

Copie
Délivrée à: me. RYELANDT Grégoire
art. 792 C.J.
Exempt du droit de greffe - art. 280,2° C.Enr.

Expédition

Numéro du répertoire
2025 / 583
Date du prononcé
22 janvier 2025
Numéro du rôle
2024/AR/1205

Délivrée à	Délivrée à	Délivrée à
le	le	le
€	€	€
CIV	CIV	CIV

- ☐ Enregistrable
- ☐ Non enregistrable

Cour d’appel
Bruxelles
Section Cour des marchés
19^e chambre A
Chambre des marchés

Arrêt

Présenté le
Non enregistrable

1. [REDACTED] enregistrée dans la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro [REDACTED] dont le siège est établi à [REDACTED]

Partie Requérante, ci-après aussi « [REDACTED] »,

Représentée par Maître DUWAERTS Filip, avocat dont le cabinet est établi à 2610 Wilrijk, Prins Boudewijnlaan 177-179 et par Maître VAN DEN BRANDE Bart, avocat dont le cabinet est établi à 2800 MALINES, Kardinaal Mercierplein 2,

contre

1. **L'AUTORITÉ DE PROTECTION DES DONNÉES**, enregistrée dans la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0694.679.950, dont le siège est établi à 1000 BRUXELLES, Rue de La Presse 35,

Partie adverse, ci-après aussi « **l'APD** »,

Représentée par Maître DE LOPHEM Evrard, Maître RYELANDT Grégoire, Maître DEPRE Sébastien et Maître DELBRUYERE Clara, avocats dont le cabinet est établi à 1050 BRUXELLES, Place Flagey 18,

Vu les pièces de la procédure, et notamment :

- La décision nr. 87/2024 rendue le 3 juin 2024 par la Chambre contentieuse de l'Autorité de protection des données (ci-après « **l'APD** ») dans le dossier DOS-2022-04748 (ci-après la « **Décision attaquée** » ou la « **Décision** ») ;
- Le recours en annulation contre ladite Décision déposé au greffe par la Requérante le 1^{er} juillet 2024 ;
- les conclusions principales et de synthèse déposées pour la Requérante le 21 octobre 2024 ;
- les conclusions de synthèse déposées pour l'APD le 12 novembre 2024 ;
- le procès-verbal de l'audience du 13 novembre 2024 reprenant les questions posées aux parties ;
- les conclusions additionnelles en appel après l'audience du 13.11.2024 déposées pour la Requérante le 29 novembre 2024 ;
- les conclusions après mise en continuation de l'APD du 11 décembre 2024 ;
- les pièces déposées par les parties ;

Entendu les conseils des parties aux audiences publiques des **13 novembre 2024 et 18 décembre 2024**.

I. Faits et antécédents procéduraux

1.-Les faits et antécédents procéduraux peuvent être résumés comme suit.

La Requérante, la SRL [REDACTED] (ci-après « la Requérante » ou « [REDACTED] »), est un fournisseur de [REDACTED]; elle se concentre sur la livraison à domicile de produits par l'intermédiaire de ses vendeurs-chauffeurs, qui visitent les clients à domicile toutes les trois semaines. Elle expose que ses clients soit la contactent pour des commandes spontanées, soit peuvent choisir de se faire appeler périodiquement par téléphone pour passer le cas échéant une nouvelle commande.

DOS-2020-02952

Par lettre du 28 juillet 2020, le service d'inspection de l'APD informe la Requérante qu'une plainte a été déposée le 23 juin 2020 concernant des appels téléphoniques à des personnes non clientes (« cold calling ») et qu'une enquête a été confiée par le comité de direction de l'APD au service d'inspection. De nombreuses questions sont posées à la Requérante.

Le conseil de la Requérante répond et de longs échanges s'ensuivent.

Le 20 avril 2023, le service d'inspection de l'APD entend le DPD de la Requérante et son directeur général.

Cette enquête est toujours en cours : l'inspecteur général n'a pas déposé son rapport et l'enquête n'est pas clôturée (cfr infra). Ce dossier n'est pas concerné en tant que tel par la Décision attaquée.

DOS-2022-04748

En parallèle avec le dossier qui précède, l'APD va ouvrir un second dossier, concernant la plainte de [REDACTED] (ci-après le « **Plaignant** »). Il s'agit du dossier qui va donner lieu à la Décision attaquée.

La Requérante expose sans être contredite que le Plaignant est devenu client le 6 décembre 2018, après avoir passé sa première commande. Ensuite, le 16 octobre 2020, il s'est inscrit auprès d'elle en tant que client « service téléphonique » - pour recevoir des appels périodiques – et a donné son autorisation pour recevoir par courriel les newsletters éditées par la Requérante.

Le 30 juin 2022, après un différend initial concernant une augmentation du prix liée à l'augmentation du prix de l'énergie, le Plaignant écrit à la Requérante :

« N'ayant obtenu aucune réponse de votre part après 1 mois (!) vous pouvez considérer que je ne suis plus client. Je vous saurai donc gré de supprimer l'intégralité des données personnelles me concernant que vous avez en votre possession » (cfr pièce 3 de l'APD).

Le 1^{er} juillet 2022, la Requérante l'informe que sa requête va être traitée, par les termes suivants :

« J'ai transmis votre demande de clôture ainsi que de suppression de vos données au département concerné, qui fera le nécessaire dans les plus brefs délais » (cfr pièce 3 de l'APD).

Le 18 novembre 2022, le Plaignant introduit une requête en médiation auprès de l'APD (annexe à la pièce 5 de l'ADP): il expose que, nonobstant sa demande du 30 juin 2022, il a continué à recevoir des messages publicitaires de la Requérante :

*« Bonjour,
La société [REDACTED] m'a démarché en porte à porte il y a 1 an ou 2 et j'ai accepté de passer commande. Le 31 mai, après le paiement de ma commande, j'ai constaté un supplément énergie qui n'avait pas été annoncé.
J'ai donc demandé un remboursement que je n'ai pas obtenu j'ai alors demandé, le 1^{er} juillet, que toutes mes données soient effacées que je ne commanderais plus jamais chez eux.
On m'a répondu que le nécessaire serait fait.
Aujourd'hui, 4 mois et demi plus tard, je reçois toujours des messages publicitaires. »*

Sous la case « Identification du traitement », il indique « *Suppression de mes données* ».

Le 7 décembre 2022, le Service de Première Ligne de l'APD adresse à la Requérante la requête en médiation, par courriel à l'adresse e-mail [REDACTED] une boîte e-mail gérée par le DPD de la Requérante (à l'époque, 20 [REDACTED]).

Aucune réponse ne sera apportée par la Requérante à ce courriel.

Le 17 janvier 2023, le Service de première ligne de l'APD adresse un rappel par voie recommandée à la Requérante.

Le 20 février 2023, le Plaignant ayant confirmé son souhait de voir sa requête en médiation transformée en plainte, le Service de Première Ligne transmet la plainte à la Chambre contentieuse.

Le 18 avril 2023, le DPD de la Requérante écrit au Service d'inspection de l'APD dans le cadre du dossier DOS-2020-02952 (cfr supra) en faisant le point sur les différentes plaintes des clients, en ce compris la plainte de [REDACTED]. Il indique concernant celle-ci :

« DOS – 2022-04748

(...)

Il apparaît de la première des fiches qui suivent que ce client a été placé parmi les commandes spontanées.

Il apparaît de la deuxième fiches que la dernière commande de ce client date du 26 janvier 2022.

L'effet des activités entreprises est pour le client le même que pour un désabonnement (43).

Pour être tout à fait conforme au RGPD, l'intéressé a entre-temps été tout à fait effacé.

L'intéressé et les services de l'APD ont été tenus au courant ».

Le 15 mai 2023, la Chambre Contentieuse de l'APD décide de prendre connaissance de l'affaire au fond et communique sa décision au Plaignant et à [REDACTED] par recommandé adressé à la Requérante à l'attention de [REDACTED] et à l'adresse e-mail [REDACTED]. Cette décision fixe également des délais aux parties pour la communication de leurs conclusions. Ni le Plaignant ni la Requérante ne communiqueront de conclusions.

En juin 2023, la Requérante licencie son DPD, [REDACTED]

Le 29 septembre 2023, en l'absence de conclusions déposées par les parties, la Chambre Contentieuse convoque les parties à une audience le 12 octobre 2023, afin de leur permettre d'exposer oralement leurs arguments.

Le 11 octobre 2023, le Plaignant répond qu'il ne pourra malheureusement pas être présent à l'audience, en raison d'obligations professionnelles et ajoute « *Pour information, il semble que [REDACTED] ait finalement supprimé mes données comme demandé, probablement suite à votre action* » (pièce 24, dossier APD). Interrogé par l'APD sur le point de savoir s'il a une preuve de l'effacement et si la Requérante lui a écrit en ce sens, il répond : « *Non, je n'ai reçu aucune preuve mais j'ai essayé de me connecter au site avec mes identifiants et ce n'était plus possible. J'en ai déduit que... Mais c'est juste une supposition* ».

Le 12 octobre 2023, la Requérante est présente à l'audience et fait valoir sa position.

Le 27 octobre 2023, l'APD transmet aux parties le procès-verbal de l'audience et la Requérante communique ses remarques le 3 novembre 2023.

Le 11 novembre 2023, la Requérante transmet à l'APD « *l'e-mail du sous-traitant allemand confirmant l'effacement des données de [REDACTED] ainsi que l'e-mail de confirmation que [ma cliente a] adressé à [REDACTED]* ».

Le 15 mars 2024, la Chambre Contentieuse informe la Requérante de son intention d'imposer une amende administrative, ainsi que le montant de cette amende.

Le 3 avril 2024, la Requérante écrit à [REDACTED] une « *Confirmation supplémentaire d'effacement des données (art. 17 RGPD)* », dans laquelle elle « *confirme une fois de plus (...) que vos données personnelles ont été effacées conformément à toutes les dispositions légales en vigueur, à l'exception des données personnelles strictement nécessaires aux fins décrites ci-dessous (...)* » et que « *Bien que vous n'ayez pas expressément mentionné votre droit d'opposition, tel que défini à l'article 21 du RGPD, nous tenons également à vous confirmer que – suite à votre demande d'effacement des données – aucune donnée personnelle vous concernant n'est traitée par [REDACTED] à des fins de marketing direct* ».

Le 5 avril 2024, la Requérante communique ses remarques à la Chambre Contentieuse concernant l'intention d'infliger une amende administrative et le montant de celle-ci.

Le 3 juin 2024, l'APD prononce la Décision attaquée.

II. La décision attaquée

2. La Décision attaquée du 3 juin 2024 retient une série de manquements par la Requérante aux dispositions du RGPD, en lien avec l'absence de réponse adéquate donnée à la demande du Plaignant du 30 juin 2022, interprétée comme valant à la fois demande d'effacement de ses données au sens de l'article 17 du RGPD, opposition à un traitement ultérieur de ses données au sens de l'article 21 du RGPD et révocation du consentement au traitement de ses données.

