

**Décision du membre de la formation restreinte désigné par son président
n°SANPS-[...]du 26 mars 2026 concernant la société X**

[...], membre de la formation restreinte de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, désigné par le président de la formation restreinte en application de l'article 45-1 du décret n° 2019-536 du 29 mai 2019, statuant seul dans le cadre de la procédure simplifiée prévue au deuxième alinéa de l'article 22-1 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,

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 ;

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment son article 22-1 ;

Vu le décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

Vu la délibération n° 2013-175 du 4 juillet 2013 portant adoption du règlement intérieur de la Commission nationale de l'informatique et des libertés ;

Vu la décision n° 2025-1154 QPC du 8 août 2025 du Conseil constitutionnel ;

Vu la plainte n° [...] ;

Vu le courrier du 10 septembre 2025 de la présidente de Commission nationale de l'informatique et des libertés informant la société X de l'engagement à son encontre d'une procédure au titre du deuxième alinéa de l'article 22-1 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée et de son droit de garder le silence sur les faits qui lui seraient reprochés ;

Vu le rapport de [...], rapporteure, notifié par courrier électronique à la société X le 7 octobre 2025 ;

Vu les observations en réponse de la société du 7 novembre 2025 ;

Vu le courrier de clôture de l'instruction, notifié à la société le 14 novembre 2025 ;

Vu les autres pièces du dossier,

Le membre de la formation restreinte désigné a adopté la décision suivante :

I. Faits et procédure

1. La société X (ci-après « la société ») est une société par actions simplifiée au capital social de 11 263 euros, dont le siège social est situé au[...]. Elle a pour activité principale l'organisation d'événements par la promotion et la vente de billets. A cette fin, elle édite la plateforme de vente de billets « X » accessible par le site web « [...]» (ci-après « le site web ») ou par une

application mobile. Elle emploie près de 50 salariés dans ses deux établissements en France, situés à Paris et Marseille.

2. En 2024, son chiffre d'affaires était de 11,9 millions d'euros pour un résultat net de 1,4 million d'euros.
3. Le 16 décembre 2023, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (la « CNIL » ou « la Commission ») a été saisie d'une plainte n° [...] de Monsieur [...] concernant l'exercice de son droit à l'effacement des données à caractère personnel le concernant.
4. Le 22 décembre 2023, un rappel à la loi a été adressé à la société par les services de la CNIL afin de lui rappeler ses obligations en sa qualité de responsable de traitement, en particulier de répondre aux demandes d'exercice des droits, et notamment à la demande d'effacement du plaignant.
5. En application de la décision n°[...]du [...]de la présidente de la CNIL, une délégation a procédé, le [...], à une mission de contrôle en ligne du site web « [...]» qui avait notamment pour objet de vérifier la conformité des traitements mis en œuvre par la société ou pour son compte aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données (ci-après « le RGPD » ou « le Règlement ») et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après « la loi du 6 janvier modifiée » ou « la loi Informatique et Libertés »).
6. Le 9 juillet 2024, la délégation de contrôle a procédé à un contrôle sur place dans les locaux de la société afin de vérifier de la conformité des traitements mis en œuvre par cette dernière.
7. Les 18 juillet et 20 novembre 2024 et 10 février 2025, la société a adressé des éléments complémentaires à la demande des services de la CNIL.
8. Le 10 septembre 2025, la présidente de la CNIL a informé la société X de sa décision d'engager des poursuites à son encontre selon la procédure simplifiée et de la désignation d'une rapporteure.
9. À l'issue de son instruction, la rapporteure a, le 7 octobre 2025, adressé à la société X un rapport détaillant les manquements aux articles 5-1-e, 6, 12, 13 et 17 du RGPD et à l'article 82 de la loi Informatique et libertés qu'elle estimait constitués en l'espèce et proposant au président de la formation restreinte ou au membre de cette formation qu'il désignerait de prononcer à l'encontre de la société une amende administrative ainsi qu'une injonction assortie d'une astreinte.
10. La société a répondu par observations écrites du 7 novembre 2025.

II. Motifs de la décision

A. Sur la procédure de coopération européenne

11. En application de l'article 60, paragraphe 3 du RGPD, le projet de décision adopté par le membre de la formation restreinte a été transmis le 24 février 2026 aux autorités de contrôle européennes concernées.

