.4.4.1 Attentes.

<sup>24</sup> Rapport d'enquête, page 25, point 4.4.4.2.5.2.

<sup>25</sup> Rapport d'enquête, page 26, point 4.4.4.3.3.

<sup>26</sup> Communication des griefs, point 25.



24. Pour cette raison, le chef d'enquête a retenu que les « conditions de l'article 12, paragraphe 1 du RGPD quant à l'accessibilité de l'information (au niveau des mises à jour) n'ont pas été respectées. »<sup>27</sup>

25. La Formation Restreinte se réfère dans ce contexte aux lignes directrices sur la transparence indiquant que le « responsable du traitement devrait respecter les mêmes principes lorsqu'il communique l'avis ou la déclaration initial(e) sur la protection de la vie privée et toute modification substantielle apportée ultérieurement à cet avis ou à cette déclaration » et « qu'une notification de modification devrait toujours être communiquée par un moyen adapté (par exemple, e-mail, courrier postal, fenêtre contextuelle sur une page web ou autre moyen captant efficacement l'attention de la personne concernée) spécifiquement consacré à la modification (par exemple, séparée d'un contenu de marketing direct), et cette communication doit respecter les prescriptions de l'article 12 [...]. Les mentions contenues dans l'avis ou la déclaration sur la protection de la vie privée indiquant que la personne concernée devrait régulièrement vérifier l'avis ou la déclaration sur la vie privée afin d'en connaître les éventuelles modifications ou mises à jour sont jugées non seulement insuffisantes, mais également déloyales [...]. »<sup>28</sup>

Elle rappelle également que « le responsable du traitement devrait également, lors de la notification de modifications aux personnes concernées, leur expliquer l'incidence que ces modifications pourraient avoir sur elles »<sup>29</sup>.

26. Dans ce contexte, la Formation Restreinte constate que la bannière cookies<sup>30</sup> ne constituait pas un support de communication spécifiquement consacrée à la modification de l'ancienne politique et que ladite bannière n'incluait ni un résumé des principaux changements effectués, ni des incidences que ces changements auraient pu avoir sur les personnes concernées<sup>31</sup>.

Pour cette raison, elle estime que les utilisateurs du site internet du contrôlé ayant créé un compte utilisateur n'étaient pas systématiquement informé de manière active d'une modification substantielle de la politique de confidentialité.

---

<sup>27</sup> Communication des griefs, point 26.

<sup>28</sup> WP 260 rév.01, point 29.

<sup>29</sup> WP 260 rév. 01, point 31.

<sup>30</sup> Voir pièces 4 du 15 avril 2022 annexée au rapport d'enquête.

<sup>31</sup> Communication des griefs, point 25.

27. Au vue de ce qui précède, la Formation Restreinte se rallie à l'avis du chef d'enquête et conclut que le contrôlé a manqué à l'obligation de transparence découlant de l'article 12.1 du RGPD, et en particulier à l'exigence de fournir les informations requises d'une façon aisément accessible.

### 2.2.2. Au niveau des informations sur les cookies

28. Dans le cadre de l'objectif 1<sup>32</sup> le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce qu' « *en cas d'utilisation de cookies, une bannière informative « cookies » ou tout autre moyen d'affichage doit être présent au moins lors de la première connexion sur le site (cf. Test 2).* »<sup>33</sup>.

Par ailleurs, dans le cadre de l'objectif 9<sup>34</sup> le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce que « *l'information est transmise aux étapes suivantes : [...] Avant ou au commencement du cycle de traitement des données, c'est-à-dire quand les données à caractère personnel sont collectées auprès de la personne concernée ou obtenues d'une autre manière (cf. Tests 1 et 2) ; [...].* »<sup>35</sup>

29. Il ressort de la communication des griefs que « *selon les lignes directrices sur le recueil du consentement pour le dépôt de cookies, adoptées le 2 octobre 2013 par le Groupe de Travail « Article 29 » sur la protection des données, l'opérateur d'un site web devrait instaurer un mécanisme de consentement valable prévoyant un avertissement clair, complet et visible relatif à l'utilisation de cookies, au moment et à l'endroit où le consentement est demandé, par exemple sur la page web sur laquelle un utilisateur démarre une session de navigation (page d'entrée)* ».<sup>36</sup>

30. Les agents de la CNPD « *ont réalisé une première connexion au site web du contrôlé (i.e. une connexion réalisée à l'aide d'un navigateur duquel tous les cookies ont été supprimés) pour identifier la présence d'une « bannière cookies »* »<sup>37</sup>.

En l'espèce, le chef d'enquête a relevé qu'au début de l'enquête « *aucune « bannière cookies » n'apparaissait lors de la première connexion sur le site internet de la Société*

---

<sup>32</sup> « Objectif 1 - S'assurer que les informations sont disponibles » ; Rapport d'enquête, page 11 et s.

<sup>33</sup> Rapport d'enquête, page 11, point 4.4.1.1.

<sup>34</sup> « Objectif 9 - S'assurer que les informations sont transmises lors des étapes-clé du traitement » ; Rapport d'enquête, page 35 et s.

<sup>35</sup> Rapport d'enquête, page 35, point 4.4.9.1.

<sup>36</sup> Communication des griefs, page 9, point 30.

<sup>37</sup> Rapport d'enquête, page 11, point 4.4.1.2.2.1.

A »<sup>38</sup> et que « [D]e ce fait, l'information correspondante n'était pas aisément accessible pour l'utilisateur »<sup>39</sup>.

Par contre, il a précisé dans la communication des griefs que « ce point a été corrigé et qu'une bannière cookies avec une demande de consentement et un renvoi vers la politique de protection des données et la politique cookies apparaît désormais lors de la première connexion sur le site internet [...] »<sup>40</sup>.

31. Sur base de ces constats, le chef d'enquête a néanmoins conclu que « les conditions de l'article 12, paragraphe 1, du RGPD quant à l'accessibilité de l'information (au niveau des cookies) n'étaient pas respectées au début de l'enquête. »<sup>41</sup>

32. La Formation Restreinte rappelle que l'article 12.1 du RGPD exige entre autres que les informations requises doivent être fournies d'une façon aisément accessible.

Elle relève que les lignes directrices sur la transparence précisent que « le critère « aisément accessible » signifie que la personne concernée ne devrait pas avoir à rechercher les informations mais devrait pouvoir tout de suite y accéder: par exemple, ces informations pourraient être communiquées aux personnes concernées directement ou au moyen d'un lien qui leur serait adressé »<sup>42</sup>.

