

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

Délibération n° 20FR/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^{er} 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 (anciennement : Société AA) sur base de l'article 37 de la loi du 1^{er} 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^{er} 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^{er} août 2018, et plus précisément la conformité aux articles 12.1, 13 et 14 du RGPD.

2. La Société A (anciennement : Société AA)¹ 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]. [...]. Le portail internet mettait « *en relation [...] et les utilisateurs du portail internet* ». ²

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 griefs³.
4. Par courrier du 26 août 2020, le chef d'enquête a envoyé un questionnaire préliminaire au contrôlé auquel ce dernier a répondu par courrier du 23 septembre 2020. La date du 26 août 2020 est référencée ultérieurement dans la présente décision comme le « début de

¹ La Société AA a déposé le changement de sa dénomination en Société A le [...] au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg.

² Cf. Communication des griefs, page 5, point 7.

³ Cf. Communication des griefs du 13 janvier 2022.

l'enquête ». Après une visite sur place qui a eu lieu le 15 octobre 2020, le contrôlé et le service d'enquêtes de la CNPD ont procédé à un échange de courriers.⁴

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 29 juillet 2021 (ci-après : le « rapport d'enquête »).

Il ressort du rapport d'enquête⁵ 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*

⁴ Cf. Communication des griefs, page 6, point 10 pour une liste détaillée des échanges tout au long de l'enquête.

⁵ Rapport d'enquête, point « 3.1 Objectifs de contrôle ».

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

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

Le rapport d'enquête a pour annexe, entre autres, les pièces recueillies par le service d'enquêtes de la CNPD et sur lesquelles le rapport d'enquête est basé (annexe 1⁸), ainsi que le compte-rendu de la visite sur place des agents de la CNPD du 15 octobre 2020 précitée (annexe 2⁹) (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 une non-conformité aux exigences prescrites par l'article 13 du RGPD (droit à l'information).

Le chef d'enquête a proposé à la Formation Restreinte d'adopter huit mesures correctrices différentes, ainsi que d'infliger au contrôlé une amende administrative d'un montant de 4.200 euros.

8. Le contrôlé a répondu à la communication des griefs par courriel du 24 février 2022¹⁰.
9. Par courrier du 20 mai 2022, la présidente de la Formation Restreinte a informé le contrôlé que son affaire serait inscrite à la séance de la Formation Restreinte du 6 juillet 2022 et qu'il pouvait assister à cette séance. En date du 4 juin 2022, le contrôlé a informé la Formation Restreinte qu'il ne pourrait pas assister à ladite séance.
10. Lors de la séance du 6 juillet 2022, le chef d'enquête, Monsieur Marc Lemmer, était présent. Il a exposé ses observations orales à l'appui de ses observations écrites et a

⁶ Rapport d'enquête, point « 2.3 Réserves ».

⁷ Rapport d'enquête, point « 2.2 Périmètre ».

⁸ Rapport d'enquête, point « 5.1 Pièces ».

⁹ Rapport d'enquête, point « 5.2 Compte-rendu ».

¹⁰ Sur demande du contrôlé, un délai supplémentaire a été accordé pour la production de sa réponse à la communication des griefs.

répondu aux questions posées par la Formation Restreinte. Le contrôlé n'était pas présent lors de la séance. En date du 15 juillet 2022, la Formation Restreinte a envoyé un courrier au contrôlé pour obtenir des informations complémentaires.

11. Par courriel du 22 juillet 2022, le contrôlé a envoyé les informations complémentaires demandées par la Formation Restreinte dans son courrier du 15 juillet 2022.

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.¹¹ 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

¹¹ 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).¹²

Elles soulignent qu'un « *aspect primordial du principe de transparence mis en lumière dans ces dispositions est que la personne concernée devrait être en mesure de déterminer à l'avance ce que la portée et les conséquences du traitement englobent afin de ne pas être prise au dépourvu à un stade ultérieur quant à la façon dont ses données à caractère personnel ont été utilisées* »¹³.

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 transparence¹⁴.

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 2¹⁵ le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce que « *les informations suivantes soient accessibles à travers la politique de protection des données, conformément à l'annexe « Informations devant être communiquées à une personne concernée au titre de l'article 13 ou de l'article 14 » des lignes directrices relatives à la transparence du Groupe de Travail « Article 29 » sur la protection des données :*

- [...]
- *Les catégories de données traitées (cf. Tests 5 et 16),*
- [...],

En ce qui concerne les cookies et autres traceurs, il est attendu des informations spécifiques telles que définies dans le Document de travail n° 02/2013 énonçant des lignes directrices sur le recueil du consentement pour le dépôt de cookies adopté par le Groupe de Travail « Article 29 »1 (cf. Test 14) : [...]. Comme tout autre traitement de données, il

¹² WP 260 rév.01, point 7.

¹³ WP 260 rév.01, point 10.

¹⁴ 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.

¹⁵ « Objectif 2 - S'assurer que les informations sont complètes » ; Rapport d'enquête, point 4.4.2.

est également attendu que soient indiquées les bases juridiques pour chaque type de cookie et autre traceur. »¹⁶

Les agents de la CNPD ont dès lors inspecté « le registre des activités de traitement pour identifier si, pour chaque traitement répertorié dans le registre pour lequel les utilisateurs du site web sont identifiés comme catégorie de personnes concernées, mention en est faite dans la politique de protection des données »¹⁷ (cf. Test 15).

16. Dans ce contexte, il ressort de la communication des griefs que « [d]ans le cadre de l'analyse des traitements effectués par le Contrôlé et des informations fournies par le responsable du traitement aux personnes concernées, il a été constaté que la politique de protection des données telle qu'elle était disponible sur le portail internet du Contrôlé au début de l'enquête [...] ne mentionne pas certains des traitements effectués par le contrôlé »¹⁸.

17. Plus précisément, les agents de la CNPD ont noté que les catégories de données indiquées dans la politique de protection des données sont décrites de la façon suivante : « la création de votre espace personnel nécessite de votre part que vous nous fournissiez certaines données personnelles (votre nom, prénom, vos coordonnées de contact, etc) »¹⁹. Or, ils ont noté que dans le registre des activités de traitements du contrôlé, « la fiche « Gestion des données des Clients » indique qu'est également traité l'identifiant des utilisateurs sur les réseaux sociaux en cas de connexion du compte utilisateur par le biais d'un réseau social. Cela est confirmé par la présence sur le portail internet du social plugin [...], alors qu'aucune information n'est donnée sur l'existence de ce plugin dans la politique de protection des données. »²⁰

Il a également été constaté que la politique de protection des données fournissait certaines informations relatives aux cookies à la suite des informations relatives à la protection des données. Toutefois, la liste de certains cookies tiers était désignée par les termes « non exhaustif », ce qui, selon les agents de la CNPD, ne permettait pas « à l'utilisateur du

¹⁶ Rapport d'enquête, Ad Objectif 2, points 4.4.2 et 4.4.2.1.

¹⁷ Rapport d'enquête, point « 4.4.2.2.15 Test 15 : Réconciliation avec le registre des traitements – traitements effectués par l'organisme contrôlé ».

¹⁸ Communication des griefs, page 8, point 15.

¹⁹ Communication des griefs, page 9, point 19.

²⁰ Communication des griefs, page 9, point 19.

portail internet de la Société A d'avoir une compréhension claire de tous les types de cookies tiers utilisés [...] »²¹.

En outre, les agents de la CNPD ont noté que « *le registre des traitements du Contrôlé fait référence au traitement de [...] des utilisateurs du portail internet de la Société A dans le cadre de [...], des coordonnées bancaires des utilisateurs en cas de remboursement, et des données issues des messages transmis par les utilisateurs à la Société A. Or, la politique de protection des données ne donne aucune information relative au traitement de ces données telles que décrites et détaillées dans le registre des traitements du Contrôlé* ».²²

Enfin, il a été noté que « *la politique de protection des données précise que la Société A ne demandera jamais aux utilisateurs des données relatives à leur santé* » mais que « *les utilisateurs du portail internet de la Société A ont la possibilité de [...]* ».²³

18. Il a été acté que le contrôlé avait procédé « *à une mise à jour substantielle de la politique de protection des données après l'ouverture de la présente enquête* » et que ladite nouvelle politique de protection des données²⁴ indiquait « *désormais de façon plus précise le traitement par le Contrôlé des données d'identification des utilisateurs, leurs coordonnées (adresse email, adresse postale et numéro de téléphone), [...] ainsi que les coordonnées bancaires d'un utilisateur en cas de demande de remboursement par ce dernier sur son compte bancaire* ».

