

# **RECLAMATION AU TITRE DE L'ARTICLE 77(1) DU REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES**

## **1. FAITS**

### **1.1 Responsable de Traitement / Défendeur**

Cette plainte est dirigée contre Criteo, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 484 786 249, dont le siège social est situé 32 rue Blanche à Paris (75009), France (ci-après le Responsable de Traitement), en tant que fournisseur du service de « reciblage » publicitaire personnalisé sur internet « Criteo.com ».

### **1.2 Personne Concernée / Demandeur**

Demandeur : Monsieur [REDACTED], domicilié à l'adresse suivante : [REDACTED], en tant que destinataire des publicités personnalisées élaborées par le Responsable du Traitement (ci-après la Personne Concernée).

La Personne Concernée nous a mandatés (l'association noyb – Centre Européen pour les Droits du Numérique) afin de la représenter conformément à l'article 80, paragraphe 1 du Règlement Général sur la Protection des Données (dit RGPD) (Pièce n°1).

### **1.3 Le consentement comme base légale de collecte et d'utilisation des données**

Le Responsable de Traitement utilise une politique de confidentialité (Pièce n°2) qui est applicable depuis le 25 mai 2018 et à laquelle la personne concernée a dû consentir.

Comme le démontre la capture d'écran ci-dessous, le Responsable de Traitement s'appuie explicitement sur le consentement en tant qu'unique base légale pour un traitement licite en vertu de l'article 6 du RGPD dans sa politique de confidentialité afin de proposer des contenus publicitaires personnalisés.

## **Collecte et utilisation des données**

Nous ignorons qui vous êtes. Nous ne collectons et n'utilisons que des données techniques pseudonymisées relatives à votre navigation Internet pour afficher des annonces personnalisées.

La collecte de vos données à caractère personnel repose sur votre consentement : Criteo agit en qualité de responsable conjoint du traitement avec ses clients et partenaires qui, dès lors que la législation l'impose, vous ont informé et ont obtenu votre consentement pour le placement de cookies (ou d'autres technologies de suivi) à des fins de publicité ciblée, par exemple par le biais d'une bannière dédiée sur leur site Internet. Vous pouvez retirer tout consentement au traitement de vos données à caractère personnel à tout moment.

Cela conduit à notre hypothèse préliminaire, à savoir que tous les traitements décrits dans le présent document sont fondés sur le consentement de la Personne Concernée.

### **1.4 Le refus de procéder au retrait du consentement de la Personne Concernée**

La Personne Concernée souhaitait retirer son consentement aux opérations de traitement de ses données à caractère personnel réalisées par le Responsable de Traitement. Pour cela, cette dernière a entrepris de contacter le Responsable de Traitement, lui communiquant clairement sa volonté lors de l'envoi de plusieurs courriers électroniques en date des 10, 12 et 13 novembre 2018 (Pièce n°3).

Dans un premier courriel du 10 novembre 2018, la Personne Concernée a indiqué au Responsable de Traitement qu'en conformité avec l'article 7(3) du RGPD, elle souhaitait retirer son consentement aux traitements de ses données à caractère personnel associées à un certain nombre de cookies portant le nom de domaine « criteo.com », ainsi qu'à toute autre opération de traitement placée sous le contrôle du Responsable

de Traitement. La Personne Concernée s'est en outre efforcée de récupérer et de transmettre certaines valeurs de cookies « criteo » afin de s'assurer que le Responsable de Traitement pourrait aisément l'identifier (Pièce n°3). Enfin, elle a mis en demeure le Responsable de Traitement de cesser toute opération de traitement de ses données à caractère personnel, fixant en délai butoir la date du 16 novembre 2018.

Dans sa réponse du 12 novembre 2018 (Pièce n°3), le Responsable de Traitement s'est contenté d'évoquer la possibilité pour la Personne Concernée de « simplement désactiver son service » en supprimant les données à caractère personnel la concernant. Pour cela, le Responsable de Traitement a renvoyé la Personne Concernée à deux hyperliens distincts : l'un dirigeant la Personne Concernée vers la plateforme « YourOnlineChoices » de l'IAB Europe, l'autre vers sa Politique de Confidentialité. Il a également indiqué à la Personne Concernée qu'il lui était possible de désactiver ses services en cliquant sur un logo qui serait présent sur chacune de ses publicités (Pièce n°2). A la suite de cette correspondance, la Personne Concernée dans un nouveau courriel du 12 novembre 2018 (Pièce n°3) a dénoncé le manque de bonne volonté du Responsable de Traitement, lui imposant de suivre un formalisme particulier plutôt que d'accéder à sa demande via courrier électronique.