Elle observe également qu'il est recommandé « à titre de bonne pratique que, dans un contexte en ligne, un lien vers la déclaration ou l'avis sur la protection de la vie privée soit fourni au point de collecte des données à caractère personnel, ou que ces informations soient consultables sur la même page que celle où les données à caractère personnel sont collectées »<sup>43</sup>.

33. La Formation Restreinte constate que les agents de la CNPD ont acté qu'aucune « bannière cookies » (c'est-à-dire une fenêtre de type « pop-up » s'affichant lors de la première connexion) n'apparaissait lors de la première connexion sur le site internet du contrôlé au début de l'enquête.

---

<sup>38</sup> Communication des griefs, page 9, point 31.

<sup>39</sup> Communication des griefs, page 8, point 27.

<sup>40</sup> Communication des griefs, page 9, point 32.

<sup>41</sup> Communication des griefs, page 12, point 33.

<sup>42</sup> WP 260 rév.01, point 11.

<sup>43</sup> WP 260 rév.01, point 11.

Elle prend également en compte que les agents de la CNPD ont indiqué que « *ce point a été corrigé* » avant l'envoi de la communication des griefs et « *qu'une bannière cookies avec une demande de consentement et un renvoi vers la politique de protection des données et la politique cookies apparaît désormais lors de la première connexion sur le site internet de la Société A* »<sup>44</sup>.

34. Par conséquent, la Formation Restreinte considère qu'au début de l'enquête, les informations relatives aux cookies n'étaient pas communiquées d'une façon transparente et aisément accessible conformément à l'article 12.1 du RGPD.
35. Elle note en outre que l'obligation d'obtenir le consentement préalable de l'utilisateur au dépôt ou à la lecture de cookies « non essentiels » (par exemple, un cookie déposé à des fins de suivi comportemental) sur son équipement terminal, après lui avoir fourni l'information requise, est imposée par l'article 4.3.e) de la loi modifiée du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques (ci-après : la « loi modifiée du 30 mai 2005 »)<sup>45</sup>, et que la CNPD recommande aux opérateurs de sites internet et d'applications d'informer les utilisateurs également sur le fait qu'ils utilisent des cookies « essentiels »<sup>46</sup>.
36. Or, étant donné que le contrôle de l'application et du respect de la loi modifiée du 30 mai 2005 n'était pas dans le périmètre de l'enquête en cause, la Formation Restreinte ne statue pas dans la présente décision sur la conformité du contrôlé par rapport aux exigences posées par cette loi, et en particulier la validité du mécanisme de consentement déployé par le contrôlé et les informations à fournir aux utilisateurs dans ce contexte.

---

<sup>44</sup> Communication des griefs, page 9, point 32.

<sup>45</sup> Lignes directrices de la CNPD en matière de cookies et d'autres traceurs, point 2., disponibles sous : <https://cnpd.public.lu/fr/dossiers-thematiques/cookies/contexte-juridique.html> .

<sup>46</sup> Lignes directrices de la CNPD en matière de cookies et d'autres traceurs, point 3.1.2., disponibles sous : <https://cnpd.public.lu/fr/dossiers-thematiques/cookies/principes-applicables.html> .

## 2.3. Quant aux exigences de fournir les informations d'une façon « compréhensible » et « en des termes clairs et simples »

### 2.3.1. Au niveau de la traduction

37. Dans le cadre de l'objectif 5<sup>47</sup> le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce que « *la politique de protection des données soit disponible dans les mêmes langues que celles proposées sur le site web, à savoir les langues de la clientèle ciblée par les services du contrôlé (cf. Test 3)* »<sup>48</sup>.

38. Selon la communication des griefs « *les agents de la CNPD ont constaté qu'au début de l'enquête, la politique de protection des données et la politique cookies n'étaient disponibles qu'en anglais alors que le site internet était disponible dans d'autres langues* »<sup>49</sup>.

Le chef d'enquête a précisé que « *la nouvelle politique de protection des données, de même que la politique cookies, sont dorénavant disponibles dans les langues, dans lesquelles la traduction du site internet est disponible (allemand, français, luxembourgeois, anglais, espagnol, italien et portugais)* »<sup>50</sup>.

Il a conclu néanmoins que les conditions de l'article 12.1 du RGPD « *quant au caractère compréhensible de l'information (au niveau de la traduction)* » n'étaient pas respectées au début de l'enquête<sup>51</sup>.

39. Le contrôlé, de son côté, a déclaré aux agents de la CNPD déjà lors de la visite sur place, que la politique de protection des données ainsi que la politique cookies ont été entretemps traduites en différentes langues.

40. La Formation Restreinte rappelle que l'article 12.1 du RGPD exige entre autres que les informations requises doivent être fournies d'une façon compréhensible.

Elle relève que les lignes directrices sur la transparence indiquent que « *l'exigence que ces informations soient « compréhensibles » signifie qu'elles devraient pouvoir être*

---

<sup>47</sup> « *Objectif 5 - S'assurer que les informations sont concises, transparentes, compréhensibles, et transmises en des termes clairs et simples* » ; Rapport d'enquête, page 27 et s.

<sup>48</sup> Rapport d'enquête, page 28, point 4.4.5.1.

<sup>49</sup> Communication des griefs, page 10, point 37.

<sup>50</sup> Communication des griefs, page 10, point 38.

<sup>51</sup> Communication des griefs, page 10, point 39.

*comprises par la majorité du public visé », « la compréhensibilité est étroitement liée à l'exigence d'utiliser des termes clairs et simples » et « un responsable du traitement connaît les personnes au sujet desquelles il collecte des informations et peut mettre à profit ces connaissances pour déterminer ce que ce public serait susceptible de comprendre »<sup>52</sup>.*

En ce qui concerne l'exigence susmentionnée de fournir les informations requises en des termes clairs et simples, les lignes directrices sur la transparence indiquent plus spécifiquement qu'une « *traduction dans une ou plusieurs langues devrait être fournie lorsque le responsable du traitement cible des personnes concernées parlant ces langues* »<sup>53</sup>.

41. La Formation Restreinte note qu'au début de l'enquête de la CNPD l'ancienne politique n'était disponible qu'en langue anglaise bien que le site internet était disponible en langues luxembourgeoise, française, allemande, portugaise, italienne, espagnole et anglaise.

Elle considère que le fait que le contrôlé mettait le site internet à disposition des utilisateurs dans d'autres langues hormis l'anglais, montre qu'il visait également un public ne maîtrisant pas nécessairement l'anglais, et duquel il ne pouvait pas attendre qu'il serait susceptible de comprendre une politique en matière de protection des données rédigée en anglais.