En outre, il a été acté que la nouvelle politique de protection des données indiquait « *désormais que l'utilisateur du portail internet de la Société A peut renseigner [...]* ».

En revanche, les agents de la CNPD ont également précisé que la nouvelle politique de protection des données ne renseignait « *toujours pas les informations relatives aux cookies nécessaires à la bonne compréhension par la personne concernée des traitements effectués par le Contrôlé et aucune mention n'est faite quant à la présence du social plugin [...] sur le portail internet de la Société A* ».²⁵

²¹ Communication des griefs, page 9, point 19.

²² Communication des griefs, page 9, point 20.

²³ Communication des griefs, page 9, point 21.

²⁴ Rapport d'enquête, Annexes, Pièces 4.

²⁵ Communication des griefs, point 22.

19. Ainsi, le chef d'enquête a retenu que « *les conditions de l'article 12, paragraphe 1, du RGPD, quant au principe de loyauté et de transparence, n'ont pas été respectées* »²⁶.

20. La Formation Restreinte rappelle que l'article 12.1 du RGPD exige entre autres que les informations requises aux articles 13 et 14 du RGPD doivent être fournies d'une façon transparente.

Elle relève que la « transparence » n'a pas été définie dans le RGPD. Les lignes directrices sur la transparence précisent que « *[l]e considérant 39 du RGPD fournit des informations sur le sens et l'effet du principe de transparence dans le cadre du traitement des données: « Le fait que des données à caractère personnel concernant des personnes physiques sont collectées, utilisées, consultées ou traitées d'une autre manière et la mesure dans laquelle ces données sont ou seront traitées devraient être transparents à l'égard des personnes physiques concernées. Le principe de transparence exige que toute information et communication relatives au traitement de ces données à caractère personnel soient aisément accessibles, faciles à comprendre, et formulées en des termes clairs et simples. »*

Selon lesdites lignes directrices, ce principe inclut également le droit des personnes concernées « *d'obtenir la confirmation et la communication des données à caractère personnel les concernant qui font l'objet d'un traitement.* »²⁷

21. La Formation Restreinte constate que la politique de protection des données disponible en date du 26 aout 2020 sur le site internet du contrôlé (ci-après : « l'ancienne politique de protection des données »²⁸) mentionnait le traitement de « *certaines données personnelles (votre nom, prénom, vos coordonnées de contact, etc.)* »²⁹, une liste non exhaustive de cookies (contenue dans une « politique relative à l'utilisation des cookies »³⁰ qui a été ajouté à l'ancienne politique de protection des données) et également l'affirmation que le contrôlé ne demandera jamais aux utilisateurs de son site internet des données relatives à leur santé.

²⁶ Communication des griefs, point 23.

²⁷ WP 260 rév.01, point 6.

²⁸ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 3.

²⁹ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 3, page 2.

³⁰ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 3, page 2 et ss (« Politique relative à l'utilisation des cookies », point 3 « *Quel cookie utilisons-nous ?* »).

Or, elle constate dans le registre des activités de traitement³¹ que le contrôlé a également traité³²

- l'identifiant des utilisateurs sur les réseaux sociaux en cas de connexion du compte utilisateur par le biais d'un réseau social,
- des [...],
- des coordonnées bancaires des utilisateurs en cas de remboursement,
- des données issues des messages transmis par les utilisateurs au contrôlé, et
- si l'utilisateur le souhaitait, des données relatives [...].

22. En ce qui concerne l'information sur les cookies, la Formation Restreinte rappelle que le dépôt ou la lecture d'informations sur l'équipement terminal de l'utilisateur sont encadrés par 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 : « loi modifiée du 30 mai 2005 »). Si l'utilisation de cookies mène en plus dudit dépôt ou de la lecture d'informations sur l'équipement terminal de l'utilisateur « *à la collecte (ou à tout autre traitement) de données à caractère personnel (par exemple, lorsque les cookies sont utilisés afin de collecter des données sur les préférences d'achat d'un utilisateur déterminé), l'ensemble des règles du RGPD sera en outre à respecter, ce qui implique notamment que le traitement devra reposer sur une condition de licéité distincte (article 6 du RGPD) et qu'une information conforme aux articles 12 à 14 du RGPD devra être fournie à la personne concernée* ». ³³

³¹ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 8.

³² Selon le « registre des activités de traitement » du contrôlé transmis le 23 septembre 2020 (cf. Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 8).

³³ 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>.

En effet, la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne³⁴ a confirmé qu'il est possible que le traitement relève à la fois du champ d'application matériel de la directive « vie privée et communications électroniques »³⁵ et de celui du RGPD.³⁶

Or, comme le contrôle de l'application et du respect de la loi susmentionnée 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.

23. Finalement, elle prend acte du fait que le contrôlé a mis en place une nouvelle politique de protection des données (ci-après : la « nouvelle politique de protection des données »³⁷) et une nouvelle politique de gestion de cookies (ci-après : la « nouvelle politique de gestion de cookies »³⁸) qui ont été transmises aux agents de la CNPD avant la visite sur place et donc bien avant la notification de la communication des griefs.

24. 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 à l'exigence de fournir les catégories de données à caractère personnelles qui font l'objet d'un traitement.

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

2.2.1. Au niveau de la communication écrite de l'information

25. Dans le cadre de l'objectif 4³⁹ le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce « *que les informations relatives à la protection des données soient communiquées sur le site web du contrôlé par au moins les moyens suivants :*

- *une information contextuelle aux points de collecte de l'information (cf. Test 1),*

³⁴ Affaire « Planet 49 », CJUE, C-673/17, 1^{er} octobre 2019, points 42 et 65.

³⁵ Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, telle que modifiée.

³⁶ CEPD, Avis 5/2019 relatif aux interactions entre la directive « vie privée et communications électroniques » et le RGPD, en particulier en ce qui concerne la compétence, les missions et les pouvoirs des autorités de protection des données, adopté le 12 mars 2019, point 30. et s.

³⁷ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 4.

³⁸ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 5.

³⁹ « Objectif 4 - S'assurer que les informations sont transmises selon des moyens appropriés »; Rapport d'enquête, point 4.4.4.

- un renvoi à la politique de protection des données à chaque bas de page du site web (cf. Test 1). »⁴⁰

26. Dans ce contexte il ressort du rapport d'enquête que les agents de la CNPD « se sont connectés au site web du contrôlé pour se mettre dans les mêmes conditions qu'un utilisateur, afin d'identifier la manière dont les informations relatives à la protection des données sont communiquées aux personnes concernées ». ⁴¹

Ils ont noté que « l'information relative à la protection des données est adressée par écrit aux personnes concernées grâce à deux liens « Privacy » et « Cookies » accessibles sur le portail internet de la Société A ». ⁴² Or, ils ont également constaté qu'« en cliquant sur le lien « Privacy », une page intitulée « Mentions Protection des Données [...] » s'ouvre et fournit à l'utilisateur des informations générales sur la législation en matière de protection des données, sans lien avec les traitements réalisés par la Société A (PIECE 2). C'est en cliquant sur le lien « Cookies » qu'apparaît une page intitulée « Charte de la protection des données personnelles et du traitement relatif aux cookies » donnant à l'utilisateur des informations quant aux traitements de données à caractère personnel opérés par la Société A (PIECE 3 – ancienne politique de protection des données) ». ⁴³

27. Dans la communication des griefs, le chef d'enquête a donc considéré qu'« en l'espèce le choix de fournir les informations relatives aux traitements des données à caractère personnel des utilisateurs sous le lien « Cookies » alors qu'existe également un lien intitulé « Privacy » peut induire les personnes concernées en erreur.

En effet, dans une telle situation, les utilisateurs du portail internet de la Société A s'attendent à trouver les informations relatives aux traitements opérés par la Société A sous le lien « Privacy » et, ne les trouvant pas, pourraient penser que les informations ne sont pas disponibles plutôt que d'aller les chercher sous le lien « Cookies ». L'information est donc difficile à trouver pour l'utilisateur du portail internet de la Société A. »⁴⁴

28. Il a également observé que le contrôlé a apporté des modifications à son site internet après l'ouverture de l'enquête et que « les informations relatives aux traitements opérés par le Contrôlé (hors cookies) sont désormais accessibles en cliquant sur le lien « Privacy » et

⁴⁰ Rapport d'enquête, Ad Objectif 4, point 4.4.4.1.

⁴¹ Rapport d'enquête, point 4.4.4.2.1.1.

⁴² Rapport d'enquête, point 4.4.4.2.1.2. ; Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 1.

⁴³ Rapport d'enquête, point 4.4.4.2.1.2. ; Rapport d'enquête, Annexes, Pièces 2 et 3.