12. Au 25 mars 2026, aucune des autorités de contrôle concernées n'avait formulé d'objection pertinente et motivée à l'égard de ce projet de décision, de sorte que, en application de l'article 60, paragraphe 6, du RGPD, ces dernières sont réputées l'avoir approuvé.

B. Sur le manquement à l'article 5.1-e) du RGPD

13. **En droit**, l'article 5.1-e) du RGPD dispose que : « 1. *Les données à caractère personnel doivent être : e) conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquels elles sont traitées [...]* » ;
14. Il incombe ainsi au responsable de traitement de définir et de mettre en œuvre une durée de conservation des données n'excédant pas celle nécessaire au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées. Lorsque cette finalité est atteinte, les données doivent être supprimées ou anonymisées, ou faire l'objet d'un archivage intermédiaire pour une durée déterminée lorsque leur conservation est nécessaire, par exemple pour le respect d'obligations légales ou à des fins précontentieuses ou contentieuses.
15. **En l'espèce, en premier lieu, concernant les données des utilisateurs de la plateforme X**, le membre de la formation restreinte relève que, lors du contrôle sur place du 9 juillet 2024, la société a indiqué ne pas encore avoir défini de politique de durée de conservation des données. Sur ce point, il a par ailleurs été constaté que le registre des traitements indiquait pour chacun des traitements mis en œuvre par la société, une durée de conservation « *en cours de définition* ».
16. Dans ses observations, la société reconnaît ne pas avoir défini de politique de durée de conservation à la date du contrôle et indique avoir finalisé cette politique postérieurement au contrôle sur place. Elle mentionne toutefois que des mesures techniques et organisationnelles sont encore nécessaires à sa mise en œuvre effective. Elle précise également avoir supprimé les données associées à des comptes inactifs depuis plus de deux ans ou trois ans lorsqu'un achat a été réalisé.
17. Le membre de la formation restreinte relève que si la société a entamé une démarche de mise en conformité en définissant une politique de durée de conservation des données, celle-ci n'est pas appliquée de façon effective à ce jour. Par conséquent, ces faits constituent un manquement à l'article 5.1-e) du RGPD, la politique de conservation des données étant inexistante au jour du contrôle et n'étant pas à ce jour mise en œuvre effectivement, conduisant à ce que les données puissent être conservées indéfiniment.
18. **En second lieu, concernant les données de géolocalisation collectées par une ancienne version de l'application mobile**, le membre de la formation restreinte relève que, lors du contrôle sur place, la délégation a constaté la conservation par la société de la dernière position géographique de 122 249 utilisateurs. La société a précisé à la délégation avoir procédé à cette collecte à des fins de suggestion commerciale à partir d'une version de l'application antérieure au 12 octobre 2018.
19. Dans ses observations, la société indique avoir supprimé l'ensemble de ces données de géolocalisation le 29 janvier 2025.

20. Si la société a supprimé les données de géolocalisation postérieurement aux contrôles réalisés et ne procède plus à la collecte de telles données, il n'en demeure pas moins que le manquement est caractérisé pour le passé dans la mesure où cela a conduit la société à conserver des données sans que ce soit valablement justifié par une finalité.
21. **Le membre désigné de la formation restreinte considère que l'ensemble de ces éléments constitue un manquement à l'article 5.1-e) du RGPD.**