42. Elle estime donc que le contrôlé n'avait pas fourni les informations requises sous une forme facilement compréhensible, car alors que son site internet était disponible en sept langues, sa politique de protection des données aurait dû être disponible dans toutes ces langues.

43. Au vu de ce qui précède, la Formation Restreinte se rallie à l'avis du chef d'enquête et conclut qu'au début de l'enquête de la CNPD, le contrôlé avait manqué à l'obligation de transparence découlant de l'article 12.1 du RGPD et plus précisément aux exigences de fournir les informations requises d'une façon compréhensible et en des termes clairs et simples.

---

<sup>52</sup> WP 260 rév.01, point 9.

<sup>53</sup> WP 260 rév.01, point 13.

### 2.3.2. Au niveau des durées de rétention

44. Dans le cadre de l'objectif 2<sup>54</sup> le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce que « *les informations suivantes soient accessibles à travers la politique de protection de données [...] : [...] La période de conservation des données ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisées pour déterminer cette période (cf. Test 8 [...])* »<sup>55</sup>.

Par ailleurs, dans le cadre de l'objectif 5<sup>56</sup> le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce que les informations soient « *transmises en des termes clairs et simples, sans structures linguistiques complexes, sans termes abstraits ou ambigus, sans termes vagues et sans laisser place à différentes interprétations (cf. Test 2)* »<sup>57</sup>.

45. Selon la communication des griefs « *les agents de la CNPD n'ont pas trouvé dans la politique de protection des données d'indication claire concernant la durée de conservation des données à caractère personnel. Selon la politique en vigueur au début de l'enquête, il est indiqué que les informations personnelles seront conservées lorsque la Société A a un besoin commercial légitime de le faire (par exemple, pendant que la personne concernée détient un compte de la Société A ou pour permettre à la Société A de respecter ses obligations légales, fiscales ou comptables).* »<sup>58</sup>.

Le chef d'enquête a conclu que les conditions de l'article 12.1 du RGPD « *quant au caractère compréhensible de l'information (au niveau des durées de rétention)* » n'étaient pas respectées au début de l'enquête<sup>59</sup>.

46. Le contrôlé, de son côté, a confirmé aux agents de la CNPD pendant la visite sur place du 12 octobre 2020, que les durées de rétention étaient mentionnées uniquement de manière générale, tant dans l'ancienne politique que dans la nouvelle politique. Cependant, il a précisé que des durées de rétention précises se trouveraient dans son registre de traitement<sup>60</sup>.

47. La Formation Restreinte rappelle que l'article 12.1 du RGPD exige entre autres que « *toute information visée aux articles 13 et 14* » doit être fournie d'une façon « *compréhensible et*

---

<sup>54</sup> « *Objectif 2- S'assurer que les informations sont complètes* » : Rapport d'enquête, page 13 et s.

<sup>55</sup> Rapport d'enquête, page 13, point 4.4.2.1.

<sup>56</sup> « *Objectif 5 - S'assurer que les informations sont concises, transparentes, compréhensibles, et transmises en des termes clairs et simples* » ; Rapport d'enquête, page 27 et s.

<sup>57</sup> Rapport d'enquête, page 28, point 4.4.5.1.

<sup>58</sup> Communication des griefs, page 10, point 44.

<sup>59</sup> Communication des griefs, page 11, point 45.

<sup>60</sup> Compte-Rendu, page 6, objective 2 ; Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 5 (Registre de traitement).

*[...] en des termes clairs et simples [...] ».* L'article 13.2.a) du RGPD impose que « *le responsable du traitement fournit à la personne concernée, au moment où les données à caractère personnel sont obtenues [...]: a) la durée de conservation des données à caractère personnel ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée; [...]* ».

Elle relève que les lignes directrices sur la transparence indiquent que « *la période de conservation (ou les critères pour la déterminer) peut être dictée par différents facteurs comme des exigences réglementaires ou des lignes directrices industrielles, mais elle devrait être formulée de manière à ce que la personne concernée puisse évaluer, selon la situation dans laquelle elle se trouve, quelle sera la période de conservation s'agissant de données spécifiques ou en cas de finalités spécifiques. Le responsable du traitement ne peut se contenter de déclarer de façon générale que les données à caractère personnel seront conservées aussi longtemps que la finalité légitime du traitement l'exige. Le cas échéant, différentes périodes de stockage devraient être mentionnées pour les différentes catégories de données à caractère personnel et/ou les différentes finalités de traitement, notamment les périodes à des fins archivistiques.* »<sup>61</sup>.

48. Elle note que l'ancienne politique<sup>62</sup> du contrôlé mentionnait que « *Company A will retain your personal information where we have an ongoing legitimate business need to do so (for example, while you hold an account with us or to enable us to meet our legal, tax or accounting obligations). If you object to us processing certain categories of your personal information (including in relation to receiving marketing communications from us), we will retain a record of your objection to the processing of your information so that we can continue to respect your wishes. [...]* »<sup>63</sup>.

Elle note également que les agents de la CNPD ont constaté dans le rapport d'enquête que la nouvelle politique<sup>64</sup> du contrôlé mentionnait que « *Vos données personnelles sont stockées par la Société A uniquement pour le temps en relation avec l'objectif de nos échanges de communication (nous contacter via notre formulaire de contact) ou votre commande ou jusqu'à ce que vous vous désabonniez de notre newsletter, si vous y êtes*

---

<sup>61</sup> WP 260 rév.01, Annexe « *Informations devant être communiquées à une personne concernée au titre de l'article 13 ou de l'article 14* », page 46 à 47.

<sup>62</sup> Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 1.

<sup>63</sup> Rapport d'enquête, page 17, point 4.4.2.2.8.2. ; Pièce 1, page 3, point 5.

<sup>64</sup> Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 2.



*inscrit (un lien de désabonnement est disponible dans chaque newsletter que nous envoyons). »<sup>65</sup>.*

Par ailleurs, elle tient compte du fait que le registre de traitement du contrôlé précise effectivement dans la section « *Description of treatment* » des durées de rétention pour chaque traitement.

49. Elle considère que ni l'ancienne politique ni la nouvelle politique n'étaient formulées d'une manière à ce qu'une personne concernée aurait pu évaluer, dans le cadre d'une commande sur le site internet du contrôlé, quelle serait la période de conservation concernant ses données en tant qu'utilisateur du site internet. Elle estime que la phrase « [...] sont stockées [...] pour le temps en relation avec l'objectif de nos échanges de communication [...] ou votre commande [...] »<sup>66</sup> est trop vague pour en déduire une durée de rétention précise.

En outre, elle constate que les durées de rétention précises mentionnées dans le registre de traitement du contrôlé ne sont pas accessibles pour les utilisateurs du site internet et ne sont dès lors pas appropriées pour rectifier ce manque d'information.

