



noyb – Centre européen pour les droits numériques
Goldschlagstraße 172/4/3/2
1140 Vienne
Autriche

Commission nationale pour la protection des données

Service des réclamations
15, Boulevard du Jazz
L-4379 Belvaux, Luxembourg

Vienne, le 22.12.2021

Référence noyb: C-053
Envoyé par email à: plaintes@cnpd.lu et info@cnpd.lu

RÉCLAMATION

Pour: [REDACTED] née le [REDACTED], résidente au [REDACTED], Allemagne (ci-après, la Plaignante)

représentée, au sens de l'Article 80(1) RGPD, par: noyb – centre européen pour les droits numériques
Goldschlagstr. 172/4/3/2, 1140 Vienne, Autriche

Contre: **Amazon Mechanical Turk, Inc.**, dont le siège principal est établi au 10 Terry Ave N Seattle, WA, 98109-5210, États-Unis, www.mturk.com, ci-après « **AMT** » ;
Amazon Web Services, Inc., dont le siège principal est établi au 410 Terry Avenue North, Seattle, WA 98109-5210, États-Unis, <https://aws.amazon.com/fr/>, ci-après également appelée « **AWS** » ;
Amazon.com, Inc., dont le siège principal est établi au 410 Terry Avenue North Seattle, WA 98109, États-Unis, www.amazon.com

RÉCLAMATION AUPRÈS DE LA COMMISSION NATIONALE POUR LA PROTECTION DES DONNÉES (CNPD) SUR BASE DES ARTICLE 77(1) et 80(1) GDPR

1. REPRÉSENTATION

1. *noyb*-Centre européen pour les droits numériques est une organisation à but non lucratif ayant son siège social à Goldschlagstraße 172/4/2, 1140 Vienne, Autriche, et enregistrée sous le numéro ZVR : 1354838270 (ci-après « *noyb* ») (**Pièce 1**).
2. Conformément à l'Article 80(1) du RGPD, la Plaignante est représentée par *noyb* (**Pièce 2**).

2. CONTEXTE FACTUEL

3. Amazon Mechanical Turk, Inc. (ci-après, « **AMT** ») est une filiale d'Amazon.com, Inc., et fait partie du groupe Amazon (ci-après, le « **groupe Amazon** »).
4. AMT offre et gère une plateforme de crowdsourcing via le site-web www.mturk.com. Cette plateforme met en contact des entreprises et des petits travailleurs indépendants localisés aux quatre coins du monde. Ces travailleurs (aussi appelées « *MTurk Workers* ») réalisent des micro-tâches plus au moins complexes contre une faible rémunération. Ces tâches impliquent le plus souvent de produire de l'information dans des domaines où l'intelligence artificielle est encore trop peu performante, telles que l'analyse de contenu d'image, la modération de contenu en ligne, ou la validation de données.
5. Sur la page « Privacy Notice » d'AMT (<https://www.mturk.com/privacy-notice>), mise à jour pour la dernière fois le 17 octobre 2017, il est indiqué :

"Please note that Amazon Mechanical Turk, Inc. (a subsidiary of Amazon.com, Inc.) owns and operates this site and associated products and services. Amazon Mechanical Turk follows the same information practices as Amazon, and information we collect is subject to the [Amazon Privacy Notice](#). By visiting or accessing Amazon Mechanical Turk, you are accepting the practices described in the [Amazon Privacy Notice](#)."

Les deux hyperliens insérés dans ce court paragraphe redirigent automatiquement les utilisateurs vers la notice de protection des données d'Amazon.com, Inc (ci-après, la « **Notice commune** »), accessible via https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html/ref=footer_privacy?ie=UTF8&nodeId=468496 (**Pièce 3**).

6. Le 8 octobre 2019, la Plaignante a tenté de se créer un compte en tant que travailleuse sur la plateforme d'AMT via le formulaire disponible sur leur site-internet. La demande de création d'un tel compte se fait en quelques clics.
7. Le 9 octobre 2019 à 4h du matin, la Plaignante a reçu un email automatique provenant de l'adresse « mturk-noreply@amazon.com », dans lequel il était indiqué qu'après avoir complété un examen de sa demande, AMT avait décidé que la Plaignante ne serait pas permise de travailler sur la plateforme d'AMT (voir **Pièce 4**). Cet email précisait également :

“Our account review criteria are proprietary and we cannot disclose the reason why an invitation to complete registration has been denied. If our criteria for invitation changes, you may be invited to complete registration in the future.”