C. Sur le manquement à l'article 6 du RGPD

22. **En droit, aux termes de l'article 6 du RGPD, « le traitement n'est licite que si, et dans la mesure où, au moins une des conditions suivantes est remplie :**
- a) la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques ;*
 - b) le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ;*
 - c) le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis ;*
 - d) le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique ;*
 - e) le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement ;*
 - f) le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel, notamment lorsque la personne concernée est un enfant. »*
23. Dans sa délibération n° 2018-303 du 6 septembre 2018 portant adoption d'une recommandation concernant le traitement des données relatives à la carte de paiement en matière de vente de biens ou de fourniture de services à distance, la Commission indique que *« la conservation des données relatives à la carte de paiement au-delà de la réalisation d'une transaction à des fins de lutte contre la fraude à la carte de paiement ne rentre pas dans le cadre du contrat. Elle considère en effet que ce traitement relève de l'intérêt légitime du responsable de traitement, sous réserve de ne pas méconnaître l'intérêt ou les droits et libertés des personnes en application de l'article 6-1-f du RGPD, en garantissant notamment le respect des principes de transparence et l'effectivité de l'exercice de leurs droits par les personnes concernées ».*
24. **En l'espèce,** il ressort de la procédure de contrôle que la société conservait systématiquement les informations relatives aux moyens de paiement des utilisateurs afin de faciliter les futurs achats. Les utilisateurs de l'application mobile avaient la possibilité de supprimer les informations relatives à leurs données bancaires *a posteriori*.
25. Dans ses observations, la société indique avoir mis en place à compter de 30 septembre 2024 – à la suite du contrôle – le recueil du consentement des utilisateurs pour l'enregistrement de leurs coordonnées bancaires lors de la collecte de celles-ci afin de faciliter les achats ultérieurs.
26. Le membre désigné de la formation restreinte rappelle que la conservation des numéros de cartes bancaires des clients des sites de commerce en ligne pour faciliter des achats ultérieurs est soumise au consentement explicite de la personne concernée, ce qui n'était pas le cas avant

la modification faite par la société à compter de septembre 2024. En effet, auparavant la société conservait les données bancaires de ses clients au-delà de la réalisation de la transaction, afin de faciliter les achats futurs, sans recueillir au préalable leur consentement.

27. **Le membre désigné de la formation restreinte considère que l'ensemble de ces éléments constitue un manquement à l'article 6 du RGPD. En effet, la mise en conformité postérieure au contrôle ne remet pas en cause le manquement constaté, lequel est constitué pour le passé.**

D. Sur le manquement aux articles 12 et 13 du RGPD

28. **En droit**, l'article 12, paragraphe 1, du RGPD prévoit que « *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 et aisément accessible, en des termes clairs et simples, en particulier pour toute information destinée spécifiquement à un enfant* ».
29. L'article 13 du RGPD dresse la liste des informations devant être fournies à la personne concernée lorsque les données à caractère personnel sont collectées directement auprès d'elle. Ces informations portent notamment sur l'identité du responsable de traitement et ses coordonnées, les finalités du traitement mis en œuvre, sa base juridique, les destinataires ou les catégories de destinataires des données, le fait que le responsable du traitement a l'intention d'effectuer un transfert de données vers un pays tiers. L'article impose également au responsable de traitement, lorsque cela apparaît nécessaire pour garantir " un traitement équitable et transparent " des données à caractère personnel, d'informer les personnes sur la durée de conservation des données, l'existence des différents droits dont bénéficient les personnes, l'existence du droit de retirer son consentement à tout moment et le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.
30. Le RGPD ne prescrit pas la forme au moyen de laquelle ces informations doivent être fournies. En pratique, ces informations sont généralement regroupées au sein d'une politique de confidentialité.
31. **En l'espèce**, il ressort de l'instruction du dossier que les utilisateurs du site « « [...] » sont informés du traitement de leurs données à caractère personnel via la « *politique de confidentialité* » accessible sur le site web, en bas de page de navigation à l'URL suivante « [...] ».
32. Le membre désigné relève qu'à la date du contrôle en ligne du 4 juillet 2024, cette politique de confidentialité ne comportait pas toutes les mentions obligatoires de l'article 13 du RGPD. Manquaient, en effet, les coordonnées du délégué à la protection des données et les durées de conservation des données qui n'étaient pas mentionnées de façon précise et exacte.
33. Dans ses observations, la société indique avoir modifié sa politique de confidentialité en précisant les coordonnées du délégué à la protection des données et mis à jour les durées de conservation des données afin qu'elles soient conformes à la politique nouvellement définie.
34. **Dans ces conditions, le membre désigné de la formation restreinte considère que si la société a procédé à la modification de sa politique de confidentialité à la suite de la**

réception du rapport de sanction, un manquement aux articles 12 et 13 du RGPD est constitué pour le passé.