50. Au vu de ce qui précède, la Formation Restreinte se rallie à l'avis du chef d'enquête qu'au début de l'enquête de la CNPD, le contrôlé avait manqué à l'obligation de transparence découlant de l'article 12.1 au regard de l'article 13.2.a) du RGPD et plus précisément aux exigences de fournir les informations requises d'une façon compréhensible et en des termes clairs et simples.

### 2.3.3. Au niveau des bases légales

51. Dans le cadre de l'objectif 2<sup>67</sup> le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce que « *les informations suivantes soient accessibles à travers la politique de protection de données [...] : [...] La/les finalités et la base juridique du traitement (il est attendu que la base juridique spécifique du traitement soit renseignée et non pas simplement la liste des bases juridiques qui existent sous le RGPD) (cf. Test 3), [...] »<sup>68</sup>.*

---

<sup>65</sup> Rapport d'enquête, page 17, point 4.4.2.2.8.2. ; Pièce 2, page 5, point 7.

<sup>66</sup> Rapport d'enquête, Annexes, pièce 2, point 7.

<sup>67</sup> « *Objectif 2- S'assurer que les informations sont complètes* » : Rapport d'enquête, page 13 et s.

<sup>68</sup> Rapport d'enquête, page 13, point 4.4.2.1.

52. Selon la communication des griefs « *les agents de la CNPD ont constaté que la politique de protection des données qui était en vigueur au début de l'enquête mentionnait les bases légales de manière générale et qu'il était difficile pour la personne concernée de comprendre quelle base légale correspondait à quel traitement de données.* »<sup>69</sup>.

Le chef d'enquête a précisé que « *dans la nouvelle version mise à jour de la politique de protection des données, une nouvelle partie a été ajoutée dans laquelle chaque base légale est rattachée à un traitement, ce qui rend la lecture et la compréhension de la politique beaucoup plus claire* ». <sup>70</sup>

Il a néanmoins conclu que les conditions de l'article 12.1 du RGPD « *quant au caractère compréhensible de l'information (au niveau des bases légales)* » n'étaient pas respectées au début de l'enquête<sup>71</sup>.

53. Le contrôlé de son côté a confirmé pendant la visite sur place du 12 octobre 2020 que l'ancienne politique mentionnait les bases légales de manière générale et il a précisé qu'une nouvelle politique a été créée dans laquelle chaque traitement de données à caractère personnel était lié à une base légale spécifique.

54. La Formation Restreinte rappelle que l'article 12.1 du RGPD exige entre autres que « *toute information visée aux articles 13 et 14* » doit être fournie d'une façon « *compréhensible et [...] en des termes clairs et simples [...]* ». L'article 13.1.c) du RGPD impose que « *le responsable du traitement fournit à la personne concernée, au moment où les données à caractère personnel sont obtenues [...]: c) les finalités du traitement auquel sont destinées les données à caractère personnel ainsi que la base juridique du traitement; [...]* ».

55. Elle relève que les lignes directrices sur la transparence indiquent qu' « *en plus d'établir la finalité du traitement visé pour les données à caractère personnel, la base juridique pertinente appliquée au titre de l'article 6 doit être précisée* »<sup>72</sup>.

56. Elle note que l'ancienne politique mentionnait les informations relatives aux finalités des traitements dans une partie intitulée « *Notre utilisation des informations collectées* »<sup>73</sup> et

---

<sup>69</sup> Communication des griefs, page 11, point 50.

<sup>70</sup> Communication des griefs, page 11, point 51.

<sup>71</sup> Communication des griefs, page 12, point 52.

<sup>72</sup> WP 260 rév.01, Annexe « *Informations devant être communiquées à une personne concernée au titre de l'article 13 ou de l'article 14* », page 42.

<sup>73</sup> Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 1, page 2.

que les bases légales n'étaient pas rattachées aux traitements. Les bases légales étaient uniquement mentionnées de manière générale dans une partie intitulée « Base légale pour le traitement des informations personnelles »<sup>74</sup>.

Elle constate également que la nouvelle politique contenait deux parties distinctes dédiées, d'une part, aux finalités de traitement (« Finalité du traitement des données »<sup>75</sup>) et, d'autre part, aux bases légales (« Base juridique »<sup>76</sup>). Ladite nouvelle politique mentionnait 7 traitements qui étaient chacun rattachés à une base légale spécifique<sup>77</sup> :

- Traitements liés aux informations et services demandés → Base légale :  
Consentement
- Traitements liés aux cookies → Base légale : Intérêt légitime
- Traitements liés aux mises à jour de produits et au support client → Base légale :  
Consentement
- Traitements liés aux informations d'inscription → Base légale : Obligation contractuelle
- Traitements liés aux informations sur les transactions → Base légale : Obligation contractuelle
- Traitements liés aux informations sur les préférences marketing → Base légale :  
Consentement
- Traitements liés à la publication d'avis ou messages et aux contacts dans le cadre de questions, problèmes ou commentaires → Base légale : Intérêt légitime

57. Elle constate que pendant la visite sur place du 12 octobre 2020, le contrôlé n'a pas contesté que l'ancienne politique (vérifiée par les agents de la CNPD au début de l'enquête<sup>78</sup>) mentionnait les bases légales uniquement de manière générale et qu'elles n'étaient pas rattachées aux traitements. Elle note également que le contrôlé a modifié l'ancienne politique très rapidement après le début de l'enquête et que la nouvelle politique existait déjà au moment de la visite sur place du 12 octobre 2022.

58. Au vu de ce qui précède, la Formation Restreinte se rallie à l'avis du chef d'enquête qu'au début de l'enquête de la CNPD, le contrôlé avait manqué à l'obligation de transparence

---

<sup>74</sup> Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 1, page 3.

<sup>75</sup> Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 2, page 1.

<sup>76</sup> Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 2, page 3 et 4.

<sup>77</sup> Rapport d'enquête, page 14, point 4.4.2.2.3.2.

<sup>78</sup> L'envoi du questionnaire préliminaire par courrier du 26 août 2020.

découlant de l'article 12.1 à l'égard de l'article 13.1.c) du RGPD et plus précisément aux exigences de fournir les informations requises d'une façon compréhensible et en des termes clairs et simples.