A cela, le Responsable de Traitement a répondu dans un courriel du 13 novembre 2018 (Pièce n°3) décrivant une démarche à entreprendre par la Personne Concernée afin d'obtenir le retrait de son consentement sans procéder audit retrait.

Malgré son attachement affiché au respect de la vie privée et son accord sur le fait qu'il doit être aussi simple de retirer que de donner son consentement, à aucun moment le Responsable de Traitement n'a effectivement procédé au retrait du consentement de la Personne Concernée comme demandé par cette dernière dans son courriel du 10 novembre 2018 tout comme dans son courriel du 12 novembre 2018 (Pièce n°3).

La Personne Concernée a pris acte du fait que le Responsable de Traitement ne souhaitait pas la laisser exercer ses droits, et notamment son droit de retrait de consentement et a décidé de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés de la présente plainte.

### **1.5 Objet de la plainte**

Il est fait grief au Responsable de Traitement d'avoir refusé d'accéder à la demande de retrait de consentement de la Personne Concernée via courrier électronique.

Alors même que le Responsable de Traitement disposait de moyens suffisants d'identification de la Personne Concernée ainsi que de l'indication claire et concise de cette dernière de sa volonté de retirer son consentement aux opérations de traitement de données la concernant en vertu de l'article 7(3) du RGPD, le Responsable de Traitement s'est contenté d'imposer à celle-ci une étape supplémentaire et fastidieuse, l'obligeant à visiter certaines pages internet sans jamais obtempérer en mettant fin par lui-même aux dites opérations de traitement de données.

### **1.6 Nécessité d'enquêter au titre de l'article 58 du RGPD**

Le Responsable de Traitement refuse d'offrir à la Personne Concernée la possibilité de retirer son consentement via courrier électronique. Quel que soit le support de communication utilisé, à compter du moment où la Personne Concernée est identifiable et sa volonté de retirer son consentement a été affirmativement communiquée au Responsable de Traitement, nous considérons qu'il appartient à ce dernier d'accéder à sa demande. Imposer un formalisme particulier de retrait de consentement nous apparaît effectivement contraire à l'article 7(3) du RGPD. Nous considérons qu'il est nécessaire que la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés enquête en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par l'article 58 du RGPD sur le refus opposé par le Responsable de Traitement de procéder au retrait du consentement de la Personne Concernée ainsi que sur la conformité au droit dans l'imposition d'un formalisme particulier supplémentaire suite à une demande de retrait de consentement.

### **1.7 Limitation de la plainte au formalisme du retrait de consentement en vertu de l'article 7(3) du RGPD**

Pour des raisons pratiques, la portée de cette plainte est expressément limitée au formalisme du retrait de consentement conformément à l'article 7(3) du RGPD. À notre connaissance, cet article impose au Responsable de Traitement de permettre à la Personne Concernée de retirer son consentement à tout moment. De plus, au titre de ce même article, il doit être aussi simple de retirer que de donner son consentement. Dès lors, nous soutenons que l'exercice du droit de rétractation du consentement ne saurait être subordonné à un formalisme, une méthode ou un procédé défini unilatéralement par le Responsable de Traitement, mais cela dépendra du résultat de votre enquête.

Par ailleurs, rien dans la présente plainte n'indique que le Responsable de Traitement ne pourrait faire l'objet d'actions judiciaires ultérieures.

## **2. DISCUSSION**

### **2.1 Remarques préliminaires**

S'inscrivant comme partie intégrante du droit à l'autodétermination informationnelle, et notamment au droit à la libre disposition des données consacré dans la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique, le consentement joue un rôle clé dans la maîtrise des personnes concernées pour décider de la communication et de l'utilisation de leurs données à caractère personnel car il permet de contrôler si ces données font l'objet d'opérations de traitement.