Le dispositif de la Décision attaquée se lit comme suit :

PAR CES MOTIFS,

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, après délibération :

- *En vertu de l'article 58.2. c) du RGPD et de l'article 100, §1^{er}, 6° de la LCA, d'ordonner à la défenderesse de satisfaire immédiatement aux demandes d'effacement et d'opposition du plaignant, et ce dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision ;*
- *En vertu de l'article 58.2. g) du RGPD et de l'article 100, §1^{er}, 10° de la LCA, d'ordonner à la défenderesse l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données, conformément à l'article 19 du RGPD ;*
- *En vertu de l'article 58.2 d) du RGPD et de l'article 100, §1^{er}, 9° de la LCA, ordonner à la défenderesse, en raison de la violation de l'article 5.1 a) ainsi que des articles 5.2 juncto*

- 24 du RGPD, de mettre les opérations de traitement en conformité avec les dispositions du RGPD ;*
- En vertu de l'article 58.2 a) du RGPD et de l'article 100, §1^{er}, 5° de LCA, formuler un avertissement à la défenderesse, en raison de la violation des articles 17, 21, 5.1 a), 5.2 juncto 24 du RGPD, visant à améliorer la gestion des futures demandes des personnes concernées formulées en vertu des articles 15 à 22 du RGPD ;*
 - En vertu de l'article 58.2. i) du RGPD et de l'article 100, § 1^{er}, 13° de LCA, lu conjointement avec l'article 101 de LCA, imposer une amende administrative d'un montant de 172.431 EUR à la partie défenderesse pour les violations des articles 17, 21, 5.1.a) et 5.2 juncto 24 du RGPD ;*
 - D'ordonner à la défenderesse d'informer l'APD (Chambre Contentieuse) de la suite réservée à ces injonctions et ce au plus tard dans les 30 jours de la notification de ladite décision.*

III. L'objet du recours

3. Le recours de **la Requérante** tend à l'annulation de la Décision attaquée. Le dispositif des dernières conclusions de la Requérante se lit comme suit:

1.

in limine litis et avant le traitement de fond :

- D'annuler la décision 87/2024 pour violation de l'obligation de motivation, annuler en ordre subsidiaire la décision 87/2024 et renvoyer le dossier à la Chambre Contentieuse avec instruction de soumettre le dossier DOS-2022-04748 au Service d'Inspection pour enquête, le cas échéant pour procéder à une enquête complémentaire, le cas échéant d'ordonner la suspension de la procédure devant la Chambre Contentieuse en attendant la décision de l'Inspecteur-générale sur le renvoi ou non de l'affaire à la Chambre Contentieuse,*
- D'annuler le caractère exécutoire par provision de la décision 87/2024.*

2.

Sur le fond:

- *Déclarer le recours recevable et fondé,*

Réformer la Décision au fond 87/2024 de l'Autorité de Protection des Données et juger comme elle aurait dû avoir jugée, et en conséquence :

En ordre principal :

- *Annuler la Décision au fond 87/2024 dans son intégralité pour défaut de motivation et reformuler et juger que :*
 - *la Chambre Contentieuse de l'Autorité de Protection des Données a violé les droits de la défense, le caractère contradictoire des débats et les principes généraux de bonne administration de diligence, de sécurité juridique et de confiance et de proportionnalité.*
 - *██████* n'a pas violé l'article 17 du RGPD*
 - *██████* n'a pas violé l'article 21, paragraphe 1, ni l'article 21, paragraphe 2, du RGPD*
 - *██████* n'a pas violé l'obligation prévue à l'article 5, paragraphe 1, du RGPD de traiter les données à caractère personnel de manière correcte et transparente*
 - *██████* n'a pas violé l'obligation de responsabilité prévue à l'article 5, paragraphe 2, du RGPD*
 - *██████* n'a pas violé l'obligation prévue à l'article 24 du RGPD.*

En ordre subsidiaire :

- *Limiter la sanction imposée à ██████* à une réprimande,*

En ordre encore plus subsidiaire :

- *Limiter l'amende administrative à 1 euro ou à un montant proportionné*

Dans un ordre extrêmement subsidiaire :

- *Annuler la décision de fond 87/2024 dans son intégralité pour insuffisance de motivation et renvoyer l'affaire devant la Chambre Contentieuse de l'Autorité de Protection des Données.*
- *Si une amende administrative soit imposée, l'imposer de manière conditionnelle pendant une certaine période.*

En tout état de cause

- *Juger que ██████* n'a pas violé les articles 17 et 21 du RGPD à la date de la Décision au fond 87/2024, que la Décision était sans objet et donc sans ordre de « se conformer immédiatement aux demandes de révocation et d'opposition du plaignant, dans les 30 jours suivant la notification de cette décision » en vertu de l'article 58, paragraphe 2, point c), du RGPD et de l'article 100, paragraphe 1, point 6).*
- *Considérer que ██████* n'avait transmis aucune donnée à des tiers destinataires à la date de la Décision au fond 87/2024, que la Décision était sans objet et donc sans qu'une obligation en vertu de l'article 19 du RGPD visant à « effacer les données et à informer les destinataires des données conformément à l'article 19 du RGPD » ne peut être prononcée.*

- *Condamner l'Autorité de Protection des Données aux frais de la procédure de recours, y compris les frais de justice (e.a. l'indemnité de procédure).*

4. L'APD conclut à la recevabilité mais au non-fondement de la demande, et sollicite la condamnation de la Requérante aux entiers dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure de 1.800 €.

IV. Cadre juridique

5. Le cadre légal applicable (ou potentiellement applicable) est constitué notamment des dispositions suivantes (sans exhaustivité).

- Le cadre légal européen applicable

Le Règlement Général relatif à la Protection des Données (RGPD) (mises en évidence par la Cour des marchés) :¹

Article 5 – Principes relatifs au traitement des données à caractère personnel

1. Les données à caractère personnel doivent être:

a) traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée (licéité, loyauté, transparence);

b) collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités; le traitement ultérieur à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques n'est pas considéré, conformément à l'article 89, paragraphe 1, comme incompatible avec les finalités initiales (limitation des finalités);

(...)

2. Le responsable du traitement est responsable du respect du paragraphe 1 et est en mesure de démontrer que celui-ci est respecté (responsabilité).

¹ 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, et abrogeant la directive 95/46/CE, *Pb.* L 119, 4 mai 2016.

Article 6 - Licéité du traitement

1. 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;

(...).

Art. 7 – Conditions applicables au consentement

(...)

3. La personne concernée a le droit de retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait. La personne concernée en est informée avant de donner son consentement. Il est aussi simple de retirer que de donner son consentement.

Art. 12 – Transparence des informations et des communications et modalités de l'exercice des droits de la personne concernée

1. 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. Les informations sont fournies par écrit ou par d'autres moyens y compris, lorsque c'est approprié, par voie électronique. Lorsque la personne concernée en fait la demande, les informations peuvent être fournies oralement, à condition que l'identité de la personne concernée soit démontrée par d'autres moyens.

2. Le responsable du traitement facilite l'exercice des droits conférés à la personne concernée au titre des articles 15 à 22. Dans les cas visés à l'article 11, paragraphe 2, le responsable du traitement ne refuse pas de donner suite à la demande de la personne concernée d'exercer les droits que lui confèrent les articles 15 à 22, à moins que le responsable du traitement ne démontre qu'il n'est pas en mesure d'identifier la personne concernée.

3. Le responsable du traitement fournit à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application des articles 15 à 22, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Le responsable du traitement informe la personne concernée de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Lorsque la personne concernée présente sa demande sous une forme électronique, les informations sont fournies par voie électronique lorsque cela est possible, à moins que la personne concernée ne demande qu'il en soit autrement.

4. Si le responsable du traitement ne donne pas suite à la demande formulée par la personne concernée, il informe celle-ci sans tarder et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande des motifs de son inaction et de la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et de former un recours juridictionnel.

Article 17 – Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)

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, lorsque l'un des motifs suivants s'applique:

a) les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière;

b) la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a), ou à l'article 9, paragraphe 2, point a), et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement;

c) la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 2;

(...)

Art. 21 – Droit d'opposition

1. La personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel la concernant fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point e) ou f), y compris un profilage fondé sur ces dispositions. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il

ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

2. Lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospection, la personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant à de telles fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

(...).

Art. 24 - Responsabilité du responsable du traitement

1. Compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, le responsable du traitement met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément au présent règlement. Ces mesures sont réexaminées et actualisées si nécessaire.

2. Lorsque cela est proportionné au regard des activités de traitement, les mesures visées au paragraphe 1 comprennent la mise en œuvre de politiques appropriées en matière de protection des données par le responsable du traitement.

3. L'application d'un code de conduite approuvé comme le prévoit l'article 40 ou de mécanismes de certification approuvés comme le prévoit l'article 42 peut servir d'élément pour démontrer le respect des obligations incombant au responsable du traitement.

Art. 39 – Missions du délégué à la protection des données

1. Les missions du délégué à la protection des données sont au moins les suivantes:

a) informer et conseiller le responsable du traitement ou le sous-traitant ainsi que les employés qui procèdent au traitement sur les obligations qui leur incombent en vertu du présent règlement et d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres en matière de protection des données;

b) contrôler le respect du présent règlement, d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres en matière de protection des données et des règles internes du responsable du traitement ou du sous-traitant en matière de protection des données à caractère personnel, y compris en ce qui concerne la répartition des responsabilités, la

sensibilisation et la formation du personnel participant aux opérations de traitement, et les audits s'y rapportant;

c) dispenser des conseils, sur demande, en ce qui concerne l'analyse d'impact relative à la protection des données et vérifier l'exécution de celle-ci en vertu de l'article 35;

d) coopérer avec l'autorité de contrôle;

e) faire office de point de contact pour l'autorité de contrôle sur les questions relatives au traitement, y compris la consultation préalable visée à l'article 36, et mener des consultations, le cas échéant, sur tout autre sujet.

2. Le délégué à la protection des données tient dûment compte, dans l'accomplissement de ses missions, du risque associé aux opérations de traitement compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement.

- Le cadre légal belge applicable

Loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (ci-après « LCA ») :

Dans la version applicable au litige, préalable à sa modification par la loi du 25 décembre 2023 modifiant la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (MB, 1er mars 2024, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2024), la LCA comporte notamment les dispositions qui suivent ;

Art. 63, 3°

Le service d'inspection peut être saisi:

3° par la chambre contentieuse dans le cadre d'une demande d'enquête complémentaire;

Art. 64

§1^{er}. L'inspecteur général et les inspecteurs exercent les compétences visées dans le présent chapitre en vue du contrôle tel que prévu à l'article 4, § 1er, de la présente loi.

§ 2. Dans l'exercice des compétences visées dans le présent chapitre, l'inspecteur général et les inspecteurs veillent à ce que les moyens qu'ils utilisent soient appropriés et nécessaires.

§ 3. L'enquête est secrète sauf exception légale, jusqu'au moment du dépôt du rapport de l'inspecteur général auprès de la chambre contentieuse.

V. Discussion

V.A. RECEVABILITE

6. La Décision attaquée a été prononcée par la Chambre contentieuse de l'APD le 3 juin 2024.

Il n'est pas contesté que la requête a été déposée au greffe de la cour dans le délai de 30 jours visé à l'article 108 § 1^{er} de la LCA.

Le recours est recevable.

V.B. CONCERNANT LES DEMANDES IN LIMINE LITIS DE

7. **La Requérente** indique former deux demandes « *in limine litis* ».

La première constitue en réalité un premier moyen d'annulation de la Décision et sera examinée à ce titre (cfr infra).

La seconde concerne une demande de suspension des effets de la Décision. Celle-ci n'a plus d'objet, dès lors que l'APD a indiqué à la Requérente qu'elle avait suspendu l'exécution de la Décision, sous toutes réserves et sans aucune reconnaissance préjudiciable, dans l'attente de l'arrêt que rendra la Cour quant au fond de l'affaire.