⁴⁴ Communication des griefs, point 26.

les informations relatives aux cookies sont désormais accessibles sous le lien « Cookies », ce qui permet à l'utilisateur du portail internet de la Société A de trouver l'information plus facilement »⁴⁵.

29. Pour cette raison, le chef d'enquête a retenu que les « conditions de l'article 12, paragraphe 1 du RGPD n'étaient pas respectées au début de l'enquête quant au critère de l'accessibilité de l'information. »⁴⁶

30. La Formation Restreinte se réfère dans ce contexte, d'une part, au texte de l'article 12.1 du RGPD qui dispose que « [l]es informations sont fournies par écrit ou par d'autres moyens y compris, lorsque c'est approprié, par voie électronique » et, d'autre part, aux lignes directrices sur la transparence indiquant que « [l]a position du G29 à l'égard des moyens électroniques écrits est que, lorsqu'un responsable du traitement alimente (ou exploite en partie ou en totalité) un site internet, il lui est recommandé d'avoir recours à une déclaration ou à un avis sur la protection de la vie privée à différents niveaux permettant aux visiteurs du site de naviguer parmi les aspects spécifiques de la déclaration ou de l'avis sur la protection de la vie privée qui les intéressent le plus »⁴⁷.

Elle note que lesdites lignes directrices précisent également que « [u]n lien direct vers cette déclaration ou cet avis sur la protection de la vie privée devrait être clairement visible sur chaque page de ce site internet sous un terme communément utilisé (comme « Confidentialité », « Politique de confidentialité » ou « Avis de protection de la vie privée »). Les textes ou liens dont la mise en page ou le choix de couleur les rend moins visibles ou difficiles à trouver sur une page web ne sont pas considérés comme aisément accessibles »⁴⁸.

31. Elle estime que le fait qu'au début de l'enquête, les informations relatives aux traitements des données à caractère personnel des utilisateurs du site internet étaient fournies sous le lien « Cookies » et non pas sous le lien « Privacy », qui existait également, ne rendaient pas ces informations facilement accessibles, ni directement accessibles via un lien direct et sous un terme communément utilisé.

32. Par ailleurs, la Formation Restreinte prend note de l'affirmation du chef d'enquête selon laquelle le contrôlé avaient apporté des modifications à son site internet après l'ouverture

⁴⁵ Communication des griefs, point 27.

⁴⁶ Communication des griefs, point 26.

⁴⁷ WP 260, point 17.

⁴⁸ WP 260, point 11, page 9 (« Exemple »).

de l'enquête et elle constate que les informations relatives aux traitements opérés par le contrôlé (hors cookies) sont désormais accessibles sous le lien « Privacy » et celles relatives aux cookies sous le lien « Cookies »⁴⁹.

33. 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 à l'exigence de fournir les informations requises d'une façon aisément accessible.

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

34. Dans le cadre de l'objectif 4⁵⁰, 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).*

Un sommaire en préambule de la politique de protection des données est également attendu dès lors que la lecture de la politique dépasse les 5 minutes. En effet, le sommaire permet d'éviter à l'utilisateur de devoir faire défiler de grandes quantités de texte pour la recherche d'informations spécifiques. Pour les politiques plus courtes, cela constitue une bonne pratique (cf. Test 6). »⁵¹

35. Dans ce contexte il ressort du rapport d'enquête que les agents de la CNPD « *se sont entretenus avec le contrôlé en date du 15 octobre 2020 pour identifier la présence d'une mise à jour de la politique de protection des données et ont inspecté [si] le site internet du contrôlé pour identifier la présence d'une information relative à cette mise à jour le cas échéant (communication électronique, pop-up, bannière d'information, etc.) »⁵².*

Ils ont constaté que le contrôlé avait mis à jour l'ancienne politique de protection de données en septembre 2020⁵³ mais que « *les personnes concernées n'ont pas été informées de cette mise à jour »⁵⁴ et que « sur le portail internet de la Société A, aucun pop-up, bannière d'information ni communication électronique n'a été mis en place par le*

⁴⁹ Communication des griefs, page 11, point 27 ; Site internet : [...].

⁵⁰ « Objectif 4 - S'assurer que les informations sont transmises selon des moyens appropriés » ; Rapport d'enquête, point 4.4.4.

⁵¹ Rapport d'enquête, point 4.4.4.1.

⁵² Rapport d'enquête, point 4.4.4.2.5.1.

⁵³ Rapport d'enquête, point 4.4.4.2.5.2.

⁵⁴ Communication des griefs, page 12, point 29.

Contrôlé pour en informer les utilisateurs [...] »⁵⁵. En outre, ils ont constaté qu'« aucun résumé des principaux changements effectués n'a été mis à la disposition des utilisateurs alors que les modifications apportées à la politique de protection des données étaient conséquentes »⁵⁶.

36. Pour cette raison, le chef d'enquête a retenu que « *les conditions de l'article 12, paragraphe 1, du RGPD n'ont pas été respectées quant aux exigences du délai de transmission de l'information.* »⁵⁷

37. 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 [...]* »⁵⁸.

38. 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* »⁵⁹.

39. Dans ce contexte, la Formation Restreinte constate que l'ancienne politique de protection des données ne mentionnait pas si et, le cas échéant, comment les mises à jour substantielles de ladite ancienne politique de protection des données seraient communiquées aux personnes concernées⁶⁰. Elle constate à titre d'exemple qu'il ressort du rapport d'enquête que les modifications apportées à l'ancienne politique de protection

⁵⁵ Communication des griefs, page 12, point 33.

⁵⁶ Communication des griefs, page 13, point 33.

⁵⁷ Communication des griefs, point 34.

⁵⁸ WP 260 rév.01, point 29.

⁵⁹ WP 260 rév. 01, point 31.

⁶⁰ Cf. Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 3.

des données en septembre 2020 n'avaient pas été communiquées aux personnes concernées par un moyen adapté et qu'une personne concernée pouvait uniquement constater la date de la dernière mise à jour en haut de page de la nouvelle politique de protection des données. Elle note également que les modifications apportées à l'ancienne politique de protection des données étaient substantielles. En effet, dans l'ancienne politique de protection des données il manquait, entre autres, l'ensemble des finalités des traitements effectués ainsi que leurs bases juridiques⁶¹ et il ressort de la nouvelle politique de protection des données que les finalités des traitements et leurs bases juridiques ont été rajoutés⁶².

40. Au vu 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 plus précisément à l'exigence de fournir les informations requises d'une façon aisément accessible.

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

41. Dans le cadre de l'objectif 5⁶³ le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce que « *les informations doivent être 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)* »⁶⁴.

Egalement dans le cadre de l'objectif 5⁶⁵ 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)* »⁶⁶.

42. Les agents de la CNPD ont alors inspecté « *le site internet et la politique de protection des données du contrôlé pour évaluer la clarté et la simplicité des informations communiquées. Les agents de la CNPD ont notamment vérifié l'absence de structures linguistiques*

⁶¹ Communication des griefs, point 48.

⁶² Communication des griefs, point 53.

⁶³ « *Objectif 5 - S'assurer que les informations sont concises, transparentes, compréhensibles, et transmises en des termes clairs et simples* » ; Rapport d'enquête, point 4.4.5.

⁶⁴ Rapport d'enquête, point 4.4.5.1.

⁶⁵ « *Objectif 5 - S'assurer que les informations sont concises, transparentes, compréhensibles, et transmises en des termes clairs et simples* » ; Rapport d'enquête, point 4.4.5.

⁶⁶ Rapport d'enquête, point 4.4.5.1.

*complexes, de termes abstraits ou ambigus, de termes vagues ou laissant la place à différentes interprétations (en particulier pour les finalités et les fondements juridiques) ».*⁶⁷

De la communication des griefs il ressort que dans le cadre de l'analyse de l'ancienne politique de protection des données du contrôlé, il a été constaté que les termes employés étaient vagues et abstraits. Le chef d'enquête a relevé en particulier que c'était les cas notamment des termes « *La Société A est susceptible de recueillir **certaines** informations à caractère personnel destinées à vous proposer une utilisation personnalisée et optimale du site et des applications [...] »*, « *nécessite de votre part que vous nous fournissiez **certaines** données personnelles (votre nom, prénom, vos coordonnées de contact, **etc...**) »*, « *nous collectons également **certaines** informations relatives à vos habitudes de navigation »*, ou encore « ***Des cookies** sont également nécessaires au bon fonctionnement de **certaines** services [...] »*⁶⁸.

Ainsi, le chef d'enquête a estimé que ces termes auraient pour conséquence « *que les utilisateurs du portail internet de la Société A ne sont pas en mesure de déterminer précisément quelles données à caractère personnel sont traitées par le contrôlé ni les finalités de ces traitements »*⁶⁹.