## B. Sur le manquement lié à l'obligation d'informer les personnes concernées

### 1. Sur les principes

59. L'article 13 du RGPD prévoit ce qui suit :

*« 1. Lorsque des données à caractère personnel relatives à une personne concernée sont collectées auprès de cette personne, le responsable du traitement lui fournit, au moment où les données en question sont obtenues, toutes les informations suivantes :*

*a) l'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement ;*

*b) le cas échéant, les coordonnées du délégué à la protection des données ;*

*c) les finalités du traitement auquel sont destinées les données à caractère personnel ainsi que la base juridique du traitement ;*

*d) lorsque le traitement est fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point f), les intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers ;*

*e) les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, s'ils existent ; et*

*f) le cas échéant, le fait que le responsable du traitement a l'intention d'effectuer un transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, et l'existence ou l'absence d'une décision d'adéquation rendue par la Commission ou, dans le cas des transferts visés à l'article 46 ou 47, ou à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa, la référence aux garanties appropriées ou adaptées et les moyens d'en obtenir une copie ou l'endroit où elles ont été mises à disposition ;*

*2. En plus des informations visées au paragraphe 1, le responsable du traitement fournit à la personne concernée, au moment où les données à caractère personnel sont obtenues, les informations complémentaires suivantes qui sont nécessaires pour garantir un traitement équitable et transparent :*

a) la durée de conservation des données à caractère personnel ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;

b) l'existence du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données ;

c) lorsque le traitement est fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point a), ou sur l'article 9, paragraphe 2, point a), l'existence du droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci ;

d) le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;

e) des informations sur la question de savoir si l'exigence de fourniture de données à caractère personnel a un caractère réglementaire ou contractuel ou si elle conditionne la conclusion d'un contrat et si la personne concernée est tenue de fournir les données à caractère personnel, ainsi que sur les conséquences éventuelles de la non-fourniture de ces données ;

f) l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, visée à l'article 22, paragraphes 1 et 4, et, au moins en pareils cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée.

3. Lorsqu'il a l'intention d'effectuer un traitement ultérieur des données à caractère personnel pour une finalité autre que celle pour laquelle les données à caractère personnel ont été collectées, le responsable du traitement fournit au préalable à la personne concernée des informations au sujet de cette autre finalité et toute autre information pertinente visée au paragraphe 2.

4. Les paragraphes 1, 2 et 3 ne s'appliquent pas lorsque, et dans la mesure où, la personne concernée dispose déjà de ces informations. »

60. La communication aux personnes concernées d'informations relatives au traitement de leurs données est un élément essentiel dans le cadre du respect des obligations générales

de transparence au sens du RGPD.<sup>79</sup> Lesdites obligations ont été explicitées par le Groupe de Travail Article 29 dans ses lignes directrices sur la transparence qui ont été reprises et réapprouvées par le CEPD.<sup>80</sup>

61. Pour le surplus, la Formation Restreinte se réfère aux points 12 à 14 de la présente décision en ce qui concerne les principes à respecter en vertu de l'obligation de transparence conformément à l'article 12.1 du RGPD.

## 2. En l'espèce

### Quant à l'information relative aux transferts de données vers des pays tiers

62. Dans le cadre de l'objectif 2<sup>81</sup> le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce que « *les informations suivantes soient accessibles à travers la politique de protection de données [...] : [...] Les transferts vers des pays tiers le cas échéant (cf. Tests 7 et 19)* »<sup>82</sup>.

63. Selon la communication des griefs, les agents de la CNPD ont analysé l'ancienne politique (i.e. la politique de protection des données en vigueur au début de l'enquête) et ils ont constaté que « *les transferts de données vers des pays tiers n'étaient pas mentionnés dans la politique* »<sup>83</sup> alors que « *certaines données pouvaient être transférées* » à certains pays tiers<sup>84</sup>. Ils ont également constaté que le contrôlé ne pouvait pas se prévaloir de l'exception prévue à l'article 13.4 du RGPD parce que, en l'espèce, les personnes concernées n'avaient pas déjà ces informations en leur possession<sup>85</sup>.

Toutefois, les agents de la CNPD ont acté que « *ce point a été rajouté dans la nouvelle version de la politique de protection des données qui indique que certaines données telles que l'adresse IP peuvent être collectées par des partenaires [...]* »<sup>86</sup>.

---

<sup>79</sup> Voir notamment les articles 5.1.a) et 12 du RGPD, voir aussi le considérant (39) du RGPD.

<sup>80</sup> Cf. points 13 et 14 de la présente décision.

<sup>81</sup> « *Objectif 2- S'assurer que les informations sont complètes* » : Rapport d'enquête, page 13 et s.

<sup>82</sup> Rapport d'enquête, page 13, point 4.4.2.1.

<sup>83</sup> Communication des griefs, page 13, point 58.

<sup>84</sup> Communication des griefs, page 13, point 60.

<sup>85</sup> Communication des griefs, page 13, point 56.

<sup>86</sup> Communication des griefs, page 13, point 61.

Le chef d'enquête était néanmoins d'avis que les conditions de l'article 13.1.f) du RGPD « quant à l'information sur les transferts de données vers les pays tiers n'étaient pas respectées au début de l'enquête »<sup>87</sup>.

64. Le contrôlé de son côté a confirmé pendant la visite sur place du 12 octobre 2020 que l'ancienne politique ne mentionnait pas la possibilité de transferts de données vers des pays tiers. Par contre, il a précisé que la nouvelle politique contenait une section intitulée « Tiers » dans laquelle était mentionnée que certaines données pouvaient être collectées par ses partenaires dans certains pays tiers.<sup>88</sup>
65. La Formation Restreinte rappelle que l'article 13.1.f) du RGPD exige qu'au cas où le responsable du traitement a l'intention d'effectuer un transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, il doit en informer la personne concernée, au moment où les données à caractère personnel sont obtenues.
66. Elle note que l'ancienne politique ne mentionnait pas l'existence de transferts de données à caractère personnel vers des pays tiers.
67. Elle note également qu'il est indiqué dans le rapport d'enquête que « *ce point a été ajouté dans la nouvelle politique* » et que ladite nouvelle politique mentionne que « *certaines données telles que l'adresse IP peuvent être collectées par des partenaires [...]* »<sup>89</sup>, dont un partenaire est précisé.
68. Au vu de ce qui précède, la Formation Restreinte se rallie à l'avis du chef d'enquête et conclut qu'au début de l'enquête de la CNPD, le contrôlé avait manqué à son obligation d'informer les personnes concernées de l'intention d'effectuer un transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale découlant de l'article 13.1.f) du RGPD.

---

<sup>87</sup> Communication des griefs, page 14, point 62.

<sup>88</sup> Compte-Rendu, page 6 ; Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 2, point 6.

<sup>89</sup> Rapport d'enquête, page 16, point 4.4.2.2.7.2. ; Rapport d'enquête, Annexes, Pièces 2, page 5, point 6.