8. Le jour-même, la Plaignante a tenté d'obtenir plus d'informations sur la façon dont ses données personnelles avaient été traitées dans le cadre de sa demande d'enregistrement. Cependant, rien dans la Notice commune n'a permis à la Plaignante d'identifier le responsable du traitement ou un quelconque sous-traitant, de comprendre quelles données avaient fait l'objet d'un traitement automatisé, ou les raisons pour lesquelles sa demande d'enregistrement avait été refusée. La Plaignante a donc décidé de contacter le Délégué à la Protection des Données d'AMT (le « **DPD** »). Cependant, aucune adresse ou formulaire de contact n'était indiqué dans la Notice commune, si bien que la Plaignante ne pouvait savoir précisément à *qui* adresser une telle demande d'information.
9. Toujours le même jour, après des recherches plus poussées, la Plaignante a finalement trouvé l'adresse email d'un des DPD du groupe Amazon sur le site-web www.amazon.com.uk, et a envoyé une demande d'accès sur base de l'Article 15 du RGPD à l'adresse eu-privacy@amazon.co.uk (voir **Pièce 5**). La Plaignante a clairement expliqué le contexte dans lequel s'inscrivait cette demande d'accès, et a précisé vouloir notamment obtenir les informations suivantes:
 - L'identité du responsable du traitement ayant traité et refusé sa demande d'enregistrement auprès d'AMT (AMT ? Amazon.com, Inc. ? une autre entité ?)
 - Les données de contact du DPD compétent (s'il ne s'agissait pas de la bonne adresse) ;
 - Les finalités ainsi que la base juridique du traitement dans le cadre de la demande de création d'un compte auprès d'AMT ;
 - Les destinataires ou catégories de destinataires de ses données personnelles (AMT ? AWS? Amazon.com, Inc. ? une autre entité ?)
 - La durée de conservation des données (notamment pour savoir s'il lui serait permis de candidater à nouveau dans le futur) ; et, plus fondamentalement ;
 - L'existence d'une prise de décision automatisée (« **PDA** ») visée à l'Article 22 du RGPD, 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 Plaignante.

10. Le but de la Plaignante derrière cette demande d'accès était de pouvoir contester la PDA dont sa candidature avait fait l'objet. Or, malgré le fait que la Plaignante ait envoyé des rappels à plusieurs reprises (voir **Pièce 6** et **Pièce 7**), la Plaignante n'a toujours pas reçu l'information demandée. Le groupe Amazon lui-même ne semble pas savoir qui est le responsable du traitement, ni comment le contacter, comme en témoigne la correspondance entre la Plaignante et le Service Client d'Amazon (voir **Pièces 8a** à **8e**).
11. Le 21 Septembre 2021, le Service Clients d'Amazon a finalement indiqué à la Plaignante que AMT faisait en réalité partie d'une autre entité du groupe Amazon, à savoir Amazon Web Services (AWS), et que la Plaignante devait dès lors soumettre sa demande d'information via un formulaire de contact disponible sur le site-web d'AWS (**Pièce 8d**). Cela a fort surpris la Plaignante, étant donné qu'une information contradictoire est fournie par AMT elle-même sur son site-web (à savoir, qu'AMT fait partie d'Amazon.com, Inc., voir §5, ci-dessus). Craignant qu'il s'agisse d'une nième confusion, la Plaignante a donc répondu par email au Service Clients d'Amazon qu'elle s'étonnait qu'on la renvoie vers AWS dès lors que la Notice commune ne mentionnait même pas AWS comme responsable du traitement (**Pièce 8e**).
12. Pour mettre toutes les chances de succès de son côté, la Plaignante a néanmoins soumis à nouveau sa demande d'information le 22 Septembre 2021 auprès d'AWS, via le formulaire disponible en ligne à cet effet (<https://aws.amazon.com/fr/contact-us/>). La Plaignante a reçu une confirmation instantanée sur le site-web d'AWS que le formulaire avait bien été soumis. Cependant, ce formulaire n'indiquait nullement l'adresse du destinataire, et la Plaignante n'a reçu aucune copie du message envoyé. À ce jour, la Plaignante n'a toujours pas reçu de réponse de la part d'AWS quant à sa demande d'information.
13. En conclusion, malgré avoir contacté plusieurs DPD du groupe Amazon, leur avoir envoyé des rappels, et avoir reçu l'assurance d'un retour de leur part (voy. notamment la **Pièce 9**), la Plaignante n'a toujours pas reçu l'information demandée, et ignore donc toujours qui est le responsable du traitement ou comment ses données ont été traitées dans le cadre de sa demande d'enregistrement auprès d'AMT.