43. En ce qui concerne la traduction de l'ancienne politique de protection des données, les agents de la CNPD ont inspecté « *la politique de protection des données pour identifier l'existence d'une traduction dans les mêmes langues que celles pour lesquelles le site est disponibles »*⁷⁰.

Il ressort de la communication des griefs que l'ancienne politique de protection des données n'était disponible qu'en langue française « *alors que le portail internet lui-même est disponible également en anglais, allemand et luxembourgeois. »*⁷¹

44. Il a été acté qu'en ce qui concerne la clarté des informations requises, « *[/]la nouvelle politique de protection des données est quant à elle plus détaillée et emploie des termes plus précis et clairs »*⁷².

⁶⁷ Rapport d'enquête, point 4.4.5.2.2.1.

⁶⁸ Communication des griefs, page 14, point 39

⁶⁹ Communication des griefs, page 14, point 39.

⁷⁰ Rapport d'enquête, point 4.4.5.2.3.1.

⁷¹ Rapport d'enquête, point 4.4.5.2.3.2.

⁷² Communication des griefs, page 14, point 40.

En revanche, en ce qui concerne la traduction de cette nouvelle politique de protection des données, il ressort de la communication des griefs qu'« aucune traduction de cette nouvelle politique de protection des données n'est encore disponible sur le portail internet de la Société A »⁷³ mais que le contrôlé avait exprimé son intention de « mettre à disposition sur le portail internet de la Société A une traduction de la politique de protection des données en langues anglaise et allemande, comme cela a été mentionné lors de la visite sur place du 15 octobre 2020 »⁷⁴.

45. Au regard des développements qui précèdent, le chef d'enquête a retenu que le contrôlé « a manqué à son obligation découlant de l'article 12, paragraphe 1, du RGPD »⁷⁵ et plus particulièrement quant aux exigences de compréhensibilité, clarté et simplicité des termes employés.

46. 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 et en des termes clairs et simples.

Quant à la clarté de l'informations requises, elle relève tout d'abord que les lignes directrices sur la transparence indiquent que « l'exigence que ces informations soient « compréhensibles » signifie qu'elles devraient pouvoir être comprises par la majorité du public visé », « la compréhensibilité est étroitement liée à l'exigence d'utiliser des termes clairs et simples » et qu'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 »⁷⁶.

Elle note ensuite que les lignes directrices sur la transparence exposent que « l'exigence de termes clairs et simples signifie que les informations devraient être fournies de la façon la plus simple possible, en évitant des phrases et des structures linguistiques complexes. Les informations devraient être concrètes et fiables; elles ne devraient pas être formulées dans des termes abstraits ou ambigus ni laisser de place à différentes interprétations. Plus particulièrement, les finalités et fondements juridiques du traitement des données à caractère personnel devraient être clairs. »⁷⁷. Il y est entre autres spécifié que des

⁷³ Communication des griefs, page 14, point 40.

⁷⁴ Cf. Compte-Rendu, dernière page ; Communication des griefs, page 14, point 41.

⁷⁵ Communication des griefs, page 15, point 43.

⁷⁶ WP 260 rév.01, point 9.

⁷⁷ WP 260 rév.01, point 12.

« qualificatifs tels que « peut », « pourrait », « certains », « souvent » et « possible » sont à éviter »⁷⁸.

Quant à la traduction de l'ancienne politique de protection des données, elle note que lesdites lignes directrices précisent qu'une « traduction dans une ou plusieurs langues devrait être fournie lorsque le responsable du traitement cible des personnes concernées parlant ces langues »⁷⁹.

47. En ce qui concerne la clarté des informations fournies dans l'ancienne politique de protection des données critiquée par le chef d'enquête, la Formation Restreinte observe que ladite politique incluait, entre autre, qu'une liste non-exhaustive des données à caractère personnel concrètement traitées par le contrôlé (« certaines informations à caractère personnel » ou encore « certaines données personnelles »⁸⁰) et un manque de précision par rapport à l'utilisation des cookies (« des cookies »⁸¹) et encore un manque de précision relatif à plusieurs informations requises par l'article 13 RGPD auquel l'article 12 du RGPD renvoie (comme, par exemple, les finalités et les bases juridiques des traitements ; cf. partie B de la présente décision pour de plus amples détails).

Par ailleurs, la Formation Restreinte prend en compte l'affirmation du chef d'enquête selon laquelle la nouvelle politique de protection des données du contrôlé était plus détaillée et appliquait des termes plus précis et clairs⁸².

48. En ce qui concerne la traduction de l'ancienne politique de protection des données, la Formation Restreinte note qu'au début de l'enquête, l'ancienne politique de protection des données n'était disponible qu'en langue française bien que le site internet était mis à disposition en quatre langues différentes : en français, anglais, allemand et luxembourgeois⁸³.

Elle considère que le fait que le contrôlé mettait le site internet à disposition des utilisateurs en quatre langues, montre qu'il visait un public plurilingue et donc également des utilisateurs ne maîtrisant pas nécessairement le français, et desquels il ne pouvait pas

⁷⁸ WP 260 rév.01, point 13.

⁷⁹ Idem.

⁸⁰ Communication des griefs, page 14, point 39.

⁸¹ Communication des griefs, page 14, point 39.

⁸² Communication des griefs, page 14, point 40.

⁸³ Communication des griefs, page 14, point 40.

attendre qu'ils soient susceptibles de comprendre une politique en matière de protection des données rédigée en français.

Au vu du fait que le contrôlé n'avait pas fourni aux utilisateurs plurilingues de son site internet une politique de protection des données en d'autres langues que le français, la Formation Restreinte estime qu'il ne leur avait pas fourni les informations requises sous une forme facilement compréhensible.

49. 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 à l'exigence 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

50. 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. »

51. 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.⁸⁴ 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.⁸⁵

52. 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

53. Dans le cadre de l'objectif 2⁸⁶ le chef d'enquête s'est attendu, entre autres, à ce que « *les informations suivantes soient accessibles à travers la politique de protection des données, conformément à l'annexe « Informations devant être communiqués à une personne concernée au titre de l'article 13 ou de l'article 14 » des lignes directrices relatives à la transparence du Groupe de Travail « Article 29 » sur la protection des données :*

- [...]
- *La/les finalité(s) et la base légale du traitement (il est attendu que la base légale spécifique de chaque traitement soit renseignée, et pas simplement la liste des bases juridiques qui existent sous le RGPD) (cf. Test 3),*
- *Les intérêts légitimes poursuivis lorsque le traitement est fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD (cf. Test 4),*
- [...],

⁸⁴ Voir notamment les articles 5.1.a) et 12 du RGPD, voir aussi le considérant (39) du RGPD.

⁸⁵ Cf. points 13 et 14 de la présente décision.

⁸⁶ « Objectif 2 - S'assurer que les informations sont complètes » ; Rapport d'enquête, point 4.4.2.

- *Les destinataires ou les catégories de destinataire des données (cf. Tests 6),*
- *Les transferts de données vers des pays tiers le cas échéant (cf. Tests 7),*
- *La période de conservation des données ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette période (cf. Tests 8 et 20),*
- *Les droits des personnes concernées : accès, rectification, effacement, limitation du traitement, objection au traitement, portabilité des données, réclamation auprès d'une autorité de contrôle, droit de retirer son consentement à tout moment. De plus, une information est attendue sur les moyens mis à disposition pour exercer ses droits d'accès (adresse e-mail ou formulaire de contact spécifiques permettant au responsable du traitement de recevoir les demandes relatives à la protection des données) (cf. Tests 9 et 10),*
- *L'information de l'existence d'une prise de décision automatisée (y compris profilage) et, en pareil cas, au moins les informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée (cf. Test 13),*
- *[...].*

En ce qui concerne les formulaires sur le site internet, il est attendu que soient clairement indiqués les champs obligatoires, les champs facultatifs et les conséquences si des champs obligatoires et/ou facultatifs sont laissés vides (cf. Tests 11 et 19). »⁸⁷

54. Pour identifier la présence des informations mentionnées auparavant, les agents de la CNPD ont inspecté, entre autres, le site internet du contrôlé, l'ancienne politique de protection des données et le registre des activités de traitements⁸⁸ du contrôlé.

55. Par ailleurs, les agents de la CNPD ont constaté dans la communication des griefs 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 toutes les informations mentionnées au point 53 en leur possession⁸⁹.

⁸⁷ Rapport d'enquête, point 4.4.2.1.

⁸⁸ Rapport d'enquête, Annexes, pièce 8.

⁸⁹ Communication des griefs, point 47.