## **II. 2. Sur l'amende et les mesures correctrices**

### **1. Sur les principes**

69. Conformément à l'article 12 de la loi du 1<sup>er</sup> août 2018, la Commission nationale dispose des pouvoirs prévus à l'article 58.2 du RGPD:

- « a) avertir un responsable du traitement ou un sous-traitant du fait que les opérations de traitement envisagées sont susceptibles de violer les dispositions du présent règlement;*
- b) rappeler à l'ordre un responsable du traitement ou un sous-traitant lorsque les opérations de traitement ont entraîné une violation des dispositions du présent règlement;*
- c) ordonner au responsable du traitement ou au sous-traitant de satisfaire aux demandes présentées par la personne concernée en vue d'exercer ses droits en application du présent règlement;*
- d) ordonner au responsable du traitement ou au sous-traitant de mettre les opérations de traitement en conformité avec les dispositions du présent règlement, le cas échéant, de manière spécifique et dans un délai déterminé;*
- e) ordonner au responsable du traitement de communiquer à la personne concernée une violation de données à caractère personnel;*
- f) imposer une limitation temporaire ou définitive, y compris une interdiction, du traitement;*
- g) ordonner la rectification ou l'effacement de données à caractère personnel ou la limitation du traitement en application des articles 16, 17 et 18 et la notification de ces mesures aux destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été divulguées en application de l'article 17, paragraphe 2, et de l'article 19;*
- h) retirer une certification ou ordonner à l'organisme de certification de retirer une certification délivrée en application des articles 42 et 43, ou ordonner à l'organisme de certification de ne pas délivrer de certification si les exigences applicables à la certification ne sont pas ou plus satisfaites;*
- i) imposer une amende administrative en application de l'article 83, en complément ou à la place des mesures visées au présent paragraphe, en fonction des caractéristiques propres à chaque cas;*



*j) ordonner la suspension des flux de données adressés à un destinataire situé dans un pays tiers ou à une organisation internationale. »*

70. Conformément à l'article 48 de la loi du 1<sup>er</sup> août 2018, la CNPD peut imposer des amendes administratives telles que prévues à l'article 83 du RGPD, sauf à l'encontre de l'État ou des communes.

71. L'article 83 du RGPD prévoit que chaque autorité de contrôle veille à ce que les amendes administratives imposées soient, dans chaque cas, effectives, proportionnées et dissuasives, avant de préciser les éléments qui doivent être pris en compte pour décider s'il y a lieu d'imposer une amende administrative et pour décider du montant de cette amende :

*« a) la nature, la gravité et la durée de la violation, compte tenu de la nature, de la portée ou de la finalité du traitement concerné, ainsi que du nombre de personnes concernées affectées et le niveau de dommage qu'elles ont subi ;*

*b) le fait que la violation a été commise délibérément ou par négligence ;*

*c) toute mesure prise par le responsable du traitement ou le sous-traitant pour atténuer le dommage subi par les personnes concernées ;*

*d) le degré de responsabilité du responsable du traitement ou du sous-traitant, compte tenu des mesures techniques et organisationnelles qu'ils ont mises en œuvre en vertu des articles 25 et 32 ;*

*e) toute violation pertinente commise précédemment par le responsable du traitement ou le sous-traitant ;*

*f) le degré de coopération établi avec l'autorité de contrôle en vue de remédier à la violation et d'en atténuer les éventuels effets négatifs ;*

*g) les catégories de données à caractère personnel concernées par la violation ;*

*h) la manière dont l'autorité de contrôle a eu connaissance de la violation, notamment si, et dans quelle mesure, le responsable du traitement ou le sous-traitant a notifié la violation ;*

*i) lorsque des mesures visées à l'article 58, paragraphe 2, ont été précédemment ordonnées à l'encontre du responsable du traitement ou du sous-traitant concerné pour le même objet, le respect de ces mesures ;*

*j) l'application de codes de conduite approuvés en application de l'article 40 ou de mécanismes de certification approuvés en application de l'article 42 ; et*

*k) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable aux circonstances de l'espèce, telle que les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées, directement ou indirectement, du fait de la violation ».*

72. La Formation restreinte tient à préciser que les faits pris en compte dans le cadre de la présente décision sont ceux constatés au début de l'enquête. Les éventuelles modifications relatives aux traitements de données faisant l'objet de l'enquête intervenues ultérieurement, même si elles permettent d'établir entièrement ou partiellement la conformité, ne permettent pas d'annuler rétroactivement un manquement constaté.

73. Néanmoins, les démarches effectuées par le contrôlé pour se mettre en conformité avec le RGPD en cours de la procédure d'enquête ou pour remédier aux manquements relevés par le chef d'enquête dans la communication des griefs, sont prises en compte par la Formation Restreinte dans le cadre des éventuelles mesures correctrices à prononcer et/ou de la fixation du montant d'une éventuelle amende administrative à prononcer.

## 2. En l'espèce

### 2.1 Quant à l'imposition d'une amende administrative

74. Dans la communication des griefs, le chef d'enquête propose à la Formation Restreinte de prononcer à l'encontre du contrôlé une amende administrative portant sur le montant de 1.000 euros.

75. Afin de décider s'il y a lieu d'imposer une amende administrative et pour décider, le cas échéant, du montant de cette amende, la Formation Restreinte analyse les critères posés par l'article 83.2 du RGPD :

- Quant à la nature et la gravité de la violation (article 83.2 a) du RGPD), elle rappelle en ce qui concerne les manquements aux articles 12 et 13 du RGPD, que la transparence applicable au traitements de données à caractère personnel et l'information relative à ce traitement sont des obligations essentielles pesant sur les responsables de

traitement afin que les personnes soient pleinement conscientes de l'utilisation qui sera faite de leurs données à caractère personnel, une fois celles-ci collectées. Un manquement à ces articles du RGPD est ainsi constitutif d'une atteinte aux droits des personnes concernées. Le droit à la transparence et le droit à l'information ont par ailleurs été renforcés aux termes du RGPD, ce qui témoigne de leur importance toute particulière.