V.C. EXAMEN DES MOYENS D'ANNULATION AU FOND

A titre préalable : quant à l'énoncé des moyens

8. Conformément à l'article 744 du Code judiciaire : « *Les conclusions contiennent également, successivement et expressément: (...) 3° les moyens invoqués à l'appui de la demande ou de la défense, le cas échéant en numérotant les différents moyens et en indiquant leur caractère principal ou subsidiaire* ».

L'article 780 du Code judiciaire dispose, lui, que :

« *Le jugement contient, à peine de nullité, outre les motifs et le dispositif:*

3° l'objet de la demande et la réponse aux moyens des parties exposés conformément à l'article 744, alinéa 1er ; (...) ».

Le moyen peut être défini en droit judiciaire comme l'énoncé d'un « raisonnement juridique d'où la partie entend déduire le bien-fondé d'une demande ou d'une défense » et qui se distingue de l'argument qui est ce qui vient à l'appui du moyen : un fait ou une pièce (C. Parmentier, Comprendre la technique de cassation, Bruxelles, Larcier, 2017, p. 97, n° 93).

Il ne s'agit donc pas d'un simple « titre » dans les conclusions, mais d'un raisonnement juridique.

Les modifications apportées aux article 744 et 780 du Code judiciaire par la loi « Pot-Pourri I » (loi du 19 octobre 2015 modifiant le droit de la procédure civile et portant des dispositions diverses en matière de justice), entrées en vigueur le 15 novembre 2015, ont pour ambition de faciliter la tâche du juge par l'identification des moyens auxquels il doit répondre, ce en vue d'assurer une justice plus rapide et efficace, conformément à l'intérêt général.

La Cour relève que, dans la présente cause, la Requérante ne respecte pas adéquatement cette disposition, ses moyens (sous la qualification de « griefs d'appel ») étant présentés de manière peu claire, par des titres reprenant les règles ou principes dont la violation est alléguée – parfois plus curieusement par une indication de « manque de violation » -, suivis de longs développements, mais sans respecter l'exigence d'une identification claire et complète des moyens. Les conclusions ne sont pas non plus rédigées de manière très compréhensible.

La cour s'efforcera néanmoins d'identifier leurs moyens véritables en vue de satisfaire à l'obligation générale de motivation (article 149 de la Constitution), mais sans qu'il ne puisse lui être reproché de ne pas y avoir eu égard totalement, ceux-ci n'ayant pas été clairement identifiés et présentés, et vu les difficultés de compréhension.

De son côté l'APD développe toute une panoplie de moyens qui ne répondent pas toujours clairement aux moyens d'annulation de la requête, mais se présentent de manière indépendante et transversale, ce qui ne facilite pas non plus leur compréhension.

Premier moyen d'annulation de la Requérante en lien avec le refus de la Chambre contentieuse de joindre cette affaire avec l'affaire pendante devant le Service d'inspection de l'APD

Moyens en défense un à cinq de l'APD.

Position des parties

9. La Requérante demande, par sa première demande « *in limine litis* », d'annuler la Décision ou de renvoyer l'affaire devant la Chambre Contentieuse de l'APD, reprochant à celle-ci d'avoir refusé de faire droit à sa demande de « jonction » avec le dossier dont était saisi le Service d'inspection (DOS-2020-02952) concernant partiellement les mêmes faits (la plainte du Plaignant et d'autres plaintes). Ce refus de l'APD ne serait pas adéquatement motivé (violation de l'obligation de motivation) et serait aussi contraire au principe d'économie de procédure et au principe de bonne administration.

Comme indiqué précédemment, cette première « *demande in limine litis* » peut être considérée comme un premier moyen d'annulation de la Décision.

10. L'APD fait valoir que la Requérante n'identifie pas la disposition légale ou réglementaire qui aurait été violée par la Chambre contentieuse dans sa décision de ne pas joindre les dossiers (1^{er} moyen en défense). La Décision attaquée respecte l'obligation de motivation (1^{ère} branche). Les dispositions invoquées par la Requérante (articles 67 et 94 de la LCA, 85 du Règlement d'ordre intérieur de l'APD) ni aucune autre disposition applicable n'imposaient pas à la Chambre contentieuse de procéder à la jonction des affaires, ni pour évoquer devant elle l'affaire soumise au Service d'inspection, ni pour renvoyer à celui-ci l'affaire dont elle était saisie (2^{ème} branche). Enfin, l'APD s'interroge sur l'intérêt même de la Requérante à critiquer l'absence de jonction ; elle considère que cet intérêt n'est pas établi, à défaut pour la Requérante d'indiquer en quoi l'absence de jonction des affaires pendantes lui causerait un grief procédural (3^{ème} branche).

Dans un deuxième moyen, l'APD fait valoir que c'est à bon droit que la Décision attaquée refuse la jonction de deux affaires en raison du secret qui s'attache aux enquêtes du Service d'inspection. L'enquête du Service d'inspection est secrète, et ce secret vaut vis-à-vis de la Chambre contentieuse notamment.

Dans son troisième moyen, l'APD soutient que c'est à bon droit que la Décision attaquée refuse la jonction de deux affaires en raison de l'impossibilité pour la Chambre contentieuse de s' « autosaisir » d'une enquête en cours auprès du Services d'inspection.

Dans son quatrième moyen, l'APD soutient que c'est à bon droit que Décision attaquée indique que le formulaire de sanction a un objet précis, et que celui-ci « n'ouvre pas de nouveaux débats sur les constatations déjà établies par la Chambre contentieuse, ces derniers étant clos » ; c'est à tort que la Requérante considère que de cette manière, la Chambre contentieuse aurait écarté la demande de jonction des affaires en raison de sa « tardiveté » ; l'affaire aujourd'hui portée devant la Cour se trouvait, au moment de la demande de jonction, sur le point d'être prise en délibéré, l'autre en revanche se trouvait dans un état imprévisible. Enfin, l'enquête en cours au Service d'inspection est antérieure à la plainte de [REDACTED] et a manifestement un objet beaucoup plus large. La demande de jonction avait un aspect dilatoire : la Requérante entendait mettre le dossier « au frigo ».

En tout cas, subsidiairement (cinquième moyen), la Requérante ne démontre pas en quoi le refus de la jonction affecterait la validité de la Décision : elle ne démontre pas que l'absence de jonction des affaires enfreindrait une règle ou principe quelconque, autre que de pure opportunité. La requérante n'établit pas que la décision de refus de jonction serait illégale, c'est-à-dire qu'elle violerait une règle ou un principe de droit applicable ou qu'elle traduirait une erreur manifeste d'appréciation.

Discussion et décision de la Cour des marchés

11. A l'audience du 13 novembre 2024, la cour a mis la cause en continuation pour permettre à l'APD de communiquer la position du Service d'inspection sur l'état du dossier 2020-029-52, en ce qui concerne spécifiquement la plainte de M. [REDACTED] et de s'expliquer sur la différence d'analyse juridique de cette plainte par le service d'inspection et la Chambre contentieuse.

L'APD a transmis la note établie par le Service d'inspection le 18 novembre 2024 (pièce complémentaire 2 de l'APD).

Les parties ont conclu additionnellement sur ces deux seules questions posées par la Cour.

Il ressort des conclusions additionnelles de l'APD et des nouvelles pièces que l'enquête dans le dossier 2020-029-52 n'est pas clôturée. L'inspecteur général n'a pas rédigé de rapport de clôture ni pris une des décisions visées à l'article 91 de la LCA. L'APD invoque pour le surplus le secret de l'enquête (art. 64, § 3 LCA) et le fonctionnement séparé du service d'inspection et de la Chambre contentieuse.

12. Dans l'affaire dont la Cour est saisie, le Service de première ligne de l'APD a transmis la plainte à la Chambre contentieuse le 20 février 2023. Cette décision n'est pas critiquée dans la présente procédure, la Cour des marchés n'étant en tout état de cause compétente que pour connaître des recours contre les décisions de la Chambre contentieuse, en vertu de l'article 108 de la LCA.

La Chambre contentieuse a décidé de procéder au traitement au fond du dossier, sur la base de l'article 95 § 1, 1 de la LCA.

Elle a, ce faisant, choisi de ne pas faire usage de la faculté qui lui est réservée par l'article 94, 1 LCA de demander une enquête au Service d'inspection.

Cette décision de la Chambre contentieuse ressort de sa lettre du 15 mai 2023 aux parties.

Elle ne peut dès lors être critiquée par la Requérante dans le cadre de sa requête, qui ne porte que sur la Décision attaquée.

13. Dans sa lettre du 15 mai 2023, la Chambre contentieuse a aussi indiqué aux parties qu'elles pouvaient prendre connaissance des pièces du dossier, introduire des conclusions dans les délais fixés et le cas échéant demander à être entendues.

Par courriel du même jour, la Requérante [REDACTED] (DPD) a accusé réception de cette lettre et annoncé que des conclusions seraient envoyées dans le délai fixé, ce qui ne sera pas le cas.

Alors que la Chambre contentieuse a écrit le 29 septembre 2023 aux parties pour annoncer qu'elle jugeait utile d'entendre les parties lors d'une audition fixée le 12 octobre 2023, la Requérante a répondu le 3 octobre en indiquant le nom de ses deux représentants et de son avocat qui seraient présents.

L'audition s'est tenue le 12 octobre 2023 et la Chambre contentieuse a transmis le 27 octobre 2023 le procès-verbal aux parties. Le 3 novembre 2023, la Requérante a transmis ses observations sur ce PV.

Il apparaît de ces documents que l'existence de l'enquête dans le dossier DOS-2020-02952 a été mentionnée lors de l'audition par les représentants ou le conseil de la Requérante. Cependant, ils n'ont à cette occasion (ni par conclusions, vu l'absence de celles-ci), aucunement demandé le renvoi du dossier devant le Service d'inspection pour être joint au dossier DOS-2020-02952. Dans ses observations du 3 novembre 2023, le conseil de la Requérante s'est contenté d'indiquer : « *Pendant l'audition ma cliente a fait référence à plusieurs reprises à l'investigation par le Service d'inspection qui est actuellement en cours (DOS-2020-02952). Tous les éléments qui font l'objet de votre dossier (DOS-2022-04748) ont déjà fait l'objet de cette investigation profonde, y inclus le dossier de Mr. [REDACTED]. A l'occasion de l'audition, ma cliente a supposé une connaissance préalable dans le chef de la Chambre contentieuse, supposition qui paraissait erronée* ».

Ce n'est que lorsque la Chambre contentieuse a, le 15 mars 2024, transmis à la Requérante le Formulaire de réaction à l'encontre de la sanction envisagée que, par sa réponse du 5 avril 2024, la Requérante a pour la première fois, tout d'abord relevé que « *le dossier DOS-2020-02952 date de juillet 2020 et est donc antérieur à la plainte de [REDACTED] (2022). Il est donc logique et pour des raisons d'économie procédurale, préférable de joindre le dossier actuel (DOS-2022-04748) avec le dossier DOS-2020-02952* » (p. 2), pour ensuite (p. 16) indiquer qu' : « *En ordre préalable, [REDACTED] demande que les dossiers DOS-2022-04748 et DOS-2020-02952 seront joints* ». Ce faisant, la Requérante n'indiquait cependant pas ce qu'elle sollicitait réellement de la Chambre contentieuse : que celle-ci renvoie le dossier au Service d'inspection ou qu'elle s'auto-saisisse de l'enquête en cours ? Il n'est dès lors pas certain que cette « demande de jonction » puisse être considérée comme une véritable demande.

Une telle demande – à la supposer telle - faite après l'audition et alors que l'avis de la Requérante n'était recueilli que par rapport à la fixation de l'amende, était manifestement tardive et ne devait pas être prise en considération par la Chambre contentieuse.