2.1. Quant aux informations sur les finalités et les bases juridiques du traitement

56. Il ressort du rapport d'enquête que « *[l]es finalités du traitement telles que mentionnées dans l'ancienne politique de protection des données disponible sur le portail internet de la Société A sont « vous proposer une utilisation personnalisée et optimale du site et des applications de la Société A » (PIECE 3, page 1) ». Les agents de la CNPD ont constaté que les finalités du traitement étaient « plus détaillées dans le registre des traitements fourni par le contrôlé (PIECE 8) » et que « *[l]’ensemble des finalités des traitements opérés par la Société A sur les données des utilisateurs du portail internet ne sont donc pas indiquées dans l'ancienne politique de protection des données* »⁹⁰.*

En ce qui concerne les bases légales juridiques des traitements, les agents de la CNPD ont constaté « *qu’aucune base légale n’était indiquée dans l'ancienne politique de protection des données (PIECE 3)* »⁹¹.

Pour ces raisons, le chef d'enquête a retenu dans la communication des griefs que « *les conditions de l'article 13, paragraphe 1, lettre c), du RGPD n'ont pas été respectées.* »⁹²

Néanmoins, il a été constaté par les agents de la CNPD que la nouvelle politique de protection des données contenait « *plus d'informations relatives aux finalités des traitements, détaillées par catégorie de données traitées* » et que les bases juridiques étaient « *également présentées dans la nouvelle politique de protection des données* ». En revanche, ils ont également observé que la nouvelle politique de gestion des cookies⁹³ n'indiquait pas « *la base légale des cookies utilisés sur le portail internet* ».

57. La Formation Restreinte constate que l'ancienne politique de protection des données ne mentionnait pas l'ensemble des finalités des traitements opérés par le contrôlé. Elle constate également qu'aucune base juridique des traitements n'était indiquée dans ladite politique de protection des données.

58. 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 n'avait pas fourni aux utilisateurs de son site internet toutes les informations rendues obligatoires par l'article 13.1.c) du RGPD.

⁹⁰ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.3.2.

⁹¹ Rapport d'enquête, point point 4.4.2.2.3.2.

⁹² Communication des griefs, point 54.

⁹³ Rapport d'enquête, Annexes, pièce 5.

2.2. Quant aux informations sur les intérêts légitimes poursuivis

59. Il ressort du rapport d'enquête que le contrôlé « *n'a pas communiqué aux personnes concernées, à savoir les utilisateurs du portail internet de la Société A, les intérêts légitimes poursuivis pour le traitement de leurs données à caractère personnel ayant pour finalités l'envoi d'une newsletter et [...]* »⁹⁴.

Pour cette raison, le chef d'enquête a retenu dans la communication des griefs que « *les conditions de l'article 13, paragraphe 1, lettre d), du RGPD n'étaient pas respectées au début de l'enquête.* »⁹⁵

Néanmoins, il a été constaté par les agents de la CNPD que la nouvelle politique de protection des données indiquait désormais « *les intérêts légitimes poursuivis par le Contrôlé pour les traitements des données à caractère personnel des utilisateurs du portail internet de la Société A ayant pour finalités l'envoi d'une newsletter et [...]* »⁹⁶.

60. La Formation Restreinte constate que l'ancienne politique de protection des données ne mentionnait en effet pas l'intérêt légitime comme base juridique pour les traitements concernant le newsletter et [...] (contrairement au registre des activités de traitement fourni par le contrôlé).

Par ailleurs, la Formation Restreinte constate que la nouvelle politique de protection des données du contrôlé indique désormais

- les traitements des données des utilisateurs du site internet opérés par le contrôlé à des fins de marketing, et
- le traitement éventuel de [...],

qui se basent sur l'intérêt légitime du contrôlé⁹⁷.

61. 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 n'avait pas fourni aux utilisateurs de son site internet toutes les informations rendues obligatoires par l'article 13.1.d) du RGPD.

⁹⁴ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.4.2.

⁹⁵ Communication des griefs, point 59.

⁹⁶ Communication des griefs, point 58.

⁹⁷ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 4, page 4.

2.3. Quant aux informations sur les destinataires ou catégories de destinataires des données à caractère personnel

62. Il ressort du rapport d'enquête que l'ancienne politique de protection des données ne contenait « aucune information relative aux destinataires (ou catégories de destinataires) des données à caractère personnel des utilisateurs du portail internet de la Société A (PIECE 3) »⁹⁸.

Pour cette raison, le chef d'enquête a retenu dans la communication des griefs que « les conditions de l'article 13, paragraphe 1, lettre e), du RGPD n'étaient pas respectées au début de l'enquête. »⁹⁹

Néanmoins, il a été constaté par les agents de la CNPD que la nouvelle politique de protection des données indiquait désormais « [...] comme destinataires des données à caractère personnel des utilisateurs lorsque ceux-ci valident une commande en ligne »¹⁰⁰.

63. La Formation Restreinte constate que l'ancienne politique de protection des données ne contenait en effet aucune information sur les destinataires des données des utilisateurs du site internet du contrôlé (contrairement au registre des activités de traitement fourni par le contrôlé qui indiquait que des données à caractère personnel seraient transférées [...] afin de permettre à ces derniers d'assurer [...] à l'aide du site internet¹⁰¹).

Par ailleurs, la Formation Restreinte constate que la nouvelle politique de protection des données du contrôlé indique désormais [...] comme destinataires des données à caractère personnel des utilisateurs du site internet lorsque ceux-ci valident une commande en ligne.

64. 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 n'avait pas fourni aux utilisateurs de son site internet toutes les informations rendues obligatoires par l'article 13.1.e) du RGPD.

2.4. Quant aux informations sur un transfert de données vers un pays tiers

65. Il ressort du rapport d'enquête que l'ancienne politique de protection des données ne contenait « aucune information relative à un transfert des données des utilisateurs vers

⁹⁸ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.6.2.

⁹⁹ Communication des griefs, point 64.

¹⁰⁰ Communication des griefs, point 63.

¹⁰¹ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 8.

des pays tiers. Or, selon le registre des traitements, la Société A a recours à plusieurs plateformes externes localisées aux [...], tels que [...] (PIECE 8, page 10), [...] (PIECE 8, page 12). En outre, la présence du social plugin [...] a été relevée sans qu'aucune information ne soit fournie à ce sujet aux utilisateurs du portail internet de la Société A (PIECE 9) »¹⁰².

Pour ces raisons, le chef d'enquête a retenu dans la communication des griefs que « *les conditions de l'article 13, paragraphe 1, lettre f), du RGPD n'ont pas été respectées* ». ¹⁰³

Néanmoins, il a constaté que la nouvelle politique de protection des données indiquait désormais « *l'utilisation des réseaux sociaux et de [...], mais sans préciser que les données des utilisateurs peuvent être transférées à ces prestataires qui se situent dans des pays tiers. L'utilisation du prestataire [...] et la présence de cookies non techniques, telle que renseignée dans le registre des traitements du contrôlé, sont également des informations absentes de la nouvelle politique de protection des données, ainsi que l'utilisation du social plugin [...]* »¹⁰⁴.

66. La Formation Restreinte constate que l'ancienne politique de protection des données ne contenait en effet aucune information quant à un transfert des données à caractère personnel des utilisateurs du site internet du contrôlé vers des pays tiers, alors qu'il ressort du registre des activités de traitement¹⁰⁵ que le contrôlé a recours à plusieurs plateformes externes [...], telles que [...], et qu'il utilise le *social plug-in* « [...] ».

67. 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 n'avait pas fourni aux utilisateurs de son site internet toutes les informations rendues obligatoires par l'article 13.1.f) du RGPD.

2.5. Quant aux informations sur la durée de conservation des données

68. Il ressort du rapport d'enquête que l'ancienne politique de protection des données ne contenait « *aucune information relative aux délais de conservation des données à caractère personnel des utilisateurs du portail internet de la Société A (PIECE 3) »¹⁰⁶.*

¹⁰² Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.7.2.

¹⁰³ Communication des griefs, point 69.

¹⁰⁴ Communication des griefs, point 68.

¹⁰⁵ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 8.

¹⁰⁶ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.8.2.