3. AUTORITÉ DE CONTRÔLE COMPÉTENTE

14. L'identité du responsable du traitement reste, à ce jour, difficile à déterminer pour les raisons évoquées ci-dessus. Cependant, le groupe Amazon ayant son établissement principal au sein de l'Union Européenne au Grand-Duché du Luxembourg (cf. Amazon Europe Core, S.à r.l.), la CNPD semble *a priori* être l'autorité de contrôle la plus adéquate pour introduire la présente Réclamation.
15. Si la CNPD devait se déclarer non compétente, ou considérer qu'une autre autorité serait compétente, nous prions dans tous les cas la CNPD de transférer la présente Réclamation à l'autorité compétence, et de nous informer de cette décision.

4. FONDEMENTS JURIDIQUES DE LA RÉCLAMATION

16. La Plaignante considère qu'il existe plusieurs violations significatives du RGPD par la ou les entités du groupe Amazon concernées, et notamment :

4.1 Violation de l'interdiction des PDA et des obligations relatives aux PDA (Article 22 du RGPD)

17. Pour qu'une décision tombe sous le champ d'application de l'Article 22 du RGPD, il faut que la décision (i) ait été prise de façon automatisée (soit, sans l'assistance d'un être humain), et (ii) ait des effets juridiques ou un impact significatif sur la personne concernée (Article 22(1) du RGPD).
18. Dans le cas présent, la décision de refus d'AMT quant à la demande d'enregistrement de la plaignante remplit bien ces deux conditions.
19. De fait, vu l'adresse email utilisée par AMT (« *mturk-noreply@amazon.com* »), le ton impersonnel et expéditif du message, ainsi que la rapidité avec laquelle ledit examen a été effectué, il ne peut qu'être déduit que la décision de refus d'AMT a été prise de façon automatisée (**Pièce 4**). De plus, une telle décision a eu un impact significatif sur la Plaignante, en ce qu'elle l'a privée d'une relation contractuelle rémunérée (voy., à ce sujet, les lignes directrices du Groupe de travail « Article 29 » sur les PDA, wp251rev.01, 17/FR, telles que reprises par le CEPD, et en particulier les pages 22 et 23, dans lesquelles il est fait référence aux '*décisions qui privent une personne d'une possibilité d'emploi*').
20. L'Article 22(1) du RGPD établit une interdiction générale de soumettre des individus à des PDA. Par conséquent, AMT ne devrait en règle générale pas recourir à ce type de traitement. Les lignes directrices précitées confirment d'ailleurs que l'Article 22 établit une interdiction générale de prendre des décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé, et que cette interdiction s'applique que la personne concernée prenne ou non une mesure concernant le traitement de ses données à caractère personnel (voir page 21 des lignes directrices).
21. De plus, AMT ne peut prétendre à une exception au titre de l'Article 22(2) du RGPD, dès lors qu'aucun des cas mentionnés dans cette provision ne s'applique. En outre, AMT n'a jamais informé les utilisateurs éventuels que leur décision automatisée serait basée sur l'une des exceptions susmentionnées, ce qui constitue en soi déjà une violation de l'obligation d'information en vertu de l'Article 13 du RGPD (voir ci-dessous, §§ **Error! Reference source not found.** à 28).
22. En outre, à supposer que l'une des exceptions de l'Article 22(2) du RGPD s'applique au cas d'espèce, force est de constater qu'AMT n'a mis en œuvre aucune mesure appropriée pour sauvegarder les droits et libertés de la personne concernée ainsi que ses intérêts légitimes, tel que requis par l'Article 22(3) du RGPD. Ces mesures devraient inclure, au minimum, un moyen permettant à la personne concernée d'obtenir une intervention humaine, d'exprimer son point

de vue et de contester la décision de manière effective. Or, comme expliqué ci-dessus, aucune voie de recours n'est ouverte aux personnes concernées, ces-dernières n'ayant même pas la possibilité d'identifier le responsable du traitement ou les coordonnées du DPD compétent.