Celle-ci y a cependant eu égard et a adéquatement motivé sa décision de rejeter la demande, au vu du caractère secret de l'enquête (article 64, § 3 de la LCA) et au vu de son absence de pouvoir de s'auto-saisir d'une enquête en cours (cfr § 20 et suivants de la Décision).

Ce faisant, la Décision n'a violé aucune des dispositions visées au moyen de la Requérante.

Aucune disposition de la LCA n'oblige la Chambre contentieuse, après que celle-ci ait décidé de traiter une plainte au fond et l'ait instruite elle-même, à renvoyer un dossier au Service d'inspection. Cette hypothèse n'est même pas prévue par la LCA. Il est par ailleurs clair que la Chambre contentieuse ne pouvait pas s'auto-saisir de l'enquête en cours, comme elle l'a indiqué dans la Décision.

14. La Requérante se prévaut dans ses conclusions additionnelles (après la première audience) de ce que : « *La problématique soulevée (éventuel chevauchement des plaintes traitées par le SPL/Chambre contentieuse et les enquêtes menées par le Service d'inspection, ainsi qu'un nombre excessif de renvois effectués par le SPL) était connue du législateur et de l'APD* ». Elle invoque pour suivre la récente modification apportée à l'article 60 de la LCA.

Comme indiqué précédemment, la LCA applicable à la procédure est celle en vigueur avant les changements apportés par la loi du 25 décembre 2023 modifiant la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (M.B., 1^{er} mars 2024), qui ne sont entrés en vigueur que le 1^{er} juin 2024.

Peu importe dès lors, pour l'analyse du présent litige, que l'article 60 de la LCA ait été modifié, pour prévoir dans sa nouvelle version les critères à prendre en compte par le service de première ligne pour décider de la recevabilité de la plainte, parmi lesquels « – *l'existence d'autres procédures en cours pour les mêmes faits, le cas échéant* ».

Est de même sans impact sur le présent litige le fait que, dans le nouveau Règlement d'ordre intérieur de l'APD – non applicable au litige - il est désormais prévu que le Service de première ligne transmet les plaintes recevables à la Chambre contentieuse, mais aussi que « *Par dérogation (...) le service de première ligne peut transmettre une plainte recevable au service d'inspection, s'il estime que cela est plus efficace au regard d'une plainte déterminée, et ce sur la base d'une politique à publier sur le site internet de l'APD* ».

La Requérante ne peut soutenir qu'une « même approche » aurait dû être suivie par le Service de première ligne, puisque le dossier n'était pas soumis aux règles modifiées. Ceci outre que la Cour rappelle qu'elle est sans compétence pour connaître d'un recours contre une décision du Service de première ligne.

Le principe généraux de bonne administration invoqués au moyen (notamment le principe d'économie de la procédure et principe de bonne administration) ne peuvent quant à eux être invoqués à l'encontre d'un régime légal clair (cfr Cass. 6 novembre 2023, C.23.0092.N.)

Il ressort de l'ensemble de ce qui précède que le moyen de [REDACTED] n'est pas fondé.

Second moyen de la Requérante² : Violation des droits de la défense, du principe du caractère contradictoire des débats et des principes de bonne administration des soins, de sécurité juridique et de confiance et de proportionnalité – reproche fait à l'APD de ne pas lui avoir accordé un nouveau délai pour conclure.

Moyens en défense six à onze de l'APD.

Résumé des positions des parties

15. La Requérante soutient qu'en n'autorisant pas de délais supplémentaires pour déposer des conclusions, l'APD a violé les principes du contradictoire, des droits de la défense et de bonne administration, y compris le principe de confiance et le principe de proportionnalité. L'absence de conclusions de la part de la Requérante résultait d'une situation de force majeure, à savoir la circonstance que son DPD de l'époque avait caché les communications de l'APD à sa direction de sorte que celle-ci n'était pas au courant de la procédure en cours, ne pouvait pas engager un avocat et ne pouvait pas préparer sa défense. En n'accordant pas à la Requérante le droit de formuler sa défense par écrit, la Chambre contentieuse l'a privée de la possibilité de fournir l'explication nécessaire qui aurait inévitablement conduit à une décision différente et nécessairement beaucoup plus favorable. L'absence de conclusion écrite a sérieusement limité la capacité de la Requérante à présenter efficacement ses arguments et ses preuves et même si elle a pu répondre oralement lors de l'audience, cela ne suffit pas à garantir pleinement le principe du contradictoire.

Le fait que la Requérante n'avait pas connaissance des délais de conclusion pour cause de force majeure aurait dû conduire à une pesée minutieuse des intérêts. Le fait de prendre en considération l'affaire sans délais supplémentaires pour déposer des conclusions, en tenant compte des circonstances spécifiques du dossier, démontre un comportement procédural imprudent qui a conduit à une décision insuffisamment étayée et motivée en fait et en droit, et en plus, l'APD a ainsi pu violer les attentes légitimes de la Requérante. En outre, en refusant d'accorder des délais

² Indiqué en conclusions comme « Premier grief ».

supplémentaires pour déposer des conclusions l'APD donne une réponse disproportionnée aux erreurs administratives du DPD de la Requérante, portant ainsi préjudice de manière disproportionnée aux intérêts privés de la Requérante et à ses droits de la défense.

16. L'APD fait valoir que la Chambre contentieuse ne constitue pas un tribunal administratif mais une autorité administrative (*Sixième moyen en réponse*).

La Requérante invoque la force majeure, sans essayer de démontrer que les conditions sont réunies (*Septième moyen » en réponse*). D'ailleurs, à aucun moment avant l'introduction de la présente procédure, la Requérante n'a invoqué la force majeure et n'a sollicité formellement un nouveau délai pour conclure. Il ne peut évidemment pas être reproché à la Chambre contentieuse de ne pas lui avoir accordé quelque chose qui ne lui a pas été demandée. L'APD a de surcroît été tout spécialement soucieuse de prendre connaissance du point de vue et de l'argumentation de la Requérante puisqu'elle a décidé d'entendre les parties concernées, ce qui n'est pas prévu dans tous les cas, mais est laissé à son appréciation (art. 93 de la LCA).

La Chambre contentieuse a scrupuleusement respecté les exigences d'information quant à la procédure prescrites par la loi (*huitième moyen en défense*). Si la Requérante n'a pas donné suite à l'invitation qui lui a été faite de conclure, c'est dû à des dysfonctionnements internes dont l'APD n'est pas responsable. Le grief de la Requérante n'est pas pris de la violation de dispositions légales, mais de la violation de principes généraux de droit. Or, dans la hiérarchie des normes, la loi a la primauté sur les principes généraux. La méconnaissance d'un principe général, à la supposer établie (*quod non*) ne peut donc pas conduire à l'irrégularité d'une décision si cette méconnaissance découle en réalité de l'application de la loi.

La Chambre contentieuse a respecté les principes de bonne administration (*neuvième moyen en défense*). Les principes généraux de bonne administration, comprenant celui de diligence, de sécurité juridique et de confiance, ainsi que de proportionnalité, ne devaient pas conduire la Chambre contentieuse à agir différemment. La Chambre Contentieuse a agi avec diligence en donnant à la Requérante l'occasion de déposer des conclusions écrites et en la convoquant pour une audition au cours de laquelle elle a pu développer son argumentation. Aucun élément ne permet de considérer que le principe de diligence aurait dû conduire la Chambre contentieuse à accorder à la Requérante un nouveau délai pour déposer des conclusions. En ce qui concerne le principe de sécurité juridique et de confiance légitime, l'APD n'aperçoit pas ce qui permet à la Requérante de soutenir qu'elle était en droit de s'attendre à ce que la Chambre contentieuse lui octroie un nouveau délai pour conclure. A propos du principe de proportionnalité, même si la Requérante, pour des raisons qui lui sont propres, n'a pas déposé de conclusions, elle a eu tout le loisir de développer son argumentation, oralement au cours de l'audition.

La Chambre contentieuse a respecté les principes du contradictoire, des droits de la défense et d'audition préalable (*dixième moyen en défense*). Même si la Requérante n'a pas déposé de conclusions – ce qui est de sa responsabilité - elle a pu exprimer son point de vue, notamment tout au long de la procédure, par sa participation à l'audience, ses observations sur le procès-verbal de l'audition ainsi que ses observations sur le projet de sanction envisagée).

Enfin, la Requérante dispose d'un recours de pleine juridiction devant la Cour des marchés, au cours duquel elle peut développer l'argumentation qu'elle souhaite, ce qui peut conduire à l'annulation ou la réformation de Décision attaquée (*onzième moyen en réponse*). Le respect des principes et des exigences liées aux droits de la défense (article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme) doit s'apprécier sur l'ensemble de la procédure, compte tenu du recours de pleine juridiction devant la Cour des marchés.

Discussion et décision de la Cour des marchés

17. La Chambre contentieuse de l'APD est une autorité administrative – et non une juridiction administrative - à laquelle s'appliquent les principes généraux de bonne administration.

Cependant, les principes généraux de bonne administration ne peuvent être appliqués à l'encontre du régime légal clair (cfr Cass. 6 novembre 2023, C.23.0092.N).

En l'occurrence, la Chambre contentieuse a suivi la procédure prévue par la LCA. Notamment, conformément à l'article 99 LCA, elle a invité les parties, par écrit du 15 mai 2023, à transmettre leurs conclusions.

La Requérante ne nie pas avoir reçu cette communication, mais invoque que celle-ci n'a été reçue que par son (ancien) DPD, qui n'en a pas informé sa direction.

Vainement, elle invoque (ou paraît invoquer, car elle s'en défend) que cette non-communication serait constitutive de force majeure. En effet, la force majeure est une circonstance indépendante de la volonté humaine que celle-ci n'a pu ni prévoir ni conjurer ; la faute du préposé engage l'employeur ; de même, la faute du mandataire engage le mandant et ne peut constituer en soi, pour celui-ci, un cas de force majeure (Cass. 8 septembre 2017, *JLMB*, 2018, p. 521) ; il n'en va différemment que dans le cas particulier des huissiers de justice, en raison du monopole de ceux-ci (Cass., 18 novembre 2019, C.18.0510.F,). La faute du DPD de [REDACTED] ne peut dès lors être invoqué comme force majeure par celle-ci.

Quoi qu'il en soit, la Chambre contentieuse a été prudente dans ce dossier puisque, n'ayant pas reçu de conclusions des parties, elle a alors organisé une audition de celles-ci, pour leur donner une nouvelle occasion de faire valoir leurs droits, oralement. La procédure est en principe écrite, la Chambre contentieuse ayant cependant la possibilité de choisir d'entendre les parties (art. 93 LCA).

La Requérante a accusé réception de l'invitation à l'audition et annoncé les personnes qui y seraient présentes.

Elle n'a nullement, à cette occasion, demandé à bénéficier d'un nouveau délai pour conclure. Interrogée spécifiquement à l'audience sur son absence de réaction aux lettres envoyées par l'APD, elle a reconnu avoir bien reçu ces lettres mais qu'elles n'avaient pas été « traitées », du fait de son (ancien) DPD ; encore à cette occasion, elle n'a pas demandé à pouvoir conclure par écrit.

En fondant son moyen sur le refus (et même, § 129 de ses conclusions, sur le « *refus obstiné* ») de la Chambre contentieuse de l'APD d'autoriser des délais supplémentaires pour déposer des conclusions, la Requérante part d'un présupposé erroné : dès lors qu'elle n'a formé aucune demande de nouveau délai pour conclure, il n'y a eu aucune décision de refus.