- Quant au critère de durée (article 83.2.a) du RGPD), la Formation Restreinte constate que ces manquements ont duré dans le temps, à tout le moins depuis le début de l'enquête et jusqu'à, le cas échéant, une modification éventuelle de la politique de protection des données. Elle rappelle que de la guidance relative aux principes et obligations prévus par le RGPD était disponible auprès de la CNPD, notamment sur son site web.
- Quant au nombre de personnes concernées (article 83.2. a) du RGPD), la Formation Restreinte constate qu'il s'agit de tous les utilisateurs du site internet du contrôlé. Elle tient compte de l'affirmation du chef d'enquête selon laquelle le contrôlé « *compte environ [...] clients (selon les chiffres communiqués en octobre 2020)* »<sup>90</sup>.
- Quant à la question de savoir si les manquements ont été commis délibérément ou non (par négligence) (article 83.2.b) du RGPD), la Formation Restreinte rappelle que « *non délibérément* » signifie qu'il n'y a pas eu d'intention de commettre la violation, bien que le responsable du traitement ou le sous-traitant n'ait pas respecté l'obligation de diligence qui lui incombe en vertu de la législation.

En l'espèce, la Formation Restreinte est d'avis que les faits et les manquements constatés ne traduisent pas une intention délibérée de violer le RGPD dans le chef du contrôlé.

- Quant aux mesures prises par le contrôlé pour atténuer le dommage subi par les personnes concernées (article 83.2.c), la Formation Restreinte tient compte des mesures prises par le contrôlé et renvoie au Chapitre II.2. Section 2.2. de cette décision pour les explications y afférentes.

---

<sup>90</sup> Communication des griefs, page 16, point 66.b).

Dans ce contexte, elle tient également compte de l'affirmation du chef d'enquête selon laquelle le contrôlé « a fait preuve d'une grande réactivité en nommant dès septembre 2020 un Délégué à la Protection des Données externe [...] »<sup>91</sup>.

- Quant au degré de coopération établi avec l'autorité de contrôle (article 83.2. f) du RGPD), la Formation Restreinte tient compte de l'affirmation du chef d'enquête selon laquelle le contrôlé a fait preuve d'une participation constructive tout au long de l'enquête.<sup>92</sup>

76. La Formation Restreinte constate que les autres critères de l'article 83.2 du RGPD ne sont ni pertinents, ni susceptibles d'influer sur sa décision quant à l'imposition d'une amende administrative et son montant.

77. Elle relève aussi que si plusieurs mesures ont été mises en place par le contrôlé afin de remédier en totalité ou en partie à certains manquements, celles-ci n'ont été adoptées qu'à la suite du lancement de l'enquête par les agents de la CNPD en date du 26 août 2020 (voir aussi le point 68 de la présente décision).

78. Dès lors, la Formation Restreinte considère que le prononcé d'une amende administrative est justifié au regard des critères posés par l'article 83.2 du RGPD pour manquements aux articles 12.1 et 13.1.f) du RGPD.

79. S'agissant du montant de l'amende administrative, la Formation Restreinte rappelle que l'article 83.5 du RGPD prévoit que des violations des droits dont bénéficient les personnes concernées en vertu des articles 12 à 22 du RGPD peuvent faire l'objet d'amendes administratives pouvant s'élever jusqu'à 20.000.000 EUR ou, dans le cas d'une entreprise, jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial total de l'exercice précédent, le montant le plus élevé étant retenu.

80. Au regard des critères pertinents de l'article 83.2 du RGPD évoqués ci-avant, la Formation Restreinte considère que le prononcé d'une amende de sept cent (700) euros apparaît à la fois effectif, proportionné et dissuasif, conformément aux exigences de l'article 83.1 du RGPD.

---

<sup>91</sup> Communication des griefs, page 16, point 66.c).

<sup>92</sup> Communication des griefs, page 16, point 66.d).

## 2.2 Quant à la prise de mesures correctrices

81. Dans la communication des griefs le chef d'enquête propose à la Formation Restreinte d'adopter les mesures correctrices suivantes « *endéans un délai de **1 mois** à compter de la notification au Contrôlé de la décision prise par la Formation Restreinte :*

*Ordonner, en vertu de l'article 58 (2) d) du RGPD, la mise en conformité du Contrôlé à l'article 12 (1) du RGPD en procédant aux modifications suivantes :*

- a) *Mettre à jour la politique de protection des données en s'assurant que les informations qui y sont contenues reflètent la réalité, notamment au niveau des traitements qui ne sont pas en place dans la pratique en particulier la publicité basée sur les intérêts du client et le recueil d'informations sur les habitudes du client ;*
- b) *Revoir les modalités utilisées pour communiquer aux personnes concernées la mise à jour de la politique de protection des données afin de s'assurer que les modifications puissent être lues par la plupart des destinataires avec l'utilisation d'un moyen adapté et spécifiquement consacré aux dites modifications. La notification devra également contenir un résumé de l'incidence que ces modifications pourraient avoir sur les personnes concernées ;*
- c) *Préciser dans la politique de protection des données l'information sur les durées de rétention des données. »<sup>93</sup>.*

82. Quant aux mesures correctrices proposées par le chef d'enquête et par référence au point 73 de la présente décision, la Formation Restreinte prend en compte les démarches effectuées par le contrôlé afin de se conformer aux dispositions des articles 12.1 et 13.1.f) du RGPD, telles que détaillées dans ses courriels du 16 juin 2021, du 8 février 2022 et du 6 juillet 2022. Plus particulièrement, elle prend note des faits suivants :

1. Quant à la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête reprise sous a) du point 81 de la présente décision concernant la mise à jour de la politique de protection des données en s'assurant que les informations qui y sont contenues reflètent la réalité (notamment au niveau des traitements qui ne sont pas en place dans la pratique en particulier la publicité basée sur les intérêts du client et le recueil d'informations sur les

---

<sup>93</sup> Communication des griefs, page 15, point 64.

habitudes du client), la Formation Restreinte constate qu'après la question posée par la Formation Restreinte pendant l'audience du 6 juillet 2022, que le contrôlé a envoyé un courriel contenant un lien vers la version actuelle de sa politique de protection des données<sup>94</sup>.

La Formation Restreinte constate que la version actuelle de la politique de protection des données du contrôlé contient toujours la même phrase au point 2 (sous-chapitre « Informations que nous recueillons automatiquement ») sous le titre « Informations sur l'activité » qui se lit comme suit : « *Nous analysons vos habitudes d'achat et la façon dont vous interagissez avec nos services afin que nous puissions suggérer [...].* »<sup>95</sup>

Dans l'hypothèse où le contrôlé n'effectue toujours pas ce genre de traitement de données à caractère personnel (notamment le recueil d'informations sur les habitudes de ses clients et la publicité basée sur les intérêts du client), la Formation Restreinte renvoie aux points 15 à 22 de la présente décision et constate que ces informations qui correspondent à des traitements qui ne sont pas effectués font obstacle à ce que les informations requises soient présentées aux utilisateurs du site internet du contrôlé de façon efficace et succincte.