E. Sur le manquement à l'article 17 du RGPD

35. **En droit**, aux termes de l'article 17 alinéa 1 : « *La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant et le responsable du traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais (...)* ».
36. L'article 17.3 énonce les exceptions au droit à l'effacement : « *Les paragraphes 1 et 2 ne s'appliquent pas dans la mesure où ce traitement est nécessaire :*
- a) à l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information ;*
 - b) pour respecter une obligation légale qui requiert le traitement prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis, ou pour exécuter une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement ;*
 - c) pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique, conformément à l'article 9, paragraphe 2, points h) et i), ainsi qu'à l'article 9, paragraphe 3 ;*
 - d) à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques conformément à l'article 89, paragraphe 1, dans la mesure où le droit visé au paragraphe 1 est susceptible de rendre impossible ou de compromettre gravement la réalisation des objectifs dudit traitement ; ou*
 - e) à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice. »*
37. **En l'espèce, en premier lieu**, le membre désigné relève que, lors du contrôle sur place, il a été constaté que dans la base de données relative aux utilisateurs ayant demandé leur effacement, la mention « deleted » était accolée à l'adresse électronique de la personne concernée et que les autres données contenues dans cette base, notamment les nom, prénom, identifiant de compte, identifiant de téléphone étaient conservées en l'état.
38. Dans ses observations, la société indique avoir modifié ses pratiques et procède désormais à l'effacement des données à caractère personnel associées à un compte supprimé qui ne sont pas nécessaires au respect d'obligations légales.
39. Le membre désigné considère que, jusqu'à la mise en place de ces nouvelles pratiques, le fait de conserver les données associées à une adresse électronique, à côté de laquelle la simple mention « deleted » était indiquée dans la base de données, ne permettait pas de répondre aux exigences de l'article 17 précité et notamment à l'effacement effectif des données, la société ne se prévalant d'aucune des exceptions prévues par ce texte.
40. **En second lieu, concernant la plainte n° [...] du 16 décembre 2023 de Monsieur [...]**, il ressort de l'instruction du dossier que ce plaignant a adressé, le 6 mars 2023, une première demande de suppression de son compte utilisateur par courriel électronique, à laquelle la société a répondu le 7 mars 2023 en indiquant y avoir fait droit. Le plaignant a adressé, par courrier électronique du 11 août 2023, une nouvelle demande d'effacement de ses données à laquelle la société n'a pas apporté de réponse. Par la suite, la société a été destinataire d'une troisième demande d'effacement formulée par le plaignant le 8 novembre 2023 par courrier électronique et d'un rappel à la loi adressé le 22 décembre 2023 lui prescrivant de répondre à cette demande.

Pour autant, il a pu être constaté, lors du contrôle sur place du 9 juillet 2024, que la société n'avait pas procédé à l'effacement des données du plaignant, les données figurant toujours en base active.

41. Dans ses observations, la société indique ne pas avoir eu connaissance de la demande du plaignant du 11 août 2023, ni du rappel à la loi des services de la CNIL du 22 décembre 2023. Elle précise qu'à la suite d'un changement opérationnel interne, les demandes adressées à l'adresse électronique « [...] » faisaient l'objet uniquement de réponses automatiques qui invitaient l'utilisateur à consulter le centre d'aide de X. Elle indique également avoir procédé à l'effacement des données associées à deux des trois comptes créés avec l'adresse de courrier électronique [...], le troisième compte ayant été créé postérieurement aux trois demandes d'effacement.
42. Le membre désigné de la formation restreinte relève, tout d'abord, que la société opère une confusion concernant la deuxième demande d'effacement du plaignant qui date du 11 août 2023 avant qu'une troisième demande du plaignant soit faite le 8 novembre suivant.
43. Ensuite, le membre désigné considère qu'il appartenait à la société, en sa qualité de responsable de traitement, de mettre en place un dispositif permettant aux personnes concernées d'exercer et de traiter de façon effective leurs droits, que tel n'était pas le cas à la date du contrôle sur place et ne saurait constituer une exception valable justifiant l'absence de traitement de la demande d'effacement du plaignant alors qu'elle avait elle-même déterminé et mis en place ce dispositif de traitement des demandes d'exercice des droits.
44. Enfin, si la société affirme avoir fait droit aux demandes d'effacement du plaignant des 11 août et 8 novembre 2023, il n'en demeure pas moins que tel n'était pas le cas avant l'envoi du rapport de sanction.
45. **Le membre désigné de la formation restreinte considère que l'ensemble de ces éléments caractérise un manquement à l'article 17 du RGPD pour le passé.**