23. Partant, il convient de constater qu'AMT – et/ou toute autre entité responsable du traitement au sein du groupe Amazon – viole(nt) l'interdiction générale et les règles établies à l'Article 22 du RGPD.

4.2 Violation du principe de transparence et de l'obligation d'information (Article 5(1)(a) du RGPD et Article 13 du RGPD)

24. L'Article 5(1)(a) du RGPD établit que les données personnelles doivent être traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée. L'Article 13(1)(a) et (b) du RGPD oblige par ailleurs le responsable du traitement à indiquer son identité, ses coordonnées, ainsi que les coordonnées de son DPD. Enfin, l'Article 13(2)(f) du RGPD oblige le responsable du traitement à informer les personnes concernées quant à l'existence d'une PDA et à fournir, « *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* ». Ces informations doivent normalement être fournies au plus tard au moment où les données de la Plaignante ont été obtenues.

25. Or, dans le cas d'espèce, ni la Notice commune, ni aucun autre document accessible à la Plaignante ne contient ces informations (voir **Pièce 3**). Partant, il existe une violation claire du principe de transparence (Article 5(1)(a) du RGPD) et de l'obligation d'information (Article 13 du RGPD).

26. Comme souligné à la fois par le Groupe de Travail « Article 29 »¹ et par le considérant 71 du RGPD,² ces obligations en matière de transparence sont particulièrement importantes dans le cadre d'une PDA puisqu'elles conditionnent la possibilité pour la personne concernée d'exercer ses droits consacrés à l'Article 22(3) du RGPD. De fait, en manquant à indiquer son identité, les coordonnées de son DPD, et toutes « *informations générales utiles pour contester la décision automatisée* »,³ le responsable du traitement a *de facto* privé la Plaignante de la possibilité de comprendre la logique sous-jacente de la décision automatisée, d'exprimer son point de vue, d'obtenir une intervention humaine et/ou de contester ladite décision.

27. En tout état de cause, il est surprenant qu'AMT refuse ouvertement de communiquer les critères utilisés pour adopter cette décision automatisée au motif qu'ils seraient « *confidentiels* »⁴ (voir **Pièce 3**). Le RGPD ne prévoit en effet pas d'exception à l'obligation d'information consacré à

¹ Lignes directrices wp251rev.01_fr, page 18 : « *Compte tenu du principe fondamental de transparence qui sous-tend le RGPD, les responsables du traitement doivent veiller à expliquer clairement et simplement aux personnes concernées la manière dont fonctionne le profilage ou le processus décisionnel automatisé* ».

² Considérant 71 du RGPD (extrait) : « *En tout état de cause, un traitement de ce type devrait être assorti de garanties appropriées, qui devraient comprendre une information spécifique de la personne concernée ainsi que le droit d'obtenir une intervention humaine, d'exprimer son point de vue, d'obtenir une explication quant à la décision prise à l'issue de ce type d'évaluation et de contester la décision.* »

³ Lignes directrices wp251rev.01_fr, page 30.

⁴ Dans le texte original, « *proprietary* ».

l'Article 13(2)(f) du RGPD, selon laquelle le responsable du traitement doit informer les personnes concernées sur la « *logique sous-jacente* » de la PDA. Cela signifie entre autres que le responsable du traitement doit trouver des moyens simples d'informer la personne concernée des critères sur lesquels la décision automatisée est fondée.⁵ Il est en outre entièrement possible pour AMT d'expliquer les raisons de sa décision automatisée sans révéler de secrets d'affaires ou d'informations confidentielles. Enfin, l'invitation d'AMT faite à la Plaignante de soumettre dans l'avenir une nouvelle demande en cas de changement desdits critères est risible, puisque par définition ils ne sont pas partagés par le groupe Amazon.