La circonstance que l'ancien DPD de la Requérante n'ait pas informé sa direction du délai pour conclure ne peut être imputé à l'APD, ni partant être constitutif d'une violation des droits de la défense de la Requérante. Ayant finalement été complètement informée de l'affaire avant l'audience, il appartenait à celle-ci, si elle souhaitait obtenir un nouveau délai pour conclure, d'en faire la demande auprès de la Chambre contentieuse. Ne l'ayant pas fait, elle ne peut critiquer un prétendu formalisme de la Chambre contentieuse, ni lui faire reproche de ne pas lui avoir spontanément proposé un nouveau délai qu'elle n'a pas elle-même demandé.

Partant, le moyen n'est pas fondé. Il n'y a eu violation ni du principe des droits de la défense de la Requérante, ni du principe du contradictoire. La Requérante a eu la possibilité de déposer des conclusions écrites et ne l'a pas fait, en raison d'une faute d'une personne dont elle répond, et sans avoir ensuite demandé à bénéficier d'un nouveau délai. Elle s'est vue en outre donner la possibilité de présenter sa défense oralement et l'a fait.

La Requérante n'établit aucune violation des principes qu'elle invoque à son moyen.

Troisième moyen de la Requérante³ : à tort, la Décision retient une violation de l'article 17 et de l'article 21, paragraphes 1 et 2 du RGPD – le Décision interprète erronément la demande formée le 30 juin 2022 par le Plaignant : il s'agit d'une simple demande d'effacement qui n'emporte ni objection à un traitement futur, ni révocation implicite du consentement donné pour le traitement de ses données dans la base de données relative à la newsletter

³ « Deuxième grief » dans ses conclusions.

Douzième et treizième moyen de l'APD.

Résumé des positions des parties

18. **La Requérante** allègue qu'elle traite les données personnelles des abonnés à ses newsletters sur la base du consentement, tandis que tous les autres traitements de données personnelles sont justifiés par l'exécution du contrat (sur la base juridique de l'article 6.1, b) RGPD).

La demande faite par le Plaignant le 30 juin 2022 ne peut être interprétée autrement que comme (et uniquement comme) une demande d'effacement en vertu de l'art. 17.1, a) RGPD. Certes, en raison d'erreurs humaines malheureuses et individuelles, l'effacement effectif a dû attendre plusieurs mois, mais la Requérante a finalement rempli ses obligations ; le seul manquement qui pourrait lui être reproché est de ne pas avoir agi rapidement, mais pas de ne pas avoir respecté le droit à l'effacement même.

Il n'y a donc pas eu de violation de l'article 17 RGPD, hors une simple violation du délai d'effacement.

Par ailleurs, le Plaignant n'a communiqué aucune révocation de son consentement donné à la Requérante pour recevoir ses newsletters. Son écrit du 30 juin 2022 ne peut être interprété comme comportant implicitement une telle révocation : l'interprétation faite par la Décision attaquée est erronée et non motivée (violation de l'obligation de motivation).

C'est également erronément que l'APD retient que le Plaignant aurait invoqué un droit d'opposition en vertu de l'art. 21.1 ou 21.2 RGPD. Le Plaignant a mis fin à sa collaboration contractuelle avec la Requérante et, dans ce cadre a demandé l'effacement de ses données. Il ne s'est par contre pas opposé au traitement ultérieur de ses données à des fins de prospection et n'a pas retiré son consentement pour l'envoi des newsletters.

Si le Plaignant avait souhaité s'opposer au traitement ultérieur de ses données personnelles conformément à l'article 21.1 RGPD, il aurait dû indiquer des raisons « tenant à sa situation particulière » pour justifier de s'opposer au traitement ultérieur de ses données. De toute façon, il n'y a pas eu de traitement de ses données pour du marketing direct. La Décision est fondée sur des fait inexacts et est irrégulière et illégale car elle applique l'article 21 RGPD de manière erronée.

Le Plaignant n'a pas non plus objecté au traitement ultérieur de ses données sur la base de l'article 21.2. RGPD, ni implicitement révoqué son consentement donné pour l'envoi de la newsletter. La position de l'APD selon laquelle la demande d'effacement en vertu de l'article 17 RGPD implique également implicitement une objection au sens de l'article 21 ou une révocation de consentement est incorrecte et contraire au texte et à l'esprit de la RGPD. Les droits des personnes concernées doivent être exercés de manière explicite et sans ambiguïté.

A tort, l'APD a inclus des violations des articles 21.1 et 21.2 RGPD dans le dossier, en étendant artificiellement la plainte. L'APD ne justifie pas non plus suffisamment sa décision (violation de l'exigence de motivation).

19. **L'APD** soutient que la demande du 30 juin 2022, ultérieurement précisée dans la demande de médiation auprès de l'APD le 18 novembre 2022, a correctement été analysée comme contenant une demande d'effacement et d'opposition (*Douzième moyen en défense*). La demande d'effacement est explicite dans la plainte du 30 juin, tandis que la demande d'opposition résulte de manière implicite mais certaine de la demande de médiation du 18 novembre 2022, dans laquelle le Plaignant indique qu'il reçoit toujours des messages publicitaires quatre mois et demi après sa demande initiale, ce qui démontre à suffisance qu'il ne souhaite plus recevoir ces messages, et qu'il s'oppose à ce traitement pour l'avenir

L'APD soutient aussi que la Requérante n'a pas traité les demandes d'effacement et d'opposition du Plaignant (*treizième moyen en défense*). Contrairement à ce qui est avancé par la Requérante, les demandes d'effacement et d'opposition à des fins de prospection du Plaignant n'ont pas été traitées conformément au RGPD. Le 12 octobre 2023, au jour de l'audience devant la Chambre Contentieuse, plus d'un an après que le Plaignant ait exercé ses droits, la Requérante n'avait toujours pas pris de mesures concrètes pour répondre aux demandes d'effacement et d'opposition. La Requérante a déposé un courrier le 11 novembre 2023 – après même la clôture des débats – par lequel elle informe le Plaignant de la suppression de ses données, mais sans apporter de preuve complémentaire et sans préciser si la demande d'opposition a été traitée. La Décision relève aussi la contradiction de la Requérante qui, lors de l'audition devant la Chambre contentieuse, a indiqué que les sollicitations du Plaignant par le biais de la newsletter avaient cessé en décembre 2022, moment auquel l'ancien DPD de la Requérante aurait « rectifié la situation », pour en même temps expliquer dans ses conclusions que le « code 43 » permettant la limitation des données du Plaignant aurait été appliqué uniquement à partir du mois d'avril 2023. En outre, le 'code 43' a peut-être permis de limiter l'accès aux données du Plaignant, mais pas de les effacer, puisqu'il était sans effet sur l'envoi de la newsletter. Enfin, conformément aux articles 12, §§ 1er, 3 et 4 du RGPD, la Requérante avait l'obligation d'informer la personne concernée des suites accordées à sa demande, ce qu'elle n'a pas fait.

La réponse du 1^{er} juillet 2022 par laquelle la Requérante informe le Plaignant du fait que sa demande a été transmise au département concerné, n'apporte aucune information concrète quant aux mesures prises à la suite de sa demande, comme l'exigent les dispositions de l'article 12 RGPD. La Requérante paraît invoquer implicitement l'exception prévue à l'article 17, § 3, b) du RGPD ; cependant, elle n'a pas informé le Plaignant en temps utile du non-effacement de ses données en raison de cette exception, comme le prescrivent les articles 12 (§§ 1er, 3, 4) et 17, § 3, du RGPD. En outre, l'APD note que cette exception ne saurait justifier la poursuite de traitement des données du Plaignant à des fins de marketing direct, que ce soit par démarchage téléphonique ou par courrier électronique.

La Décision établit à juste titre une infraction aux articles 17 et 21 RGPD, mais aussi à l'obligation de transparence reprise aux articles 12.1, 12.3 et 12.4 RGPD.

La Décision attaquée ne fait pas une interprétation erronée des articles 17 et 21 du RGPD (*quatorzième moyen en défense*).

La Requérante se trompe lorsqu'elle fait valoir que le Plaignant ne pouvait être considéré comme un prospect, parce qu'il y aurait lieu de distinguer les termes « prospection » et « marketing direct ». L'activité de marketing direct comprend en son sein, les activités de prospection.

L'APD ne conteste pas que le traitement des données du Plaignant en vue de l'envoi de la newsletter reposait sur son consentement conformément à l'article 6, § 1er, a) du RGPD. Cependant, la base légale sur laquelle se fonde la demande d'effacement du plaignant est l'article 17, § 1er, b) du RGPD et non l'article 17, § 1er, a) du RGPD.

En outre, il ressort clairement de la situation que le Plaignant s'est opposé au traitement ultérieur de ses données à des fins de marketing direct. En effet, le Plaignant, en exprimant fermement qu'il ne consent pas à la poursuite de la relation commerciale, ne consent pas davantage au traitement ultérieur de ses données, puisque ces traitements sont inhérents à la relation commerciale qui existait entre la requérante et lui. Ceci ressort clairement de la requête de médiation du Plaignant introduite auprès de l'APD le 18 novembre 2022.

La Requérante ne peut être suivie quand elle avance que le Plaignant ne pouvait pas s'opposer au traitement à des fins de prospection conformément à l'article 21, § 2, du RGPD dès lors que ce traitement reposait sur son consentement, et pas sur l'intérêt légitime de la Requérante. Contrairement au droit d'opposition tel qu'il est prévu par l'article 21, § 1er, du RGPD, le droit pour la personne concernée de s'opposer au traitement de ses données à des fins de prospection conformément à l'article 21, § 2, du RGPD ne requiert pas que le traitement de ses données soit fondé sur l'article 6, § 1er e) ou f) du RGPD, à savoir, la poursuite de l'intérêt légitime du responsable du traitement ou l'exercice d'une mission d'intérêt public par le responsable du traitement. Au contraire, cette disposition accorde un droit inconditionnel et automatique à la personne concernée de s'opposer à tout moment au traitement de ses données à des fins de marketing direct, sans que la personne concernée ne doive apporter une quelconque justification. L'article 7, § 3 du RGPD relatif au retrait du consentement n'impose aucune condition spécifique quant à la forme du retrait ; ainsi, la disposition n'implique pas que le retrait du consentement tel qu'il a été exprimé par le plaignant ne serait pas valide.

Ni le RGPD ni la doctrine ne prévoient que, comme le soutient la Requérante, la personne concernée aurait l'obligation d'indiquer clairement quel droit elle souhaite exercer. En attribuant une série de droits à la personne concernée et parallèlement, une série de devoirs au responsable du traitement,

le législateur européen a entendu protéger la personne concernée, considérée comme la partie faible dans le contexte de la protection des données à caractère personnel. La réglementation ne fait pas peser sur la personne concernée une obligation de contrôler ou interpeler le responsable du traitement afin de s'assurer que celui-ci a bien rempli les obligations qui lui incombent, après retrait du consentement.

Discussion et décision de la Cour des marchés

20. Il découle de l'article 17, paragraphe 1, du RGPD que la personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement de données à caractère personnel la concernant et que le responsable du traitement a l'obligation d'effacer ces données dans les meilleurs délais notamment lorsque : a) les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière », b) la personne concernée « retire le consentement sur lequel est fondé le traitement, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a), [...] et [qu']il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ».

21. En l'occurrence, la Requérante expose qu'elle traitait les données personnelles du Plaignant :
- d'une part dans le cadre de l'exécution du contrat-cadre pour le placement de commandes (sur le fondement de l'article 6.1.b) RGPD) ;
- d'autre part pour l'envoi de ses newsletters, sur la base d'un consentement donné (sur le fondement de l'article 6.1.a) RGPD).