F. Sur les manquements à l'article 82 de la loi Informatique et libertés

46. **En droit**, aux termes de l'article 82 de la loi Informatique et Libertés, *« tout abonné ou utilisateur d'un service de communications électroniques doit être informé de manière claire et complète, sauf s'il l'a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant :*
 - 1° De la finalité de toute action tendant à accéder, par voie de transmission électronique, à des informations déjà stockées dans son équipement terminal de communications électroniques, ou à inscrire des informations dans cet équipement ;*
 - 2° Des moyens dont il dispose pour s'y opposer.**Ces accès ou inscriptions ne peuvent avoir lieu qu'à condition que l'abonné ou la personne utilisatrice ait exprimé, après avoir reçu cette information, son consentement qui peut résulter de paramètres appropriés de son dispositif de connexion ou de tout autre dispositif placé sous son contrôle.*
Ces dispositions ne sont pas applicables si l'accès aux informations stockées dans l'équipement terminal de l'utilisateur ou l'inscription d'informations dans l'équipement terminal de l'utilisateur :
 - 1° Soit, a pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique ;*

2° Soit, est strictement nécessaire à la fourniture d'un service de communication en ligne à la demande expresse de l'utilisateur ».

47. Ces dispositions transposent en droit français l'article 5, paragraphe 3, de la 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 (dite « directive e-Privacy »).
48. Le « consentement » doit s'entendre au sens de l'article 4, paragraphe 11 du RGPD comme devant être donné de manière libre, spécifique, éclairée et univoque et se manifester par un acte positif clair.
49. Il résulte des dispositions combinées des articles 82 de la loi Informatique et Libertés et 4, paragraphe 11, du RGPD que les traceurs nécessitant un recueil du consentement ne peuvent, sous réserve des exceptions prévues par ces dispositions, être utilisés en écriture ou en lecture qu'à condition que l'utilisateur y ait consenti par une action positive et de manière libre, spécifique, univoque et éclairée.
50. **En l'espèce**, il ressort du procès-verbal de contrôle en ligne du 4 juillet 2024 que parmi les cookies déposés sur le terminal de l'utilisateur après avoir cliqué sur le bouton « *tout autoriser* », figure un cookie « *_ga* ».
51. Il a été considéré par la formation restreinte de la CNIL que ce cookie poursuivait plusieurs finalités, à savoir une finalité relative au suivi et à l'analyse d'un site web et une finalité propre à Google concernant le maintien et la protection du service Analytic (en ce sens, délibération SAN-2023-008 du 8 juin 2023).
52. Par conséquent, ce cookie n'a pas pour finalité exclusive de permettre ou de faciliter la communication par voie électronique et n'est pas strictement nécessaire à la fourniture du service de communication en ligne à la demande expresse de l'utilisateur, de sorte que le recueil du consentement des personnes concernées est requis.

1. Sur l'insuffisance de l'information permettant aux utilisateurs du site de consentir de manière éclairée au dépôt des cookies et autres traceurs

53. **En droit**, dans les lignes directrices relatives à l'application de l'article 82 de la loi Informatique et Libertés aux opérations de lecture et écriture dans le terminal d'un utilisateur (, la Commission précise, s'agissant du caractère éclairé du consentement, qu'« a minima, la fourniture des informations suivantes aux utilisateurs, préalablement au recueil de leur consentement, est nécessaire pour assurer le caractère éclairé de ce dernier :
- l'identité du ou des responsables de traitement des opérations de lecture ou écriture ;
 - la finalité des opérations de lecture ou écriture des données ;
 - la manière d'accepter ou de refuser les traceurs ;
 - les conséquences qui s'attachent à un refus ou une acceptation des traceurs ;
 - l'existence du droit de retirer son consentement ».
54. La Commission précise, dans sa recommandation proposant des modalités pratiques de mise en conformité en cas de recours aux cookies et autres traceurs du 17 septembre 2020 , qu'« en pratique, afin de concilier les exigences de clarté et de concision des informations avec la nécessité d'identifier l'ensemble des responsables du ou des traitements, les informations

spécifiques sur ces entités (identité, lien vers leur politique de traitement des données à caractère personnel), régulièrement mises à jour, peuvent par exemple être fournies à un second niveau d'information. Elles peuvent ainsi être mises à disposition depuis le premier niveau via, par exemple, un lien hypertexte ou un bouton accessible depuis ce niveau ». L'information relative à l'identité du ou des responsables de traitement des opérations de lecture ou d'écriture peut donc être fournie à un second niveau d'information.