28. Partant, il convient de constater qu'AMT – et/ou toute autre entité responsable du traitement au sein du groupe Amazon – viole(nt) les Articles 5(1)(a) et 13 du RGPD, et que ces violations sont d'autant plus significatives qu'elles ont privé la Plaignante de la possibilité d'exercer ses droits consacrés à l'Article 22(3) du RGPD.

4.3 Violation de l'obligation de répondre à la demande d'accès de la Plaignante (Article 12(3) et Article 15 RGPD)

29. Comme indiqué dans les §1011 et 13 ci-dessus, malgré de nombreuses demandes et rappels, la Plaignante n'a jamais reçu les informations demandées au titre de l'Article 15 du RGPD.

30. Normalement, ces informations auraient déjà dû lui être communiquées au plus tard au moment de la collection de ses données personnelles sur base de l'Article 13 du RGPD (voir §24 ci-dessus). Même après avoir spécifiquement demandées ces informations sur base de l'Article 15 du RGPD, cependant, le groupe Amazon n'a pas été en mesure de respecter le délai de 1 mois indiqué à l'Article 12(3) du RGPD pour répondre à une telle demande d'information.

31. Partant, il convient de constater qu'AMT – et/ou toute autre entité responsable du traitement au sein du groupe Amazon – a/ont violé l'Article 12(3) et 15 du RGPD.

5. REQUÊTES

32. Quant à l'article 22 du RGPD, la Plaignante prie la CNPD de bien vouloir :

- Examiner les traitements de données personnelles visés dans la présente Réclamation afin de déterminer (i) quelle(s) entité(s) est/sont responsable(s) du traitement ; et (ii) qu'une PDA au sens de l'Article 22 du RGPD a bien eu lieu ;
- Retenir les manquements à l'Article 22 du RGPD par le(s) responsable(s) du traitement, en ce que la PDA n'aurait pas de base légale valide, et que la Plaignante a de surcroît été privée de l'exercice de ses droits dans le cadre de cette PDA;

⁵ Lignes directrices wp251rev.01_fr, page 28.

- Prononcer à l'encontre du ou des responsable(s) du traitement une injonction de se mettre en conformité avec l'Article 22 du RGPD, en interdisant au(x) responsables du traitement de recourir à de telles PDA, ou du moins en offrant à la Plaignante la possibilité de contester la décision automatisée, d'exprimer son point de vue et d'obtenir une intervention humaine ; et soumettre une telle injonction à une astreinte journalière dissuasive à l'encontre du ou des responsable(s) du traitement ;
- Prononcer à l'encontre du ou des responsable(s) de traitement une amende administrative au regard de la violation de l'Article 22 du RGPD.

33. Quant aux Articles 5(1)(a), 12, 13 et 15 du RGPD, la Plaignante prie la CNPD de bien vouloir :

- Examiner l'information portant sur les traitements de données personnelles visés dans la présente Réclamation afin d'établir les manquements aux articles susmentionnés ;
- Retenir les manquements aux Articles 5(1)(a), 12, 13 et 15 du RGPD par le(s) responsable(s) du traitement quant au manque de transparence, d'information et d'exercice du droit d'accès relatifs aux traitements visés dans la présente Réclamation ;
- Prononcer à l'encontre du ou des responsable(s) du traitement une injonction de se mettre en conformité aux Articles 5(1)(a), 12, 13 et 15 du RGPD, notamment en offrant une information claire, complète et accessible quant aux traitement(s) visés dans la présente Réclamation, et en répondant à la demande d'accès du Plaignant ; et soumettre une telle injonction à une astreinte journalière dissuasive à l'encontre du ou des responsable(s) du traitement ;
- Prononcer à l'encontre du ou des responsable(s) du traitement une amende administrative au regard de la violation des Articles 5(1)(a), 12, 13 et 15 du RGPD.

6. CONTACT

34. Les communications entre noyb et la CNPD au cours de cette procédure peuvent être effectuées par courrier électronique à [REDACTED], en faisant référence au numéro de dossier tel que mentionné dans le titre de la présente Réclamation.

35. Nous restons bien entendu à votre disposition en cas de cas question relative à cette Réclamation. Veuillez nous contacter à [REDACTED] ou au [REDACTED].