22. La demande d'effacement a été faite par le Plaignant le 30 juin 2022 auprès de la Requérante. N'obtenant pas de réponse et constatant qu'il recevait toujours des courriels, il a introduit auprès de l'APD une demande en médiation le 18 novembre 2022.

La violation de l'article 17 du RGPD ne peut être contestée. Il est constant que la Requérante n'a pas effacé les données personnelles du Plaignant « dans les meilleurs délais » après que la demande lui en ait été faite.

La Décision attaquée retient que :

- Selon la Requérante, l'envoi des newsletters aurait continué jusqu'en décembre 2022 puis aurait cessé ;
- Cette affirmation est jugée peu crédible dès lors que le 11 janvier 2023, le Plaignant écrit que « à ce jour, je continue de recevoir des appels et des mails de [REDACTED] » ;
- Le 11 avril 2023, le DPD a appliqué un code interne (« 43 ») aux données du Plaignant, ce qui devait en limiter l'accès selon lui.

Elle en déduit « l'envoi continu de newsletters perdurant au moins jusqu'en décembre 2022 voire jusqu'en avril 2023 (...) ».

Ce constat factuel opéré par la Décision n'est pas critiqué en tant que tel par la Requérante, qui reconnaît qu'elle n'a pas répondu à la demande endéans un délai raisonnable. Dans ses conclusions, la Requérante indique que « l'effacement des données a bien été effectué et confirmé, avec la première notification à la personne concernée (datée du 10 novembre 2023) » (§ 187); elle se réfère à son courriel du 11 novembre 2023 à la Chambre contentieuse (pièce 30 du dossier de l'APD), transmettant à celle-ci l' « *email du sous-traitant allemand confirmant l'effacement des données* » du plaignant ; cet e-mail est daté du 10 novembre 2023.

23. La Décision attaquée voit dans la demande du Plaignant une demande d'effacement qui concerne tant la poursuite du traitement de ses données pour l'exécution du contrat (puisqu'il y met fin) (article 17 (1)(a) du RGPD) qu'une révocation de son consentement à recevoir les newsletters (article 17(1)(b) du RGPD) et une opposition au marketing direct (article 21(1) du RGPD).

Cette analyse est critiquée par le moyen.

Le Plaignant demande le 30 juin 2022 à [REDACTED] de « *supprimer l'intégralité des données personnelles me concernant que vous avez en possession* ». Cette demande est formée de manière tout à fait générale. Il est logique d'interpréter cette demande de suppression intégrale comme une demande d'effacement de ses données qui ne sont plus nécessaires à l'exercice du contrat (17(1)(a) du RGPD), de même, implicitement, que comme un retrait de son consentement pour toute utilisation future et une demande d'effacement par voie de conséquence (17(1)(b)).

Si une personne demande l'effacement de ses données, cela signifie en principe que, à tout le moins à la date de cette demande, elle ne consent plus au traitement effectué (cfr Cour de justice UE, 24 septembre 2019, affaire C-136/17, § 62). Si elle formule sa demande d'effacement en des termes généraux, cela signifie aussi qu'elle sollicite un effacement généralisé, valable pour les traitements effectués par le responsable de traitement, quel que soit le fondement légal de celui-ci.

La plainte du 18 novembre 2022 confirme cette intention puisque, précisément, le Plaignant s'y plaint de recevoir encore, quatre mois plus tard, « *des messages publicitaires* ». Cela confirme que le Plaignant ne souhaitait plus recevoir de tels messages, et donc que son consentement précédemment donné devait être considéré comme révoqué (art. 17(1)(b) RGPD).

La demande de « suppression » est bien une demande d'effacement (article 17 RGPD), quel qu'en soit le fondement (en l'occurrence, article 17(1) (a) ou (b) RGPD).

En vue de garantir l'exercice plein et entier des droits du Plaignant, il ne peut être attendu ou exigé qu'il indique avec précision la ou les dispositions précises du RGPD qui fondent sa plainte.

Le moyen n'est pas fondé en ce qu'il critique la Décision en ce qu'elle retient un manquement à l'article 17 du RGPD, résultant de la circonstance que la Requérante n'a pas donné suite à la demande d'effacement « dans les meilleurs délais », comme prévu à l'article 17, mais a continué à utiliser les données du Plaignant après sa demande d'effacement, notamment pour lui envoyer ses newsletters.

24. Par contre, la Chambre contentieuse ne pouvait manifestement pas considérer que la demande contenait aussi, implicitement, une demande d'opposition au sens de l'article 21(2) du RGPD.

Une demande d'opposition fondée sur l'article 21(2) du RGPD concerne une opposition à un traitement de données à caractère personnel à des fins de prospection, ce qui suppose que, contrairement aux faits de l'espèce, la personne concernée n'ait pas donné son consentement au traitement de ses données et qu'il n'existe pas non plus de relation contractuelle entre la personne concernée et le responsable du traitement.

Si une demande d'opposition fondée sur l'article 21(2) du RGPD pourrait, le cas échéant, être faite par un ancien client qui continuerait à se voir contacter par le responsable du traitement à des fins de marketing direct, tel n'est pas le cas en l'espèce, puisque le Plaignant a formé une seule demande, le 30 juin 2022, pour mettre fin au contrat et pour effacer ses données, et que les traitements ultérieurs de ses données par la Requérante ne sont dus qu'à ce que celle-ci n'a pas répondu à répondre à la demande d'effacement.

C'est d'ailleurs en ce sens que, dans le dossier DOS-2020-02952, le Service d'inspection a décrit la demande du Plaignant dans la présente affaire : uniquement comme une demande d'effacement.

La Décision attaquée donne une portée manifestement trop large à la plainte, ce qu'il ne lui appartenait pas de faire, tenant compte de surcroît que le Service d'inspection menait une enquête approfondie auprès de la Requérante, pour des plaintes peu ou prou similaires, et y avait aussi inclus la plainte du Plaignant.

La Décision n'est donc pas non plus légalement justifiée en ce qu'elle conclut à une violation de l'article 21(2) du RGPD, puisque la Requérante n'était pas saisie d'une demande d'opposition mais d'une demande d'effacement formée par un de ses clients.

Au vu de ce qui précède, le moyen est partiellement fondé.

La Décision doit être annulée en ce qu'elle a retenu un manquement à l'article 21(2) du RGPD dans le chef de la Requérante.

Quatrième moyen de la Requérante⁴ : C'est à tort que la Décision attaquée retient une violation de l'art. 5, 1, a) RGPD.

Quinzième moyen en défense de l'APD.

Résumé des positions des parties

24. **La Requérante** allègue que la Décision attaquée fait une lecture manifestement erronée des articles 17 et 21 du RGPD et du droit de la personne concernée de retirer son consentement à tout moment en considérant que la demande d'effacement du Plaignant constitue aussi une objection au traitement ultérieur et/ou une révocation du consentement donné.

Le service de commande téléphonique auprès des clients existants de la Requérante ne constitue pas une activité de marketing direct ; il s'agit d'un service proposé aux clients afin de les soulager de leurs soucis et de leur permettre d'être sollicités de manière proactive pour de nouveaux achats au lieu de devoir suivre eux-mêmes leurs stocks.

A tout le moins, l'APD ne justifie pas suffisamment la violation alléguée de l'article 5.1 ; il s'agit de reprocher encore une fois à la Requérante le même comportement pour lequel la Décision attaquée retient déjà une violation d'autres dispositions du RGPD. Il ne s'agit d'une seule personne concernée qui, dans un cas spécifique, a reçu quelques e-mails après avoir indiqué qu'elle ne souhaitait plus rester cliente, en raison d'un malheureux concours de circonstances.

La Décision attaquée est fondée sur des faits inexacts et est irrégulière et illégale, appliquant de manière incorrecte et inappropriée l'article 5, 1, a) du RGPD.

25. **L'APD** fait valoir que la Décision attaquée ne fait pas une interprétation erronée de l'article 5, § 1er, a) du RGPD (quinzième moyen en défense).

La Décision constate à juste titre que la Requérante n'a pas respecté le principe de transparence et de licéité (art. 5.1, a) et art. 12 RGPD). La Requérante n'a pas respecté les obligations qui lui incombent. Par ailleurs, l'APD relève que, même à suivre le point de vue de la Requérante selon lequel le service de commande téléphonique ne constitue pas une activité de marketing direct, ce service constitue un traitement de données qui, en tout état de cause, ne repose sur aucune base légale (le contrat était rompu le 30 juin 2022). En outre, la Requérante ne conteste pas que l'envoi de la newsletter constituait bien un traitement de données à des fins de marketing direct, qui a été poursuivi sans base de licéité à partir du 1^{er} juillet 2022.

Discussion et décision de la Cour des marchés

⁴ Identifié comme 3^{ème} grief.

26. En vertu de l'article 5(1) (a) du RGPD, les données à caractère personnel doivent être traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée.

La Décision considère que la poursuite du traitement des données personnelles du Plaignant après sa demande d'effacement du 30 juin 2022 s'est effectuée sans base de licéité, vu le retrait par le Plaignant de son consentement.

Cette Décision n'est pas fondée sur des faits inexacts. Il est incontestable que la Requérante a continué à traiter des données à caractère personnel du Plaignant après le 30 juin 2022 en lui envoyant ses newsletters ; peu importe que cet envoi de newsletters soit qualifié ou non de « marketing direct », cette activité suppose nécessairement un traitement de données à caractère personnel. Il n'y a d'ailleurs pas eu que des envois de newsletters, la Requérante reconnaissant en conclusions que, vraisemblablement à la suite d'une erreur, le Plaignant a été placé le 24 novembre 2022 manuellement dans la catégorie « Service téléphonique » par un de ses employés. Ceci a eu nécessairement pour conséquence que le Plaignant a reçu des appels téléphoniques pour solliciter des commandes de sa part, ce qui est confirmé par le courriel du Plaignant du 11 janvier 2023 où il indique continuer à recevoir « des appels et des e-mails de [REDACTED] » (pièce 6 de l'APD).

La Décision n'est pas non plus irrégulière ou illégale. Elle fait une juste application de l'article 5(1)(a) du RGPD : dès lors que le Plaignant avait sollicité l'effacement de ses données et avait retiré son consentement (cfr supra), la Requérante ne disposait plus d'une base légale pour traiter ses données à caractère personnel.

Ce traitement de données à caractère personnel sans base légale s'est poursuivi jusqu'en décembre 2022 ou avril 2023, avec un effacement au 10 novembre 2023 (cfr infra).

Cinquième et sixième moyens de la Requérante⁵ : La Décision attaquée est sans objet dans la mesure où elle ordonne à tort à la Requérante de satisfaire immédiatement aux demandes d'effacement et d'opposition du Plaignant alors que cela avait déjà été fait et La Décision attaquée est sans objet dans la mesure où elle ordonne à tort à la Requérante l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données, conformément à l'article 19 du RGPD.

Seizième et dix-septième moyens en défense de l'APD

Résumé des positions des parties

27. La Requérante allègue dans son cinquième moyen qu'elle a bien effectué l'effacement des données du Plaignant, avec pour conséquence que la Décision doit être déclarée « sans objet » en ce

⁵ Identifiés en conclusions comme « Quatrième motif » et « Cinquième grief ».

qu'elle lui ordonne de satisfaire immédiatement aux demandes d'effacement et d'opposition du Plaignant.