55. La Commission indique également, à titre d'illustration, dans les questions-réponses sur les lignes directrices modificatives et la recommandation « cookies et autres traceurs » de la CNIL du 30 septembre 2020 qu'« afin que le consentement de l'utilisateur soit éclairé, l'ensemble des informations rappelées à l'article 2 des lignes directrices « cookies et autres traceurs » doit être disponible au moment de recueillir son choix. Il est recommandé, sur le premier niveau d'information, d'indiquer clairement les finalités des cookies, de permettre à l'utilisateur d'accéder à la liste des responsables du ou des traitements via, par exemple, un lien hypertexte ou un bouton accessible depuis le premier niveau d'information, de l'informer sur la possibilité de retirer le consentement à tout moment et, lorsque c'est pertinent, des conséquences découlant d'un refus des cookies ».
56. Enfin et à titre d'illustration la formation restreinte de la CNIL a rappelé, dans sa délibération n° SAN-2023-008 du 8 juin 2023, que la validité du consentement était notamment liée à la qualité de l'information reçue.
57. **En l'espèce**, il ressort du procès-verbal de contrôle qu'un bandeau était présent sur la page d'accueil du site.
58. Dans ses observations, la société a indiqué avoir modifié son bandeau cookies afin d'intégrer un premier niveau d'informations plus précis comprenant, d'une part, les mentions relatives à la finalité des cookies déposés, à la manière de les accepter ou de les refuser, et à l'existence du droit de retirer son consentement et, d'autre part, un bouton « personnaliser » permettant d'accéder à des informations plus précises sur le type de cookies déposés.
59. Le membre de la formation restreinte désigné relève qu'au jour du contrôle par la délégation étaient absentes de ce bandeau les informations suivantes requises par l'article 82 de la loi Informatique et Libertés : la manière de refuser les traceurs, le droit de retirer son consentement au dépôt des cookies ainsi que la possibilité d'accéder via un lien hypertexte ou un bouton aux informations concernant le responsable de traitement des opérations de lecture ou écriture.
60. En conséquence, le membre de la formation restreinte désigné considère que, lors de l'accès au site web [...], les utilisateurs n'étaient pas suffisamment informés quant aux opérations permettant l'accès ou l'inscription d'informations dans leur terminal, en méconnaissance de l'article 82 de la loi Informatique et Libertés et de l'article 4 du RGPD, et n'étaient donc pas en mesure d'y consentir de manière éclairée.
61. **Ces faits constituent un manquement à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés.**
62. Si la société justifie avoir procédé à la modification de son bandeau d'information relatif aux cookies, le membre de la formation restreinte relève toutefois que font toujours défaut les informations relatives aux partenaires de la société, à tout le moins par renvoi vers une liste.

2. Sur l'absence de moyen permettant aux utilisateurs du site de refuser les cookies ou autres traceurs présentant le même degré de simplicité que celui pour en accepter l'usage

