

Bonjour,

Vous avez adressé à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) une plainte pour le compte [REDACTED] concernant les opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations qui seraient effectuées sur le terminal des utilisateurs se rendant sur le site web <https://www.carrefour.fr/>, édité par la société CARREFOUR FRANCE.

En particulier, vous indiquez que :

- l'option de refus serait moins visible en raison des choix de police, de taille, de couleur et de contraste, la rendant moins accessible comparativement à l'option d'acceptation ;
- des opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations seraient effectuées sur le terminal des utilisateurs se rendant sur le site web précité sans leur consentement ;
- l'information portée à la connaissance des utilisateurs ne serait pas exhaustive ;
- l'option permettant aux utilisateurs de retirer leur consentement ne serait ni accessible ni effective ;
- le responsable du traitement visé n'assurerait pas un contrôle suffisant des opérations de traitements mis en œuvre par ses sous-traitants, en particulier sur la conformité à la réglementation des opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations qu'ils effectuent.

S'agissant tout d'abord du premier grief susvisé, nous vous rappelons que, s'agissant de l'apparence des bandeaux d'informations relatifs aux cookies, le CEPD considère qu'un standard général de bannière concernant la couleur et/ou le contraste ne peut être imposé aux éditeurs.

En effet, dans le rapport final du groupe de travail dédié à l'examen de réclamations portant sur les bannières cookies (« cookie banner ») adopté le 17 janvier 2023, le CEPD a estimé que pour évaluer la conformité d'une bannière, une vérification au cas par cas doit être effectuée afin de s'assurer que les contrastes et les couleurs utilisés ne soient pas manifestement trompeurs pour les utilisateurs et n'entraînent pas un consentement involontaire et, par conséquent, non valable de leur part.

La CNIL, dans ses lignes directrices relatives aux « cookies et autres traceurs » (Délibération n° 2020-091 du 17 septembre 2020) rappelle que pour que le consentement recueilli soit valable, les solutions mises à la disposition de l'utilisateur pour refuser l'utilisation de cookies et autres traceurs doivent présenter le même degré de simplicité que celles prévues pour en accepter l'usage.

Pour évaluer les options offertes aux internautes, la CNIL prend en considération l'ensemble des caractéristiques de la bannière. La CNIL estime que l'option de refus ne peut être considérée comme aussi facile que celle prévue pour accepter le dépôt de cookies lorsque la présentation du site apparaît manifestement trompeuse et ce, conformément au rapport adopté par le CEPD cité ci-dessus.

En l'espèce, il ressort des vérifications effectuées par les services de la CNIL que le bandeau d'information du site web <https://www.carrefour.fr/> propose 3 options l'une au-dessus de l'autre aux utilisateurs :

- un bouton « Accepter tout » en police blanche sur fond bleu, en premier ;
- un bouton « Tout refuser » en police bleue sur fond blanc également, en deuxième ;
- un lien cliquable « Paramétrer » en police bleue sur fond blanc, en dernier.

À cet égard, les services de la CNIL relèvent également que la simplicité de cette modalité de refus apparaît équivalente à celle présente pour recueillir le consentement puisqu'elle permet bien à l'internaute de distinguer cette option de celle visant à consentir au dépôt de cookies et qu'un seul clic est nécessaire pour l'une ou l'autre de ces actions.

En outre, les modalités de présentation des options relatives aux cookies sur le site web <https://www.carrefour.fr/> qu'il s'agisse de la police, des couleurs ou du contraste, bien que différentes selon qu'il s'agisse de l'acceptation ou du refus, n'apparaissent pas manifestement trompeuses pour les utilisateurs. En effet, dans une telle configuration, il est considéré qu'un internaute, normalement informé et raisonnablement attentif et avisé lors de sa navigation sur internet, est en mesure de trouver facilement et de distinguer la manière de refuser de celle permettant d'accepter un tel dépôt. Ainsi, un tel design n'apparaît pas comme manifestement trompeur.

S'agissant ensuite des autres griefs soulevés, je vous informe que, dans le cadre des suites données à votre plainte, la Présidente de la CNIL a décidé de faire procéder à des contrôles auprès de la société CARREFOUR FRANCE en application de l'article 19 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Loi Informatique et Libertés ».

Les éléments ainsi recueillis ont tout d'abord conduit la Présidente de la CNIL à rappeler à ses obligations la société CARREFOUR FRANCE s'agissant de l'information à fournir aux personnes concernées s'agissant des cookies sur le site web <https://www.carrefour.fr/>. En effet, il a été rappelé à la société que dans le cas où des opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations seraient effectuées sur le site web précité sans avoir pour finalité de permettre ou de faciliter la communication par voie électronique, ni être strictement nécessaires à la fourniture d'un service de communication en ligne à la demande expresse de l'utilisateur, il lui incombait, en tant que responsable du traitement, d'informer les personnes concernées et de mettre en œuvre un mécanisme valable de recueil du consentement des personnes à l'inscription d'informations sur leur équipement terminal (cookies) et à l'accès à celles-ci.

Ensuite, la société CARREFOUR FRANCE a été mise en demeure le 10 mars 2026 de se conformer, dans un délai de deux mois, aux dispositions de l'article 82 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et en particulier :

- de cesser les opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations sur le terminal des utilisateurs, dès leur arrivée sur le site web, avant que ces derniers n'y aient consenti ;
- de mettre en œuvre toute mesure permettant d'assurer le caractère effectif du retrait du consentement des utilisateurs aux opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations sur leur terminal ;
- de procéder à l'effacement de ses systèmes d'information des données à caractère personnel qui auraient été collectées et traitées en l'absence de recueil de consentement valable.

S'agissant enfin des cookies déposés par des tiers qui seraient non exemptés de consentement et maintenus sur le terminal des utilisateurs et lus par leur navigateur après retrait du consentement, il a été rappelé à la société que même si elle n'a pas la possibilité d'assurer elle-même la suppression des cookies tiers, il lui appartient d'effectuer les vérifications nécessaires et de prendre les mesures adéquates auprès de ses partenaires pour faire cesser le manquement.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, il est donc procédé à la clôture de votre dossier.

Je vous prie d'agréer mes salutations distinguées.

[REDACTED]
Juriste au service des plaintes – Affaires numériques et commerciales

Sous réserve de l'intérêt pour agir des requérants, les décisions de la CNIL sont susceptibles de faire l'objet d'un recours devant le Conseil d'Etat dans un délai de deux mois à compter de leur notification, augmenté :

- d'un mois pour les personnes qui demeurent en Guadeloupe, en Guyane, à la Martinique, à La Réunion, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, à Mayotte, à Saint-Pierre-et-Miquelon, en Polynésie française, dans les îles Wallis et Futuna, en Nouvelle-Calédonie et dans les Terres australes et antarctiques françaises ;

- de deux mois pour les personnes qui demeurent à l'étranger.