Organisé par l'article 7(3) du RGPD, les personnes concernées disposent depuis l'entrée en vigueur du règlement d'un nouveau droit de retrait du consentement.

#### **L'absence de formalisme particulier dans l'exercice du droit de retrait du consentement**

L'élément essentiel dans l'exercice du droit de retrait du consentement est probablement le fait qu'il ne rencontre aucun formalisme particulier. Tel que précisé à l'article 7(3) du RGPD, le retrait doit simplement pouvoir s'opérer « à tout moment » et il doit être « aussi simple de retirer que de donner son consentement ». Le règlement tout comme la loi ne précisent aucun formalisme particulier s'agissant de l'exercice du droit de retrait par la personne concernée. A l'inverse, la loi du 7 octobre 2016 prévoit que « si le responsable de traitement a collecté par voie électronique des données à caractère personnel, il permet à toute personne d'exercer par voie électronique les droits prévus [...] lorsque cela est possible » (L. no 2016- 1321, 7 oct. 2016, art. 58; L. no 78- 17, 6 janv. 1978, art. 43 bis.). Dès lors, cette plainte porte principalement sur l'imposition en l'espèce d'un formalisme particulier dans l'exercice du droit de retrait de consentement de la Personne Concernée.

Nous estimons que l'imposition d'un tel formalisme porte atteinte aux droits de la Personne Concernée et constitue une violation de l'article 7(3) du RGPD. Nous invitons l'autorité de contrôle à ne pas enquêter sur d'autres questions si elle rejoint notre opinion concernant la liberté de la personne concernée à exercer son droit de retrait comme elle l'entend.

### **2.2 L'exigence de simplicité dans l'exercice du droit de retrait du consentement**

L'article 7(3) du RGPD dispose expressément :

*« ... Il est aussi simple de retirer que de donner son consentement. »*

Cette exigence de simplicité dans l'acte de retrait du consentement se retrouve également à la page 25 des lignes directrices du Groupe de Travail de l'Article 29 sur le consentement en vertu du règlement 2016/679 (WP259) :

« Le RGPD considère l'existence d'un retrait facile comme un aspect nécessaire à un consentement valable. Si le droit de retrait ne remplit pas les exigences du RGPD, le mécanisme de consentement du responsable du traitement n'est pas conforme au RGPD. ».

Dans le cas présent, le Responsable de Traitement bien qu'informé de la décision de retrait de consentement de la Personne Concernée a tout d'abord traité la demande de la Personne Concernée comme une demande d'effacement de ses données et lui a communiqué trois possibilités afin de « désactiver » ses services.

### 2.2.1 Le renvoi à la plateforme YourOnlineChoices

Tout d'abord, le Responsable de Traitement a redirigé la Personne Concernée vers la plateforme « YourOnlineChoices » gérée par l'IAB Europe. Or, celle-ci n'est ni intuitive, ni « simple » ou « facile » à utiliser afin d'opérer un retrait de consentement. En effet, lorsque l'utilisateur clique sur le lien l'envoyant vers la plateforme, c'est à l'issue d'un chargement relativement long que se présente une liste importante de centaines d'entreprises spécialisées dans la publicité ciblée sur internet qui effectueraient des opérations de traitement des données de l'utilisateur comme le démontre la capture d'écran ci-dessous.

**Your Online Choices**  
a guide to online behavioural advertising

This website collects and uses non-identifiable information to analyse site activity to improve the website. You have control over how this information is collected and used.

**Your ad choices**

The companies listed below are some of the providers who work with website providers to collect and use information to provide online behavioural advertising.

Please use the buttons below to control your online behavioural advertising preferences. You can turn off or turn on all companies or alternatively set your preferences for individual ones. By clicking on the expand button you can find out more about the company itself as well as its behavioural advertising status on the web browser that you are using. If you are having any problems please visit our [help page](#).

**Meaning of the icons:**

- ⚙️ This company has not set-up a cookie, but may deliver in the future advertisements that are customised to your interests.
- ✅ This company is delivering advertisements customised to your interests.
- ❌ This company is not delivering advertisements customised to your interests.
- 🔧 This company is experiencing technical issues, and we cannot retrieve your status.

Collecting your status from 105 companies. This may take a while...