63. **En droit**, le considérant 42 de ce Règlement, qui éclaire la portée à donner à cette notion, précise que : « *le consentement ne devrait pas être considéré comme ayant été donné librement si la personne concernée ne dispose pas d'une véritable liberté de choix ou n'est pas en mesure de refuser ou de retirer son consentement sans subir de préjudice* ».
64. La Commission dans le cadre de sa délibération n° 2020-092 du 17 septembre 2020 portant adoption d'une recommandation proposant des modalités pratiques de mise en conformité en cas de recours aux « cookies et autres traceurs », considère que « *le responsable de traitement doit offrir aux utilisateurs tant la possibilité d'accepter que de refuser les opérations de lecture et/ou d'écriture avec le même degré de simplicité* », analyse confirmée par le Conseil d'État (CE, 19 juin 2020, n° 434684, T., pt 15).
65. Le membre de la formation restreinte désigné rappelle que cette dernière a prononcé des sanctions pécuniaires pour ce manquement lorsqu'il n'est pas aussi simple pour les utilisateurs de refuser les cookies que de les accepter, notamment en rendant le mécanisme de refus des cookies plus complexe que celui d'acceptation (à titre d'illustration, SAN-2022-023 du 19 décembre 2022, SAN-2022-027 du 29 décembre 2022). Ainsi, le fait de devoir cliquer sur un premier bouton, puis comprendre la façon dont est construite la seconde page permettant de refuser les cookies, est susceptible de décourager l'utilisateur souhaitant refuser leur dépôt. Ainsi, dans de telles circonstances, « *les modalités par lesquelles ce refus [peut] être exprimé, dans le contexte de la navigation sur internet, biais[e] l'expression du choix en faveur du consentement de façon à altérer la liberté de choix* » (en ce sens, les délibérations SAN-2021-023 et SAN-2021-024 du 31 décembre 2021, et SAN-2023-008 du 8 juin 2023).
66. **En l'espèce**, il ressort du procès-verbal de contrôle que, lors de l'affichage de la page d'accueil du site [...], une fenêtre surgissante comportant une information sur l'utilisation des cookies proposait à l'utilisateur d'exprimer un choix à l'aide de deux boutons intitulés « *personnaliser* » et « *tout autoriser* ».
67. Dans ses observations, la société a indiqué avoir depuis modifié le bandeau afin d'y intégrer un bouton « *refuser* ».
68. Le membre de la formation restreinte désigné considère qu'au jour du contrôle l'utilisateur devait effectuer au moins deux actions pour refuser les cookies (un premier clic pour accéder à la fenêtre associée au bouton « *personnaliser* », puis un second clic pour refuser les cookies), contre une seule action pour les accepter au moyen du bouton « *tout autoriser* ». Il en résulte que le mécanisme permettant de refuser les cookies ne présentait pas la même facilité d'accès que celui permettant d'exprimer son consentement, en méconnaissance des exigences légales protégeant la liberté du consentement. Ces modalités différentes pour accepter et refuser les cookies pouvaient avoir pour effet de décourager les utilisateurs de refuser les cookies et de les inciter à privilégier la facilité du bouton « *tout autoriser* ».
69. En conséquence, le membre de la formation restreinte désigné estime que les modalités de refus des cookies mises en œuvre par la société sur le site [...] ne mettaient pas l'utilisateur en mesure

d'exprimer son refus à la lecture et/ou l'écriture d'informations dans son terminal aussi facilement que son consentement.

70. Ces faits constituent un manquement à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés.

71. Si la société justifie avoir procédé à la modification du bandeau qui propose désormais une option permettant de refuser les cookies en effectuant un seul clic sur le bouton « *refuser* », le manquement à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés est néanmoins caractérisé pour le passé.

III. Sur les mesures correctrices

72. **En droit**, l'article 83 du RGPD dispose que « *chaque autorité de contrôle veille à ce que les amendes administratives imposées en vertu du présent article pour des violations du présent règlement visées aux paragraphes 4, 5 et 6 soient, dans chaque cas, effectives, proportionnées et dissuasives* », avant de préciser les éléments devant être pris en compte pour décider s'il y a lieu d'imposer une amende administrative et pour décider du montant de cette amende.

73. **S'agissant du prononcé d'une amende**, il doit être tenu compte des critères précisés à l'article 83 du RGPD, tels que la nature, la gravité et la durée de la violation, les mesures prises par le responsable du traitement pour atténuer le dommage subi par les personnes concernées, le degré de coopération avec l'autorité de contrôle et les catégories de données à caractère personnel concernées par la violation.

74. **En l'espèce**, la société sollicite l'indulgence dans la mesure où son comportement ne traduit aucunement son intention de ne pas respecter les règles tirées du RGPD et ne pas coopérer avec la CNIL.

75. Le membre désigné relève que les cinq manquements sont caractérisés lesquels traduisent, notamment par leur nombre important, une négligence certaine de la société, portant ainsi atteinte aux principes fondamentaux de la protection des données. Plus particulièrement, la société a manqué à son obligation de définir des durées de conservation des données. Elle a, par ailleurs, collecté puis conservé des données, notamment bancaires, de façon illicite et n'a pas permis aux utilisateurs d'avoir une information suffisante sur les traitements mis en œuvre. Elle n'a en outre pas permis à ces utilisateurs d'exercer de façon effective leurs droits.