La Décision attaquée est fondée sur une appréciation erronée en fait lorsqu'elle considère que la Requérante n'a toujours pas accédé à la demande d'effacement. L'effacement a été réalisé et communiqué au Plaignant le 10 novembre 2023 ; une seconde lettre de confirmation lui a encore été adressée le 4 avril 2024. Elle critique, du fait de cette appréciation erronée, la Décision attaquée en tant que celle-ci lui ordonne de satisfaire immédiatement aux demandes d'effacement et d'opposition du Plaignant, dans un délai de 30 jours.

La Requérante ne peut pas être tenue de fournir une preuve négative, à savoir qu'elle ne possède plus certaines données personnelles. La preuve est rapportée par ses affirmations et l'indication par le Plaignant lui-même, le 11 octobre 2023 (pièce 22 APD) qu' *« il semble que [REDACTED] ait finalement supprimé mes données comme demandé, probablement suite à votre action »*. Son obligation consistait à supprimer les données du Plaignant, non à fournir la preuve de ne plus être en possession de ses données personnelles.

Dans son sixième moyen, la Requérante se fonde sur la même appréciation erronée en fait de la Chambre contentieuse (l'effacement des données avait bien été effectué) pour critiquer la Décision en ce qu'elle lui ordonne, en vertu de l'article 19 du RGPD, de procéder à cet effacement et à la notification de celui-ci « aux récipiendaires des données ».

De surcroît, il n'existe, selon elle, aucun tiers récipiendaire des données personnelles du Plaignant.

28. L'APD fait valoir dans son seizième moyen que, au jour de l'adoption de la Décision attaquée, la Requérante n'avait pas démontré avoir donné une suite favorable aux demandes du Plaignant. Elle ne l'avait toujours par fait le 10 novembre 2023, contrairement à ce qu'elle allègue.

La lettre du 4 avril 2024 de la Requérante au Plaignant permet de comprendre que, dans sa lettre du 10 novembre 2023, la Requérante ne se référait qu'à la demande d'effacement, et pas à l'opposition et au retrait du consentement. Et même à ce stade, la preuve n'est toujours pas rapportée. Il ne s'agit pourtant pas d'une preuve impossible, de multiples possibilités existent.

L'APD souligne enfin la distinction à opérer entre les deux dispositifs de la Décision, l'ordre fondé sur l'article 19 du RGPD visant la communication à opérer vis-à-vis des tiers récipiendaires des données.

L'APD soutient ensuite dans son dix-septième moyen, pour autant que de besoin, que les ordres de mise en conformité et d'effacement et de notification n'ont aucune influence sur la validité de la Décision attaquée et, en particulier, sur la fixation de l'amende infligée à la Requérante.

Discussion et décision de la Cour des marchés

29. Le procès-verbal de l'audition du 12 octobre 2023 indique que *« l'avocat a indiqué que la défenderesse ne pouvait pas confirmer que les données avaient été effectivement bien effacées, car ils n'ont aucune confirmation écrite de la part de l'Allemagne à ce sujet »*.

Dans ses observations du 3 novembre 2023, le conseil de la Requérante indique à ce sujet que *« En ce qui concerne l'effacement des données [du Plaignant], ma cliente fait le nécessaire pour régulariser la situation : elle informera [le Plaignant] que ses données seront effacées, dans la mesure prévue par l'article 17 RGPD »* (§ 2.2.b de ses observations, pièce 29 du dossier de l'APD).

Il en ressort qu'à la date de l'audition devant la Chambre contentieuse du 12 octobre 2023, il n'existait aucune certitude sur le point de savoir si la Requérante avait répondu de manière satisfaisante à la demande d'effacement du Plaignant, et même qu'elle reconnaissait n'y avoir pas répondu de manière satisfaisante, puisqu'elle s'engageait à *« faire le nécessaire pour régulariser la situation »*.

30. Cependant, assez vite après l'audition, la Requérante a notifié à la Chambre contentieuse le 11 novembre 2023, que, comme elle s'y était engagée, elle avait régularisé la situation en procédant à l'effacement complet des données (cfr le courriel du 11 novembre 2023 et ses annexes, en particulier le courriel du 10 novembre 2023 en ce sens de la société [REDACTED] son fournisseur de services IT).

La Chambre contentieuse indique dans la Décision qu'elle a *« décidé de ne pas tenir compte de ces informations dans ses délibérations car les débats avaient déjà été clos »*.

Ce faisant, la Chambre contentieuse a fait preuve d'un formalisme non prévu par la LCA ni par son propre règlement d'ordre intérieur, qui ne contiennent aucune disposition relative à la clôture ou à la réouverture des débats, à la différence de ce que prévoit le Code judiciaire pour les juridictions de l'ordre judiciaire.

Conformément aux principes de bonne administration, en particulier au principe de minutie et au respect des droits de la défense, la Chambre contentieuse devait tenir compte de l'ensemble des éléments qui lui étaient soumis, en ce compris les éléments relatifs à l'effacement des données ; elle avait l'obligation de se livrer à un examen effectif des moyens, arguments et offres de preuve de la partie qui risquait de voir infliger une amende administrative pouvant être qualifiée de pénale au sens de l'article 6 de la CEDH.

Ces éléments se rapportaient en effet à la question centrale du litige, à savoir celle de savoir si oui ou non la Requérante avait effacé les données, au sujet de laquelle un certain flou était demeuré à l'audience. Dans ses commentaires sur le procès-verbal d'audition, le conseil de la Requérante annonçait que sa cliente faisait le nécessaire pour régulariser la situation, ce qui informait la Chambre contentieuse que de nouveaux éléments en ce sens seraient prochainement versés au dossier.

Ces éléments soumis étaient de surcroît cohérents avec l'information donnée par le Plaignant lui-même – à savoir qu'il pensait ses données effacées car il n'avait plus été contacté – de sorte qu'ils apparaissaient crédibles.

Partant, les deux moyens sont fondés.

La Décision est annulée en ce qu'elle ordonne à la Requérante de satisfaire immédiatement aux demandes d'effacement et d'opposition du Plaignant et en ce qu'elle lui ordonne l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données, conformément à l'article 19 du RGPD.

Septième moyen de la Requérante⁶ : Violation des articles 5.2. et 24 du RGPD en ce que la Décision attaquée conclut à leur non-respect par la Requérante.

Dix-huitième moyen en défense de l'APD.

Résumé des positions des parties

27. La Requérante soutient dans son septième moyen que la Décision attaquée retient erronément une violation des articles 5.2. et 24 du RGPD, alors qu'elle avait déjà pris toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir et pouvoir démontrer que le traitement des données personnelles « *est effectué conformément au RGPD, en tenant compte de la nature, de la portée, du contexte et de la finalité du traitement, ainsi qu'avec des degrés variables de probabilité et de gravité des risques pour les droits et libertés des personnes physiques* ».

Elle a désigné un DPD depuis 2018 et lui a toujours apporté le soutien nécessaire et lui a laissé suffisamment de temps pour remplir ses tâches. Aucun de ses DPD n'a jamais fait état d'un manque de temps ou de soutien pour exercer ses fonctions.

En l'occurrence, c'est le DPD lui-même qui a commis des erreurs graves qui ne peuvent être imputées à la Requérante : il n'a jamais invoqué un manque de temps ou de ressources et n'a jamais répondu aux correspondances de l'APD dans ce dossier. Il n'a pas non plus signalé à la direction de la

⁶ Indiqué en conclusions comme « Sixième grief ».

Requérante ces correspondances et l'existence de la procédure devant l'APD. Ces éléments sont confirmés par le DPD lui-même (██████████) qui a été auditionné par le service d'inspection de l'APD dans le dossier parallèle (DOS-2020-02952). La Requérante ne peut se voir reprocher une mauvaise surveillance de son DPD puisque celui-ci exerçait sa mission en toute indépendance. La Requérante a été victime des différents manquements graves de son DPD de l'époque ; elle n'était pas informée d'une surcharge de travail de son DPD. Elle n'a pas non plus pris tardivement la décision d'embaucher un nouveau DPD. Elle a mis fin aux fonctions de l'ancien DPD en avril 2023 et le nouveau DPD est entré en fonction le 11 juillet 2023. Elle n'a par ailleurs pris connaissance de ce dossier qu'après l'entrée en fonction de son nouveau DPD, en septembre 2023.

La Requérante ne peut intervenir dans les contacts et communications entre son DPD et l'APD, cela constituerait une atteinte à la confidentialité avec laquelle le DPD doit mener sa mission, ainsi qu'une atteinte à son indépendance.

C'est donc à tort que l'APD a retenu une violation des articles 5.2, et 24 du RGPD.

28. **L'APD** relève à l'appui de son dix-huitième moyen que la Requérante a bien violé les articles 5, § 2, et 24 du RGPD.

Le principe de responsabilité énoncé aux articles 5, § 2, et 24, § 1er, du RGPD implique que le responsable du traitement doit mettre en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément au RGPD et autres lois de protection des données personnelles.

L'article 24, § 2, du RGPD précise que lorsque cela est proportionné au regard des activités de traitement, les mesures précitées comprennent la mise en oeuvre, par le responsable du traitement, de politiques appropriées en matière de protection des données (voy. aussi le considérant 74 du RGPD et l'article 38, § 2, du RGPD, ainsi que ses articles 5, 6, 9, 25, 32, 33, 37 et 38).

Le responsable du traitement est seul tenu de s'assurer de la mise en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que le traitement est effectué conformément au RGPD.

Il ne peut se disculper par des fautes commises par le DPD, dont il est par ailleurs responsable, l'indépendance de ce dernier n'ayant pas pour effet de conférer une immunité au responsable du traitement.

La Cour de justice de l'Union européenne a récemment jugé que le responsable du traitement ne peut se borner à invoquer que le dommage en cause a été provoqué par l'un de ses employés pour être exonéré de sa responsabilité (Cour de justice UE, 11 avril 2024, C-741/21, § 49 et 54). En effet,

il appartient à ce responsable du traitement de prouver qu'il n'y a aucun lien de causalité entre la violation reprochée et le dommage subi par la personne concernée.

Concrètement, la Requérante devrait démontrer qu'elle a mis en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires et requises par le RGPD et que, malgré cela, des manquements au RGPD ont été commis, dont le seul responsable serait son DPD. L'APD a clairement établi que tel n'était pas le cas en listant un nombre conséquent de mesures qui n'ont pas été prises, et dont la mise en oeuvre aurait sans doute permis d'éviter la survenance des manquements qui sont aujourd'hui reprochés à la requérante.

Il ressort du PV d'audition de l'ancien DPD du 20 avril 2023 devant le Service d'inspection, que même si le directeur de la Requérante n'était pas au courant de la situation de surcharge de travail de l'ancien DPD avant le mois d'avril 2023, ce dernier avait quand même mis certains services de la Requérante au courant (le management du call center) (Pièce I.15 de la requérante, p. 7.). Les services concernés de la Requérante auraient donc pu réagir et informer la direction des problèmes que rencontrait l'ancien DPD.

En présence de mesures organisationnelles efficaces, les problèmes relatifs à l'exercice de ses fonctions par l'ancien DPD seraient remontés plus rapidement auprès de la direction de la Requérante et celle-ci aurait pu plus rapidement procéder à son remplacement, ce qu'elle n'a fait qu'après le début de l'enquête du service d'inspection dans le dossier parallèle.

Il résulte de l'ensemble de ce qui précède que c'est à bon droit que l'APD a constaté, dans la Décision, que la Requérante a violé les articles 5.2 et 24 RGPD.

Discussion et décision de la Cour des marchés

29. La Décision retient une violation des articles 5.2. (principe de responsabilité) et 24 (responsabilité du responsable du traitement) du RGPD, en particulier une violation de l'article 24(1) du RGPD en vertu duquel *« le responsable du traitement met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer de démontrer que le traitement est effectué conformément au présent règlement »*.

