

[cnil.fr](https://www.cnil.fr)

Prospection commerciale et droits des personnes : sanction de 600 000 euros à l'encontre d'ACCOR

4-5 minutes

La CNIL a prononcé une sanction de 600 000 euros à l'encontre de la société ACCOR, notamment pour avoir procédé à de la prospection commerciale sans le consentement des personnes concernées et pour ne pas avoir respecté les droits des clients et des prospects.

Le contexte

La CNIL ainsi que plusieurs autres autorités européennes de protection des données ont été saisies de plaintes relatives aux difficultés rencontrées par des personnes pour exercer leurs droits auprès de la société ACCOR, un groupe hôtelier français.

Les contrôles de la CNIL ont notamment permis de constater que lorsqu'une personne procédait à une réservation directement auprès du personnel d'un hôtel ou sur le site d'une des marques hôtelières du groupe ACCOR, elle était automatiquement rendue destinataire d'une newsletter comportant des offres commerciales de partenaires, la case relative au consentement à recevoir la newsletter étant précochée par défaut.

La CNIL a également constaté que des anomalies techniques, qui se sont reproduites pendant plusieurs semaines, ont empêché un nombre significatif de personnes de s'opposer efficacement à la réception des messages de prospection.

Les traitements en question étant mis en œuvre dans de nombreux pays de l'Union européenne, la CNIL a soumis un projet de décision aux autorités de protection des données concernées. Une de ces autorités étant en désaccord avec ce projet, le Comité européen de la protection des données (CEPD) a été saisi pour se prononcer sur le différend. À la suite de cette procédure, le CEPD a enjoint à la CNIL de réexaminer le montant de l'amende et de l'augmenter afin que la mesure prise soit davantage dissuasive.

La formation restreinte (organe de la CNIL chargé de prononcer des sanctions) a, en conséquence, prononcé à l'encontre de la société ACCOR une amende de 600 000 euros rendue publique.

La CNIL a notamment pris en compte le nombre de manquements reprochés à la société, le fait que ces manquements portent sur plusieurs principes fondamentaux de la protection des données personnelles et qu'ils constituent une atteinte substantielle aux droits des personnes, ainsi que le nombre de personnes concernées et la situation financière de la société.

Les manquements sanctionnés

La CNIL a retenu à l'encontre de la société ACCOR un manquement à la législation française et quatre manquements au RGPD, ces derniers seuls ayant été soumis à la coopération européenne :

- Un manquement à l'obligation de recueillir le consentement de la personne concernée pour traiter ses données à des fins de prospection commerciale (article L. 34-5 du Code des postes et des communications électroniques).
- Un manquement à l'obligation d'informer les personnes (art. 12 et 13 du RGPD) : la société ne fournissait pas aux personnes concernées, de manière accessible, les informations nécessaires lors de la création d'un compte client ou lors de l'adhésion au programme de fidélité du groupe ACCOR. La société ne mentionnait pas non plus le consentement comme base légale du traitement, pour la prospection tendant à promouvoir les produits ou services de tiers.
- Un manquement à l'obligation de respecter le droit d'accès des personnes aux données les concernant (art. 12 et 15 du RGPD), puisque la société n'a pas donné suite aux demandes formulées par une plaignante dans les délais.
- Un manquement à l'obligation de respecter le droit d'opposition des personnes concernées (art. 12 et 21 du RGPD), la société n'ayant pas pris en compte les demandes des plaignants visant à ce que plus aucun message de prospection commerciale ne leur soit adressé, en raison de dysfonctionnements.
- Un manquement à l'obligation d'assurer la sécurité des données personnelles (art. 32 du RGPD), car la société permettait l'utilisation des mots de passe insuffisamment robustes. La CNIL reproche également à la société d'avoir invité une personne à transmettre sa pièce d'identité par courriel, sans que les données en cause ne soient chiffrées.

La société s'est mise en conformité avec l'ensemble des manquements relevés lors de la procédure.