76. Enfin, elle a méconnu les règles applicables en matière de cookies alors même que celles-ci sont connues de longue date, la CNIL communiquant sur le sujet depuis plusieurs années. La CNIL a notamment publié des recommandations en date du 17 septembre 2020 complétées par la suite par plusieurs documents permettant d'accompagner les organismes. Ces documents étant publiquement accessibles, la société aurait dû en avoir connaissance et s'y conformer.

77. Plus précisément, le manquement constaté à l'obligation d'informer l'utilisateur du site du dépôt de cookies ou autres traceurs, de manière claire et complète, a une incidence en matière de protection de la vie privée de ce dernier. En effet, l'utilisateur du site [...] n'était pas informé de l'existence d'opérations permettant l'accès ou l'inscription d'informations sur son terminal de manière conforme aux dispositions de la loi Informatique et Libertés et du RGPD et n'était donc pas en mesure d'exprimer son consentement au dépôt/à la lecture de cookies sur son terminal.

78. Le manquement constaté à l'obligation de prévoir un moyen permettant à l'utilisateur de refuser le dépôt et/ou la lecture des cookies ou autres traceurs sur son terminal avec le même degré de simplicité que pour en accepter l'usage a une incidence en matière de protection de la vie privée de ce dernier. En effet, le mécanisme de refus des cookies moins visible que celui permettant de les accepter tend à inciter l'utilisateur à recourir à la facilité du bouton d'acceptation entraînant le dépôt de cookies potentiellement intrusifs sur son terminal.
79. Ces faits présentent une gravité avérée et justifient qu'une amende administrative soit prononcée.
80. **S'agissant du montant de l'amende**, l'article 22-1 de la loi Informatique et Libertés prévoit qu'il ne peut pas excéder la somme de vingt mille (20 000) euros.
81. Dans ses observations, la société souligne que le montant maximum de l'amende ne saurait être justifié compte tenu de son comportement.
82. Compte tenu des éléments rappelés précédemment, une amende, d'une part, d'un montant de treize mille (13 000) euros pour sanctionner les manquements aux articles 5.1 e), 6, 12 et 13 du RGPD et, d'autre part, d'un montant de deux mille (2 000) euros pour sanctionner le manquement à l'article 82 de la Loi Informatique et Libertés est justifiée.
83. **S'agissant du prononcé d'une injonction sous astreinte**, dans ses observations, la société demande à ce qu'aucune injonction ne soit prononcée dans la mesure où elle se serait conformée aux injonctions proposées au titre du rapport.
84. Le membre de la formation restreinte désigné relève qu'à ce jour, l'information relative aux partenaires de X sur le bandeau cookies n'est pas conforme.
85. En conséquence, le membre de la formation restreinte désigné considère nécessaire de prononcer, en complément de l'amende administrative, une injonction d'informer les utilisateurs, préalablement à toute opération de lecture et/ou d'écriture et de manière claire et complète, en ajoutant dans le bandeau d'information relatif aux cookies un lien renvoyant à la liste des responsables de traitement, partenaires de la société.
86. Il convient d'assortir cette injonction d'une astreinte d'un montant de cinquante (50) euros par jour de retard à l'issue d'un délai d'un mois suivant la notification de la présente décision.

PAR CES MOTIFS

Le membre de la formation restreinte de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, désigné par le président de la formation restreinte en application de l'article 45-1 du décret n° 2019-536 du 29 mai 2019, statuant seul dans le cadre de la procédure simplifiée décide :

- **de prononcer à l'encontre de la société X une amende administrative d'un montant de treize mille (13 000) euros pour les manquements aux articles 5.1 e), 6, 12, 13 et 17 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ;**
- **de prononcer à l'encontre de la société X une amende administrative d'un montant de deux mille (2 000) euros pour le manquement à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés ;**
- **une injonction, assortie d'une astreinte de cinquante (50) euros par jour de retard à l'issue d'un délai d'un mois suivant la notification de la décision du membre de la formation restreinte d'informer les utilisateurs des partenaires de la société, préalablement à toute opération de lecture et/ou d'écriture et de manière claire et complète, par exemple en modifiant le bandeau d'information apparaissant lors de l'arrivée de l'utilisateur sur le site web « [...] » pour qu'y figure un lien qui renvoie à la liste des responsables de traitement.**

Le membre de la formation
restreinte désigné

[...]

Cette décision est susceptible de faire l'objet d'un recours devant le Conseil d'État dans un délai de deux mois à compter de sa notification.
--