En considération des mesures de mise en conformité insuffisantes prises par le contrôlé en l'espèce et du point 73 de la présente décision, la Formation Restreinte considère dès lors qu'il y a lieu de prononcer la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête à cet égard et reprise au point 81 de la présente décision sous a).

2. Quant à la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête reprise sous b) du point 81 de la présente décision concernant « *les modalités utilisées pour communiquer aux personnes concernées la mise à jour de la politique de protection des données afin de s'assurer que les modifications puissent être lues par la plupart des destinataires* » (et en s'assurant également qu'un résumé de l'incidence que ces modifications pourraient avoir sur les personnes concernées soit contenu dans cette notification)<sup>96</sup>, la Formation Restreinte note que le contrôlé a informé le chef d'enquête dans son courriel du 8

---

<sup>94</sup> Cf. Courriel du contrôlé du 6 juillet 2022.

<sup>95</sup> Cf. Privacy Policy du contrôlé: [...] (dernière mise à jour : [...]).

<sup>96</sup> Cf. lignes directrices sur la transparence, point 29.

février 2022 que la création « *d'une bannière séparée pour avertir l'utilisateur des changements effectués* » serait en cours. Le contrôlé a également précisé dans ledit courrier que « *les modifications apportées à la politique de protection des données sont explicitées point par point dans une fenêtre spécialement créée à cet effet* ».

Ayant pris acte du courriel du contrôlé envoyé le 6 juillet 2022 (envoyé directement après l'audience du même jour) qui contenait le lien vers le site internet du contrôlé, la Formation Restreinte constate qu'une telle bannière séparée informant les utilisateurs du site internet de la mise à jour de la « *politique de confidentialité* » a effectivement été créée<sup>97</sup>. Ayant suivi le lien suggéré dans ladite bannière, elle constate que le contrôlé met également à disposition un résumé de l'incidence que ces modifications pourraient avoir sur les personnes concernées.

En considération des mesures de mise en conformité suffisantes prises par le contrôlé en l'espèce et du point 73 de la présente décision, la Formation Restreinte considère dès lors qu'il n'y a pas lieu de prononcer la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête à cet égard et reprise au point 81 de la présente décision sous b).

3. Quant à la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête reprise sous c) du point 81 de la présente décision concernant la mise à jour de la politique de protection des données relative à l'information sur les durées de rétention des données à caractère personnel, la Formation Restreinte note que le contrôlé a mentionné dans son courriel du 8 février 2022 (en réponse à la communication des griefs) qu'il avait modifié l'article 7 de sa politique de protection actuelle « *pour intégrer les informations sur les durées de rétention des données* ». Le contrôlé a mentionné dans ledit courriel que l'article 7 (intitulé « *Durée de stockage* ») se lisait comme suit: « *Vos données personnelles sont stockées par la Société A uniquement pour le temps en relation avec l'objectif de nos échanges de communication (lorsque vous nous contactez via notre formulaire de contact) ou votre commande ou jusqu'à ce que vous vous désabonniez de notre newsletter, si vous y êtes inscrit (un lien de désabonnement est disponible dans chaque newsletter que nous envoyons)* ». ».

---

<sup>97</sup> Cf. Site internet du contrôlé: [...]

La Formation Restreinte constate que l'article 7 cité auparavant avait exactement la même teneur dans la nouvelle politique du 5 octobre 2020 (prise en compte par les agents de la CNPD dans le rapport d'enquête, pièce 2<sup>98</sup>) et elle renvoie aux points 44 à 50 pour de plus amples explications quant à l'avis de la Formation Restreinte sur l'insuffisance de ces informations.

Après question posée par la Formation Restreinte pendant l'audience du 6 juillet 2022, le contrôlé a envoyé un courriel contenant un lien vers la version actuelle de sa politique de protection des données<sup>99</sup>. La Formation Restreinte constate que la version actuelle de la politique de protection des données du contrôlé contient toujours le même article 7 (intitulé « Durée de stockage ») qui a toujours exactement la même teneur<sup>100</sup> que l'article 7 déjà mentionné dans la nouvelle politique du 5 octobre 2020. Par conséquent, elle constate que la version actuelle de la politique de protection des données du contrôlé ne contient toujours pas suffisamment d'informations par rapport à la période de conservation (ou les critères pour la déterminer) pour qu'un utilisateur puisse évaluer, selon la situation dans laquelle il se trouve, quelle sera la période de conservation de ses données à caractère personnel.

Vu les mesures de mise en conformité insuffisantes prises par le contrôlé en l'espèce et du point 73 de la présente décision, la Formation Restreinte considère dès lors qu'il y a lieu de prononcer la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête à cet égard et reprise au point 81 de la présente décision sous c).

**Compte tenu des développements qui précèdent, la Commission nationale siégeant en formation restreinte, après en avoir délibéré, décide :**

- de retenir les manquements aux articles 12.1 et 13.1.f) du RGPD ;
- de prononcer à l'encontre de la Société A une amende administrative d'un montant de sept cent (700) euros, au regard des manquements constitués aux articles 12.1 et 13.1.f) du RGPD ;

---

<sup>98</sup> Cf. Rapport d'enquête, Annexes, Pièces 2, page 5, point 7.

<sup>99</sup> Cf. Courriel du contrôlé du 6 juillet 2022.

<sup>100</sup> Cf. Article 7 de la « Privacy Policy » du contrôlé ([...])



- de prononcer à l'encontre de la Société A une injonction de mettre en conformité les traitements avec les obligations résultant de l'article 12.1 du RGPD, dans un délai de 2 (deux) mois suivant la notification de la décision de la Formation Restreinte, et, en particulier,
  - o assurer que les informations contenues dans la politique de protection des données de la Société A reflètent la réalité des traitements, notamment au niveau de la publicité basée sur les intérêts du client et le recueil d'informations sur les habitudes du client, et par conséquent, supprimer les informations qui correspondent à des traitements qui ne sont pas effectués ;
  - o ajouter dans la politique de protection des données des durées de conservation précises pour les différents traitements de données à caractère personnel ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée de conservation pour que la personne concernée puisse évaluer, selon la situation dans laquelle elle se trouve, quelle sera la période de conservation appliquée.

Belvaux, le 13 décembre 2022.

Pour la Commission nationale pour la protection des données siégeant en formation restreinte

Tine A. Larsen  
Présidente

Thierry Lallemand  
Commissaire

Alain Herrmann  
Commissaire

### **Indication des voies de recours**

La présente décision administrative peut faire l'objet d'un recours en réformation dans les trois mois qui suivent sa notification. Ce recours est à porter devant le tribunal administratif et doit obligatoirement être introduit par le biais d'un avocat à la Cour d'un des Ordres des avocats.