Pour cette raison, le chef d'enquête a retenu dans la communication des griefs que « *les conditions de l'article 13, paragraphe 2, lettre a), du RGPD n'ont pas été respectées* ». ¹⁰⁷

Néanmoins, il a constaté dans la communication des griefs que la nouvelle politique de protection des données indiquait désormais « *les délais de conservation par catégorie de traitement et [faisait] une distinction dans le cas où l'utilisateur du portail internet de la Société A disposait ou non d'un compte utilisateur* ». Il y est également précisé que la nouvelle politique de gestion des cookies indiquait « *les cookies utilisés ou tout autre élément permettant [d']identifier [l'utilisateur] à des fins de statistiques d'audience ou publicitaires ont une durée de vie maximum de 13 mois* » mais que « *les durées de conservation des données obtenues à l'aide des cookies autres que les cookies à des fins statistiques [n'étaient] pas indiquées dans la nouvelle politique de protection des données ni dans la nouvelle politique de gestion des cookies* » ¹⁰⁸.

69. La Formation Restreinte constate que l'ancienne politique de protection des données ne contenait en effet aucune information quant à la durée de conservation des données.

Par ailleurs, elle prend en compte la constatation du chef d'enquête selon laquelle la nouvelle politique de protection des données indique désormais les délais de conservation par catégorie de traitement et elle y reviendra au chapitre II.2., section 2.2. de cette décision.

70. 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 n'avait pas fourni aux utilisateurs de son site internet toutes les informations rendues obligatoires par l'article 13.2.a) du RGPD.

2.6. Quant aux informations relatives à l'exercice de leurs droits par les personnes concernées

71. Il ressort du rapport d'enquête que « *[l]es droits des utilisateurs sont mentionnés dans l'ancienne politique de protection des données sur base de l'ancienne loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, abrogée depuis l'entrée en vigueur du RGPD le 25 mai 2018. Sont*

¹⁰⁷ Communication des griefs, point 75.

¹⁰⁸ Communication des griefs, point 75.

ainsi mentionnés de façon générique les droits d'accès, de modification, de rectification et de suppression (PIECE 3, page 2).

Le droit de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel par la Société A, ainsi que le droit à la limitation du traitement et le droit à la portabilité des données ne sont pas mentionnés dans l'ancienne politique de protection des données »¹⁰⁹.

Pour ces raisons, le chef d'enquête a retenu dans la communication des griefs que « *les conditions de l'article 13, paragraphe 2, lettre b), du RGPD n'étaient pas respectées au début de l'enquête* ». ¹¹⁰

Néanmoins, les agents de la CNPD ont constaté que la nouvelle politique de protection des données informait désormais « *les utilisateurs du portail internet de la Société A de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement de leurs données à caractère personnel, ainsi que leur droit à la portabilité de leurs données. Pour exercer ces droits, les personnes concernées ont la possibilité d'envoyer un courrier électronique à l'adresse [...]* »¹¹¹.

72. La Formation Restreinte constate que l'ancienne politique de protection des données ne mentionnait en effet pas le droit de s'opposer au traitement des données à caractère personnel par le contrôlé, ni le droit à la limitation du traitement, ni le droit à la portabilité des données¹¹².

Toutefois, la Formation Restreinte constate que la nouvelle politique de protection des données du contrôlé mentionne désormais tous les droits dont disposent les personnes concernées à l'égard de l'article 13.2.b) du RGPD.

73. Nonobstant 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 n'a pas fourni aux utilisateurs de son site internet toutes les informations rendues obligatoires par l'article 13.2.b) du RGPD.

¹⁰⁹ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.9.2.

¹¹⁰ Communication des griefs, point 80.

¹¹¹ Communication des griefs, point 79.

¹¹² Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 3, page 2.

2.7. Quant aux informations relatives au droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

74. Il ressort du rapport d'enquête que « *[l]e droit d'introduire un recours auprès d'une autorité de contrôle n'est pas indiqué dans l'ancienne politique de protection des données (PIECE 3). Les coordonnées de la CNPD sont indiquées à la fin du document visible sous l'onglet « Privacy », mais sans que ne soit expliqué que la CNPD est l'autorité de contrôle auprès de laquelle les utilisateurs du portail internet de la Société A peuvent exercer une réclamation (PIECE 2, page 4)* »¹¹³.

Pour ces raisons, le chef d'enquête a retenu dans la communication des griefs que « *les conditions de l'article 13, paragraphe 2, lettre d), du RGPD n'étaient pas respectées au début de l'enquête* ». ¹¹⁴

Néanmoins, les agents de la CNPD ont constaté que la nouvelle politique de protection des données mentionnait désormais le droit d'introduire un recours devant la CNPD¹¹⁵.

75. La Formation Restreinte note que l'ancienne politique de protection des données ne mentionnait en effet pas le droit d'introduire un recours auprès d'une autorité de contrôle, même si les coordonnées de la CNPD étaient indiquées à la fin de ce document¹¹⁶.

Toutefois, la Formation Restreinte constate que la nouvelle politique de protection des données du contrôlé indique désormais ce droit prévu par l'article 13.2.d) du RGPD¹¹⁷.

76. 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 n'avait pas fourni aux utilisateurs de son site internet toutes les informations rendues obligatoires par l'article 13.2.d) du RGPD.

2.8. Quant aux données à caractère personnel à fournir obligatoirement par la personne concernée

77. Il ressort du rapport d'enquête que les agents de la CNPD ont inspecté le site internet et l'ancienne politique de protection des données « *pour identifier la communication*

¹¹³ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.10.2.

¹¹⁴ Communication des griefs, point 85.

¹¹⁵ Communication des griefs, point 84.

¹¹⁶ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 3.

¹¹⁷ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 4, page 7, point 14.

d'informations relatives à l'obligation pour les utilisateurs de fournir leurs données à caractère personnel, ainsi que la conséquence de la non fourniture de ces données »¹¹⁸. Il y est précisé que « [lors de la création d'un espace personnel sur le portail internet de la Société A, toutes les informations demandées (prénom, nom, numéro de téléphone et adresse e-mail) sont obligatoires en ce sens que, dans le cas où la personne concernée ne souhaite pas fournir l'intégralité de ces informations, elle n'a pas la possibilité de se créer un espace personnel et d'utiliser les services proposés par le portail internet de la Société A (PIECES 11 et 12). En effet, le portail internet de la Société A ne peut pas être utilisé sans la création préalable d'un espace personnel.

Les champs obligatoires ne sont pas mentionnés comme tels dans le formulaire de création d'un espace personnel lorsque le formulaire est encore vide (PIECE 11). C'est dans le cas où l'utilisateur tente de créer un compte en cliquant sur le bouton « Inscrivez-vous » que le caractère obligatoire des champs est indiqué (PIECE 12) »¹¹⁹.

Les agents de la CNPD ont également constaté que l'ancienne politique de protection des données « ne mentionne pas le caractère obligatoire des informations demandées lors de la création d'un espace personnel ni la conséquence de la non fourniture de ces informations »¹²⁰ et qu'une telle « accumulation de l'absence de l'information du caractère obligatoire des données, tant dans le formulaire de création de compte que dans la politique de protection des données telle que disponible au début de l'enquête, constitue un manquement à l'article 13, paragraphe 2, lettre e), du RGPD »¹²¹.

Pour ces raisons, le chef d'enquête a retenu dans la communication des griefs que « les conditions de l'article 13, paragraphe 2, lettre e), du RGPD n'ont pas été respectées ».¹²²

Néanmoins, il a été constaté par les agents de la CNPD que la nouvelle politique de protection des données mentionne désormais que « la communication des coordonnées des utilisateurs (i.e. l'adresse email, l'adresse postale et le numéro de téléphone) [était] obligatoire pour leur permettre de bénéficier des services du portail internet de la Société A et assurer [...] » mais il a considéré que ceci n'est pas suffisant pour se conformer aux obligations découlant de l'article 13.2.e) du RGPD¹²³.

¹¹⁸ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.11.1.

¹¹⁹ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.11.2.

¹²⁰ Communication des griefs, point 89.

¹²¹ Communication des griefs, point 90.

¹²² Communication des griefs, point 92.

¹²³ Communication des griefs, point 91.

78. La Formation Restreinte rappelle que l'article 13.2.e) du RGPD exige que les « *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* ».

Elle rappelle également que les lignes directrices sur la transparence précisent à ce sujet que « *les formulaires en ligne devraient déterminer clairement les champs obligatoires, les champs facultatifs et les conséquences dans le cas où des champs obligatoires seraient laissés vides* »¹²⁴.

79. En l'espèce, elle constate qu'au début de l'enquête un utilisateur du site internet, qui voulait créer un espace personnel pour pouvoir utiliser les services proposés par le contrôlé, était obligé de remplir toutes les informations demandées par le formulaire de création d'un espace personnel sur le site internet. Or, les champs dudit formulaire n'étaient pas mentionnés comme étant obligatoires¹²⁵. C'était seulement en essayant de passer à l'étape suivante sans avoir rempli l'intégralité des champs du formulaire que l'utilisateur était informé du caractère obligatoire desdits champs¹²⁶.