Company	On/Off	Status	Info
33Across	<input type="radio"/> On <input type="radio"/> Off		
4W MARKETPLACE SRL	<input type="radio"/> On <input type="radio"/> Off		
Accordant Media	<input type="radio"/> On <input type="radio"/> Off		
ADARA	<input type="radio"/> On <input type="radio"/> Off		
Adbrain	<input type="radio"/> On <input type="radio"/> Off		
AddThis	<input type="radio"/> On <input type="radio"/> Off		
ADEX	<input type="radio"/> On <input type="radio"/> Off		
Adform	<input type="radio"/> On <input type="radio"/> Off		

Pour chacune de ces sociétés, l'utilisateur peut décider de « désactiver » le traitement de ses données ou refuser le traitement de ses données à l'ensemble des responsables de traitement figurant la liste. Pour cela, la plateforme place un cookie de « opt-out » sur le périphérique de l'utilisateur. Cette méthode de retrait de consentement ne nous apparaît guère « simple », en particulier s'il faut attendre de la Personne Concernée qu'elle visite la plateforme mentionnée puis retrouve au sein de la liste de

centaines d'entreprises le Responsable de Traitement afin de lui refuser le traitement de ses données. Par ailleurs en passant par une plateforme organisée par l'IAB Europe, il semblerait que le Responsable de Traitement a cherché à fuir sa responsabilité dans le retrait du consentement de la Personne Concernée.

### **2.2.2** Le renvoi à la politique de confidentialité du Responsable de Traitement

En guise de deuxième solution, le Responsable de Traitement a invité la Personne Concernée à suivre une démarche « mentionnée dans sa politique de confidentialité » (Pièce n°2 et n°3), lui communiquant un lien vers ledit document. Dès lors, bien qu'ayant communiqué sa volonté directement par courrier électronique après avoir passé un certain temps à chercher les coordonnées du Responsable de Traitement, la Personne Concernée se retrouve renvoyée vers un long document juridique de plusieurs pages.

Ici encore, nous estimons que la démarche à effectuer pour obtenir un retrait de consentement n'est guère « simple ». Le Responsable de Traitement aurait pu communiquer les démarches à effectuer directement dans son courriel de réponse plutôt que de forcer la Personne Concernée à visiter son site internet. Nous analysons le fait de renvoyer la Personne Concernée vers un document juridique comme une tentative de décourager cette dernière à exercer son droit au retrait du consentement.

### **2.2.3** La possibilité du retrait de consentement au moyen d'un logo présent sur les bannières publicitaires du Responsable de Traitement

Enfin, le Responsable de Traitement a indiqué à la Personne Concernée qu'en cliquant sur le logo « YourAdChoices » présent sur ses publicités, il lui serait possible de « désactiver ses services ». Selon le Responsable de Traitement, il faudrait donc attendre de la Personne Concernée qu'elle se mette en quête d'une publicité de ce dernier afin de cliquer sur ledit bouton en vue d'enfin obtenir le retrait de son consentement. Or, les publicités sur internet sont extrêmement nombreuses et elles sont fournies par de multiples responsables de traitement. Dès lors, cette solution ne nous apparaît pas plus « simple » que les deux solutions précédemment évoquées en vue d'obtenir un retrait de consentement.

### **2.2.4** Résumé

Aucune des solutions proposées par le Responsable de Traitement dans son premier courriel de réponse ne semble respecter l'exigence de simplicité dans l'exercice du droit de retrait du consentement voulue par l'article 7(3) du RGPD.

Ce n'est que suite au refus de la Personne Concernée de visiter les liens mentionnés que le Responsable de Traitement lui a proposé une solution de retrait de consentement « en un clic » contenue sur sa page internet. Or, ici encore, il aura fallu un échange de plusieurs courriers électroniques et l'affirmation de la volonté de retrait du consentement à deux reprises pour obtenir ledit lien ainsi que la précision de l'existence de cette procédure. Par conséquent, cette dernière solution de retrait de consentement ne saurait pas plus consister en un « retrait facile ».