En outre, elle constate que l'ancienne politique de protection des données ne mentionnait pas non plus le caractère obligatoire des informations demandées, ni la conséquence de la non-fourniture de ces informations.

80. 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 n'a pas fourni aux utilisateurs de son site internet toutes les informations rendues obligatoires par l'article 13.2.e) du RGPD.

2.9. Quant à l'information sur l'existence d'un profilage

81. Il ressort du rapport d'enquête que les agents de la CNPD ont « *inspecté la politique de protection des données et se sont entretenus avec l'organisme contrôlé en date du 15 octobre 2020 pour identifier la présence d'informations relatives à l'existence de prises de décisions automatisées / profilage au sens de l'article 22 du RGPD* »¹²⁷ et ceci parce qu'ils

¹²⁴ WP 260 rév.01, Annexe, page 48.

¹²⁵ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 11.

¹²⁶ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 12.

¹²⁷ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.13.1.

ont « constaté la présence d'une connexion sur le portail internet de la Société A à [...], un social plugin effectuant un profilage »¹²⁸.

Ils ont noté que lors de la visite sur place du 15 octobre 2020, le contrôlé avait « indiqué aux agents de la CNPD ne pas prendre de décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, au sens de l'article 22 du RGPD »¹²⁹ et ils ont également constaté que l'ancienne politique de protection des données n'a donné aucune information « au sujet de la connexion au social plugin [...] ».

Pour ces raisons, le chef d'enquête a retenu dans la communication des griefs que « les conditions de l'article 13, paragraphe 2, lettre f) du RGPD n'ont pas été respectées ».¹³⁰

Par ailleurs, il a également constaté que la nouvelle politique de gestion de cookies ne contenait aucune information par rapport au social plugin « [...] ».¹³¹

82. La Formation Restreinte rappelle que l'article 13.2.f) du RGPD exige qu'un responsable du traitement informe la personne concernée de « 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 ».

Or, alors que la Formation Restreinte ne dispose pas d'assez d'informations sur le fonctionnement du social plugin « [...] », elle ne s'estime pas en mesure de statuer à cet égard.

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

1. Sur les principes

83. Conformément à l'article 12 de la loi du 1^{er} 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;

¹²⁸ Communication des griefs, page 24, point 93.

¹²⁹ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.13.2.

¹³⁰ Communication des griefs, point 96.

¹³¹ Communication des griefs, point 95.

- 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. »*

84. Conformément à l'article 48 de la loi du 1^{er} 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.

85. 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 ».

86. 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.

87. 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

88. 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 4.200 euros.

89. 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), en ce qui concerne les manquements aux articles 12 et 13 du RGPD, elle rappelle que l'information et la transparence relative aux traitements de données à caractère personnel 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. Plusieurs manquements aux articles 12.1 et 13 du RGPD sont ainsi constitutifs 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 au moins des « [...] utilisateurs actifs sur la plateforme de la Société A (utilisateurs qui ont passé une commande au cours des 3 derniers mois) mais que le contrôlé n'as pas renseigné le nombre total d'utilisateurs (le nombre d'espaces personnels créés) de la plateforme de la Société A »¹³².
- 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 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.¹³³
- Quant aux catégories de données à caractère personnel concernées (article 83.2.g) du RGPD), il convient de prendre en compte que le contrôlé est susceptible de traiter des données relevant des catégories particulières de données, et plus spécifiquement des données de santé des utilisateurs si un utilisateur décide de renseigner [...].¹³⁴
- 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.

¹³² Communication des griefs, page 28, point 100 ; cf. Compte-Rendu, page 5 « Nombre d'utilisateurs [...] ».

¹³³ Communication des griefs, page 28, point 100.

¹³⁴ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.5.2.

90. 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.
91. 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 86 de la présente décision).
92. 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 du RGPD.
93. 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.
94. 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 trois mille (3.000) euros apparaît à la fois effectif, proportionné et dissuasif, conformément aux exigences de l'article 83.1 du RGPD.

2.2. Quant à la prise de mesures correctrices

95. 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 gestion des cookies afin d'assurer la bonne compréhension par les personnes concernées de l'ensemble des traitements effectués par le contrôlé à l'aide des cookies présents sur le portail internet de la Société A,*

notamment en donnant une liste exhaustive des types de cookies utilisés et en informant de la présence du social plugin [...] » ;

- b) « mettre en place les mesures nécessaires afin que, dans le cas d'une modification substantielle de la politique de protection des données ou de la politique de gestion des cookies, les utilisateurs du portail internet de la Société A soient informés d'une telle modification par des moyens appropriés » ;*
- c) « traduire la politique de protection des données dans des langues autres que la seule langue française afin que la politique de protection des données soit compréhensible par l'ensemble des utilisateurs du portail internet de la Société A.*

Ordonner, en vertu de l'article 58 (2) d) du RGPD, la mise en conformité du Contrôlé à l'article 13 du RGPD en procédant aux modifications suivantes » :

- d) « modifier la politique de gestion de cookies afin d'informer les personnes concernées sur les bases légales des cookies utilisés sur le portail internet de la Société A » ,*
- e) « modifier la politique de protection des données afin d'informer les personnes concernées sur l'ensemble des transferts effectués de leurs données à caractère personnel ainsi que sur l'existence d'un transfert de leurs données vers des pays tiers dans le cas où le contrôlé utiliserait des prestataires tels que [...] etc. » ;*
- f) « modifier la politique de gestion des cookies afin d'informer les personnes concernées sur les durées de conservation de leurs données à caractère personnel obtenues à l'aide de la présence de cookies sur le portail internet de la Société A, autres que les cookies à des fins statistiques » ;*
- g) « modifier le formulaire de création d'un espace personnel afin qu'il soit clair, dès première lecture, que les champs demandant des données à caractère personnel sont obligatoires » ;*
- h) « modifier la politique de gestion des cookies afin d'informer les personnes concernées sur l'existence du social plugin [...] permettant d'effectuer un profilage des utilisateurs du portail internet de la Société A. »*

96. Quant aux mesures correctrices proposées par le chef d'enquête et par référence au point 87 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 du RGPD, telles que détaillées dans son courriel du 12 septembre 2020, son courrier du 30 octobre 2020 et dans ses courriels du 24 février 2022 et du 22 juillet 2022. Plus particulièrement, elle prend note des faits suivants :

a) Quant à la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête reprise sous a) du point 95 de la présente décision concernant la mise à jour de la politique de gestion des cookies afin d'informer les personnes concernées de l'ensemble des traitements effectués à l'aide des cookies présents sur le site internet (notamment en donnant une liste exhaustive des types de cookies utilisés et en informant de la présence du social plugin [...]), la Formation Restreinte constate, premièrement, que la nouvelle politique de protection des données mentionne désormais toutes les catégories de données personnelles manquantes dans l'ancienne politique de protection des données (cf. point 21), à l'exception des informations plus précises relatives aux cookies. Deuxièmement, elle constate que le contrôlé a créé une « nouvelle politique de gestion des cookies »¹³⁵ datant du [...] septembre 2020 et qu'il s'agit désormais d'un document séparé de la nouvelle politique de protection des données. Ladite nouvelle politique de gestion des cookies indique que seuls des cookies « techniques », permettant de naviguer sur le site internet et d'utiliser ses fonctionnalités, seraient utilisés par le contrôlé, sans que ces cookies ne soient indiqués avec précision¹³⁶. Par contre, elle note que cette affirmation « *semble être en contradiction avec la mention selon laquelle la durée de conservation des données obtenues à l'aide des cookies analytiques ou publicitaires serait de 13 mois* » comme déjà observé par le chef d'enquête dans son rapport d'enquête¹³⁷. Pour cette raison, elle constate que les personnes concernées ne sont toujours pas informés sur l'ensemble des traitements effectués à l'aide des cookies présents sur le site internet, telle que prévue par l'article 12.1 du RGPD.

Elle considère dès lors que les mesures de mise en conformité prises par le contrôlé en l'espèce étaient insuffisantes. Néanmoins, elle s'abstient d'imposer la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête à cet égard et reprise au point 95 de la présente décision sous a) parce que le contrôlé [...].

b) Quant à la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête reprise sous b) du point 95 de la présente décision concernant la mise en place des mesures nécessaires afin que, dans le cas d'une modification substantielle de la politique de protection des données ou de la politique de gestion des cookies, les utilisateurs du site internet soient informés d'une telle modification par des moyens appropriés, la

¹³⁵ Rapport d'enquête, Annexes, Pièces 5.

¹³⁶ Rapport d'enquête, Annexes, Pièces 5, page 1.