## **2.3 L'imposition unilatérale d'un formalisme particulier dans l'exercice du droit de retrait du consentement**

Traditionnellement en droit français, la résiliation d'un contrat devait intervenir au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Aujourd'hui, l'exercice du droit au retrait du consentement ne saurait répondre à aucun formalisme particulier si ce n'est que le retrait de consentement doit pouvoir intervenir à tout moment et qu'il doit être aussi simple à obtenir qu'il est facile de donner son consentement comme nous l'avons précédemment évoqué (article 7(3) RGPD). Dans cette optique, les textes juridiques offrent aux personnes concernées une large marge de manœuvre afin qu'elles puissent exercer leur droit au retrait du consentement le plus facilement possible et, par conséquent, conserver « un certain degré de contrôle » (G29 WP259 p.5). A aucun moment le législateur n'a envisagé de permettre aux responsables de traitement d'opposer des barrières

à l'exercice de ce droit. Bien au contraire, la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique prévoit que « si le responsable de traitement a collecté par voie électronique des données à caractère personnel, il permet à toute personne d'exercer par voie électronique les droits prévus [...] lorsque cela est possible ». De plus, le Groupe de Travail de l'Article 29 dans ses lignes directrices sur le consentement (G29 WP259 p.25) précise :

*« L'article 7, paragraphe 3, du RGPD stipule que le responsable du traitement doit s'assurer qu'il soit aussi simple pour la personne concernée de retirer que de donner son consentement, et que cela puisse être fait à tout moment. Le RGPD ne précise pas que la personne concernée doit toujours pouvoir donner et retirer son consentement moyennant la même action. »*

Par ailleurs, le considérant 15 du RGPD ajoute :

*« Afin d'éviter de créer un risque grave de contournement, la protection des personnes physiques devrait être neutre sur le plan technologique et ne devrait pas dépendre des techniques utilisées (...) »*

En l'espèce, le Responsable de Traitement a imposé un formalisme particulier à la Personne Concernée dans l'exercice de son droit de retrait du consentement en l'invitant à effectuer les démarches particulières que nous avons évoquées ci-dessus sans jamais prendre acte de la demande de la Personne Concernée. De plus, au titre du principe de neutralité technologique, le Responsable de Traitement devrait opérer le retrait de consentement de la Personne Concernée quand bien même cette demande a été formulée par courrier électronique.

Dès lors, nous estimons que dès la réception du premier courriel de la Personne Concernée et suite à son identification grâce aux valeurs de cookies « criteo » communiquées par cette dernière, le Responsable de Traitement était en mesure de procéder au retrait du consentement. De plus, nous soutenons que l'imposition de ce formalisme particulier pourrait constituer un préjudice au sens du Considérant 42 du RGPD. En effet, au titre de ce considérant, « ... Le consentement ne devrait pas être considéré comme ayant été donné librement si la personne concernée (...) n'est pas en mesure de refuser ou de retirer son consentement sans subir de préjudice. »

### **3. DEMANDES**

#### **3.1 Demande d'enquête**

La Personne Concernée vous demande par la présente d'enquêter pleinement sur cette plainte, conformément aux pouvoirs qui vous sont conférés y compris par l'article 58(1)(a), (e), et (f) du RGPD, afin de déterminer notamment :

- (i.) Les opérations de traitement effectuées par le Responsable de Traitement en relation avec la Personne Concernée ;
- (ii.) La validité du formalisme de retrait de consentement mis en place par le Responsable de Traitement ;

Enfin, nous souhaitons demander que les résultats de cette enquête nous soient communiqués au cours de cette procédure, conformément à l'article 77(2) du RGPD et que notre droit d'être entendus en vertu du droit procédural national applicable soit respecté.

#### **3.2 Demande d'interdiction des traitements visés**

Nous demandons en outre que vous preniez les mesures nécessaires conformément aux pouvoirs qui vous sont conférés y compris par l'article 58(1)(d), (f) et 2(c) du RGPD en liaison avec l'article 17 du RGPD afin de faire cesser toute opération de traitement qui serait ultérieure à l'exercice du droit de retrait du consentement de la Personne Concernée.

#### **4. CONTACT**

Nous sommes prêts à vous fournir tout détail factuel ou juridique supplémentaire dont vous pourriez avoir besoin afin de traiter cette plainte. Merci de bien vouloir nous contacter à l'adresse suivante [REDACTED] ou par téléphone au [REDACTED]