¹³⁷ Rapport d'enquête, point 5.3.6 ; Rapport d'enquête, Annexes, Pièces 5, page 2.

Formation Restreinte note que la nouvelle politique de protection des données mentionne dans son chapitre 16 (intitulé « Changements apportés à la présente Politique de Confidentialité ») que « *La Société A se réserve le droit de mettre à jour la présente Politique de Confidentialité à tout moment. La Société A révisera à cet effet la date de dernière mise à jour au bas de la présente page. La Société A encourage les Utilisateurs à vérifier fréquemment si des changements ont été apportés à la présente page et enverra une Communication Electronique aux Utilisateurs abonnés ou informera les Utilisateurs a moyen d'une information intégrée sur la Plateforme (« pop-up ») lorsque les modifications apportées à la présente Politique de Confidentialité sont manifestes. [...] ».*

Cependant, la Formation Restreinte ne dispose pas de preuves à l'appui de la création d'une information intégrée sur le site internet du style « pop-up » ou d'une communication électroniques envoyées aux utilisateurs abonnés du site internet.

Elle considère dès lors que les mesures de mise en conformité prises par le contrôlé en l'espèce étaient insuffisantes. Néanmoins, elle s'abstient d'imposer la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête à cet égard et reprise au point 95 de la présente décision sous b) parce que le contrôlé [...].

- c) Quant à la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête reprise sous c) du point 95 de la présente décision concernant la traduction de la politique de protection des données dans d'autres langues que le français, la Formation Restreinte constate que la nouvelle politique de protection des données datant du [...] septembre 2020 n'était également disponible qu'en langue française même si le site internet du contrôlé est disponible en français, anglais, allemand et luxembourgeois. Elle note que le contrôlé avait exprimé son intention de « *mettre à disposition sur le portail internet de la Société A une traduction de la politique de protection des données en langues anglaise et allemande, comme cela a été mentionné lors de la visite sur place du 15 octobre 2020* ». Cependant, elle ne dispose pas de preuves à l'appui de la mise à disposition d'une ou de plusieurs traduction(s) de la nouvelle politique de protection des données.

Elle considère dès lors que les mesures de mise en conformité prises par le contrôlé en l'espèce étaient insuffisantes. Néanmoins, elle s'abstient d'imposer la mesure

correctrice proposée par le chef d'enquête à cet égard et reprise au point 95 de la présente décision sous c) parce que le contrôlé [...].

- d) Quant à la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête reprise sous d) du point 95 de la présente décision concernant la modification de la nouvelle politique de gestion de cookies afin d'informer les personnes concernées sur les bases légales des cookies utilisés par le contrôlé, la Formation tient tout d'abord à préciser qu'elle constate que la nouvelle politique de protection des données contient désormais une liste des finalités des traitements, détaillée par catégorie de données traitées. Elle constate également que les bases juridiques y sont également présentées comme étant les suivantes :
- la base légale du traitement des données obligatoires lors de la création d'un espace personnel est indiquée comme étant le contrat entre l'utilisateur du site internet et le contrôlé ; et
 - la base légale des traitements de données à des fins marketing est indiquée comme étant l'intérêt légitime du contrôlé.

En revanche, elle observe que la nouvelle politique de gestion des cookies n'indique toujours pas la base légale des cookies utilisés sur le site internet.

Elle considère dès lors que les mesures de mise en conformité prises par le contrôlé en l'espèce étaient insuffisantes. Néanmoins, elle s'abstient d'imposer la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête à cet égard et reprise au point 95 de la présente décision sous d) parce que le contrôlé [...].

- e) Quant à la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête reprise sous e) du point 95 de la présente décision concernant la modification de la politique de protection des données afin d'informer les personnes concernées sur l'ensemble des transferts effectués de leurs données à caractère personnel ainsi que sur l'existence d'un transfert de leurs données vers des pays tiers, la Formation Restreinte constate que la nouvelle politique de protection des données indique désormais l'utilisation des réseaux sociaux et de [...], notamment pour collecter les données via les réseaux sociaux¹³⁸. Cependant, elle note qu'il n'y est pas précisé que les données des utilisateurs peuvent être transférées à ces prestataires qui se situent potentiellement dans des pays tiers.

¹³⁸ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 4, page 3.

Elle constate également, comme l'a déjà fait le chef d'enquête dans son rapport d'enquête, que « *l'utilisation du prestataire [...] et la présence de cookies non-techniques, telles que renseignées dans le registre des traitements, sont également des informations absentes de la nouvelle politique de protection des données, ainsi que l'utilisation du social plugin [...]* »¹³⁹.

Elle considère dès lors que les mesures de mise en conformité prises par le contrôlé en l'espèce étaient insuffisantes. Néanmoins, elle s'abstient d'imposer la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête à cet égard et reprise au point 95 de la présente décision sous e) parce que le contrôlé [...].

- f) Quant à la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête reprise sous f) du point 95 de la présente décision concernant la modification de la nouvelle politique de gestion des cookies afin d'informer les personnes concernées sur les durées de conservation de leurs données à caractère personnel obtenues à l'aide de la présence de cookies sur le portail internet *de la Société A*, la Formation Restreinte tient tout d'abord à préciser qu'elle constate que la nouvelle politique de protection des données indique désormais les délais de conservation par catégorie de traitement¹⁴⁰ (à l'exception des traitements de données obtenues à l'aide de cookies). Elle observe que la nouvelle politique de protection des données fait également une distinction entre les utilisateurs du site internet qui disposent d'un compte utilisateur et ceux qui n'ont pas créé de compte utilisateur et que les durées de conservation y sont mentionnées pour chaque cas de figure.

En ce qui concerne les durées de conservation pour les cookies, la Formation Restreinte constate que la nouvelle politique de gestion de cookies indique une durée de conservation relative aux cookies utilisés « *à des fins de statistiques d'audience ou publicitaires* » mais qu'aucune durée de conservation par rapport aux données obtenues à l'aide d'autres cookies (que des cookies à des fins de statistiques ou publicitaires) n'y est indiquée¹⁴¹.

¹³⁹ Rapport d'enquête, point 4.4.2.2.7.2.

¹⁴⁰ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 4, page 6, chapitre 11.

¹⁴¹ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 5, page 2 (« Combien de temps conservons-nous les cookies ? »).

Elle considère dès lors que les mesures de mise en conformité prises par le contrôlé en l'espèce étaient insuffisantes. Néanmoins, elle s'abstient d'imposer la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête à cet égard et reprise au point 95 de la présente décision sous f) parce que le contrôlé [...].

- g) Quant à la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête reprise sous g) du point 95 de la présente décision concernant la modification du formulaire de création d'un espace personnel afin qu'il soit clair, dès première lecture, que les champs demandant des données à caractère personnel sont obligatoires, la Formation Restreinte constate que la nouvelle politique de protection des données indique que la communication des coordonnées des utilisateurs (i.e. l'adresse email, l'adresse postale et le numéro de téléphone) est obligatoire pour leur permettre de bénéficier des services du site internet et assurer [...]¹⁴².

Cependant, elle note que la nouvelle politique de protection de données indique également que les données obligatoires « *seront toujours identifiées de manière spécifique au sein des formulaires* »¹⁴³. La Formation Restreinte considère, comme l'a déjà soulevé le chef d'enquête, qu'une « *telle affirmation signifie que les champs obligatoires au sein d'un formulaire devraient être indiqués et compris comme tels dès la première lecture du formulaire et non suite à un message d'erreur après une première tentative d'envoi dudit formulaire* ».

Elle considère dès lors que les mesures de mise en conformité prises par le contrôlé en l'espèce étaient insuffisantes. Néanmoins, elle s'abstient d'imposer la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête à cet égard et reprise au point 95 de la présente décision sous g) parce que le contrôlé [...].

- h) Quant à la mesure correctrice proposée par le chef d'enquête reprise sous h) du point 95 de la présente décision concernant la modification de la nouvelle politique de gestion des cookies afin d'informer les personnes concernées sur l'existence du *social plugin* « [...] », la Formation Restreinte se réfère au point 82 de la présente décision et signale qu'elle ne dispose pas suffisamment de précision sur le fonctionnement dudit *social plugin*. Pour ces raisons, elle ne statue pas sur la

¹⁴² Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 4, page 2, point 3.

¹⁴³ Rapport d'enquête, Annexes, Pièce 4, page 3, point 3.

mesure correctrice proposée par le chef d'enquête à cet égard et reprise au point 95 de la présente décision sous h).

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 du RGPD ;
- de prononcer à l'encontre de la Société A une amende administrative d'un montant de trois mille (3.000) euros, au regard des manquements constitués aux articles 12.1 et 13 du RGPD.

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.