La Décision est notamment fondée sur les éléments suivants:

« a) En ce qui concerne la demande de suppression (...) formulée en date du 30 juin 2022 :

i. La défenderesse a restreint le traitement des données en utilisant le « code 43 », rendant ainsi les données inaccessibles depuis le front desk de leur système. Néanmoins, cette mesure ne répond pas aux demandes initiales du plaignant, qui demandait la suppression totale de ses données et s'opposait à tout traitement ultérieur à des fins de prospection, mettant ainsi en évidence une lacune manifeste dans les mesures techniques et organisationnelles en place.

ii. Les données personnelles du plaignant étaient, en tout état de cause jusqu'à la date de la clôture des débats, toujours conservées par le sous-traitant allemand de la défenderesse malgré sa demande de suppression et d'opposition. L'incapacité à vérifier ou à confirmer de manière concluante la suppression effective de ces données suscite des préoccupations quant à l'efficacité des procédures internes actuellement en place, aussi bien en ce qui concerne la suppression des données que la coordination entre les différentes entités de la défenderesse pour se conformer au RGPD.

b) En ce qui concerne les réponses apportées aux demandes de suppression et d'opposition du plaignant :

i. Jusqu'à la date de la clôture des débats, la défenderesse n'avait toujours pas répondu aux demandes de suppression et d'opposition du plaignant, dévoilant ainsi un défaut majeur dans la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir le respect des droits des personnes concernées conformément au RGPD.

ii. La justification de la réception des newsletters en se basant sur le consentement du plaignant, même lorsqu'il a exercé son droit d'effacement et d'opposition, révèle une défaillance dans les mesures visant à garantir la transparence, le respect du consentement, et la suppression et l'opposition des données, y compris dans les entités distinctes au sein du réseau de la défenderesse, en contradiction avec les exigences du RGPD.

c) En ce qui concerne le DPO et les nouvelles mesures prises par la défenderesse :

iii. La défenderesse a reconnu que l'ancien DPO travaillait à temps partiel et était en situation de surcharge, ce qui l'a empêché de répondre efficacement à plusieurs lettres. Cette situation est préoccupante, car le DPO joue un rôle essentiel dans la garantie de la conformité au RGPD. Conformément au RGPD, le responsable du traitement des données doit fournir au DPO tous les moyens nécessaires pour lui permettre d'accomplir ses tâches et obligations de manière adéquate conformément à l'article 38 du RGPD (voir les points 66 à 68). Le fait que l'ancien DPO travaillait à temps partiel tout en étant surchargé souligne une défaillance dans la mise en place de mesures organisationnelles appropriées pour garantir la conformité au RGPD.

iv. La Chambre Contentieuse relève que la décision de la défenderesse d'embaucher un nouveau DPO à temps plein a été prise à la suite de l'inspection menée par le SI (voir Titre II.1.1). Ces mesures correctives prises en réaction à l'enquête du SI (voir Titre II.1.1), mettent en lumière un manquement au principe de responsabilité découlant de l'article 5.2 juncto 24 du RGPD. De telles mesures auraient dû être mises en place préalablement à une intervention de l'APD pour assurer une conformité continue au RGPD.

v. Malgré les problèmes de communication de l'ancien DPO, le défaut de réponse aux demandes du SPL et l'enquête menée par le SI (voir Titre II.1.1), la défenderesse n'a pas adopté une approche plus prudente en prenant des mesures adéquates pour améliorer ses processus et assurer la conformité au RGPD, tant pour les demandes passées que futures des personnes concernées. Par exemple, il eût été judicieux de demander au nouveau DPO, engagé depuis le 11 juillet 2023 et assisté de deux administrateurs, de consulter l'intégralité des courriels encore présents dans la boîte mail « [REDACTED] » afin de traiter les demandes non résolues. Se retrancher derrière une prétendue méconnaissance du contenu des courriels précédents et rejeter la responsabilité sur l'ancien DPO n'exonère en rien la défenderesse, d'autant plus qu'elle faisait, selon les

déclarations de la défenderesse, l'objet d'une enquête par le SI et était dès lors consciente des problèmes de l'ancien DPO. Bien que la défenderesse ait pris certaines mesures pour remédier à la situation, notamment en engageant un nouveau DPO à temps plein et en renforçant l'équipe, ces mesures demeurent insuffisantes aux yeux de la Chambre Contentieuse.

La défenderesse, en vertu du principe de responsabilité, aurait dû, compte tenu du contexte litigieux et de la nécessité de respecter les dispositions du RGPD, prendre des mesures proactives pour améliorer ses processus et garantir la conformité au RGPD » (Décision, § 61).

30. La Requérante critique la Décision en considérant que les violations aux articles 5.2 et 24 du RGPD ne seraient pas établies, faisant valoir qu'elle a « *déjà pris toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir et pouvoir démontrer que le traitement est effectué conformément au RGPD, en tenant compte de la nature, de la portée, du contexte et de la finalité du traitement, ainsi qu'avec des degrés variables de probabilité et de gravité des risques pour les droits et libertés et des personnes physiques* »

Elle invoque en particulier :

- avoir désigné un DPD et que celui-ci avait le support actif de la direction générale, suffisamment de temps et de support ;
- que c'est son ancien DPD qui a manqué à ses obligations et commis des « erreurs graves » ;
- que, vu l'indépendance dont doit jouir le DPD, elle ne pouvait exercer de contrôle sur lui ou lui donner des instructions concernant sa méthode de travail ;
- qu'il n'y a pas lieu de la sanctionner plusieurs fois pour le même problème.

Par aucune de ses considérations, la Requérante n'établit que le fait pour la Chambre contentieuse de retenir une violation aux articles 5.2. et 24 du RGPD procéderait d'une erreur manifeste d'appréciation ou d'une illégalité.

Hors les références dans la Décision à la prétendue demande d'opposition du Plaignant – jugée inexistante par la Cour, les motifs retenus par la Décision justifient amplement les violations au principe de responsabilité (articles 5.2. et 24 du RGPD).

La circonstance que la Requérante ait procédé en continu à la désignation d'un DPD ne fait pas obstacle à ce qu'un manquement aux articles 5(2) et 24 du RGPD soit retenu dans son chef. Il s'agit d'un élément important qui relève d'une bonne pratique opérationnelle pour une entreprise comme la Requérante, mais cela ne suffit pas à l'exonérer de sa responsabilité au regard des dispositions précitées.

La Décision relève en effet à bon droit des manquements de type organisationnels et structurels, notamment :

- L'utilisation, après la demande de suppression (effacement) des données, d'un « Code 43 » qui n'avait pas cet effet, mais aboutissait uniquement à une restriction d'accès aux données, mais sans impact, notamment, sur l'envoi des newsletters ;
- La surcharge de l'ancien DPO, travaillant à temps partiel uniquement, entraînant le risque que des demandes ou courriels ne soient pas traités en temps utile ;
- Après le départ de l'ancien DPD, l'absence de mesure prise pour que le nouveau DPD vérifie et traite les courriels arrivés dans la boîte e-mail « privacy ».

Les manquements propres commis par l'ancien DPD sont sans impact sur ces manquements de type organisationnel et structurel, outre que le RGPD prévoit la responsabilité du responsable du traitement lui-même et des obligations dans son propre chef. Il en résulte qu'il ne peut se dédouaner de celles-ci en invoquant la faute commise par son DPD, tout comme il ne peut pas le faire en invoquant la faute d'une personne soumise à son autorité (cfr, dans ce dernier cas, Cour de justice UE, 11 avril 2024, C-741/21, § 49 et 54).

Sont de mêmes sans pertinence, pour l'appréciation des manquements de la Requérante aux articles 5(2) et 24 du RGPD, en l'espèce des manquements de type organisationnel et structurel, le principe d'indépendance du DPD et de la règle prévue à l'article 38, para 3 du RGPD selon laquelle « *Le responsable du traitement et le sous-traitant veillent à ce que le délégué à la protection des données ne reçoive aucune instruction en ce qui concerne l'exercice des missions* ». Cette règle n'empêche en effet pas le responsable de traitement de prévoir un cadre de règles adéquates pour le travail du DPD, en s'assurant qu'il bénéficie du temps et des ressources nécessaires à sa mission, ni de prévoir un certain reporting de ses activités, pour s'assurer que les plaintes qui sont faites soient traitées, de même que les demandes des autorités.

Enfin, la Requérante se plaint en vain qu'un même comportement – ou plutôt une même inaction à répondre adéquatement et dans les meilleurs délais à une demande d'effacement – puisse aboutir à des constats de violation de plusieurs dispositions du RGPD, ce qui résulte de ces dispositions elles-mêmes, et ce dont il est aussi tenu compte à l'article 83.3 du RGPD pour la fixation du montant d'une amende.

Huitième moyen de la Requérante⁷ : L'amende administrative imposée n'est pas proportionnelle aux infractions commises et le quantum de l'amende n'est pas motivé adéquatement

Dix-neuvième et vingtième moyens en défense de l'APD.

Résumé des positions des parties

⁷ Indiqué en conclusions comme « Septième grief ».

31. **La Requérante** critique l'amende imposée par la Décision, l'estimant non proportionnelle aux infractions commises.

L'amende de 172.431 € est un montant *manifestement disproportionné* aux infractions. L'APD aurait pu se contenter d'un avertissement ou au moins d'une amende d'un montant plus raisonnable, (de l'ordre de quelques milliers d'euros) comme elle l'a fait dans d'autres dossiers. La Chambre contentieuse paraît avoir eu le souhait de faire de cette affaire un exemple par rapport au rôle du DPD et pour mettre en œuvre ses lignes directrices.

La Chambre contentieuse a manqué fondamentalement à son *obligation de motivation* en évaluant les critères de l'article 83.2. du RGPD :

- Quant à la nature de l'infraction : il s'agit qu'une plainte spécifique qui a été reçue d'un client spécifique, et non d'une série importante de plaintes ; la Requérante disposait effectivement des procédures internes nécessaires ; le fait que ces procédures n'aient pas abouti assez rapidement au résultat souhaité ne permet pas à l'APD de conclure à l'inexistence desdites procédures ;
- Quant à la gravité et la durée de l'infraction : la Décision retient une gravité « moyenne » au lieu de « faible » ; il y a pourtant eu une seule personne impactée ; si la durée retenue est d'un an, il faut tenir compte du fait qu'il n'a reçu pendant cette période que « quelques messages publicitaires par e-mail » et quelques tentatives de contacts par téléphone (« +- 5 ») ;
- Quant à l'ampleur de l'infraction et la sensibilité des données concernées : une seule personne et aucune donnée sensible.

Il aurait été logique de qualifier l'infraction de mineure et d'infliger une amende minimale.

La requérante ne critique pas son chiffre d'affaires pris en compte mais le montant initialement retenu de 245.000 €, qui apparaît arbitraire.

La Requérante a régularisé la situation et le montant de l'amende pourrait porter atteinte à la survie de l'entreprise. L'APD ne justifie pas suffisamment la nécessité d'imposer une amende d'un montant tellement exceptionnel pour un manquement sous-jacent, quoique très limité, le montant de l'amende pouvant causer un préjudice disproportionné à la Requérante en tant qu'entreprise.

32. **L'APD** fait valoir que la Décision attaquée est adéquatement motivée en ce qu'elle impose à la Requérante une amende administrative. La Décision explique de manière pédagogique le raisonnement de la Chambre contentieuse. Ainsi, la Décision retient certains griefs et d'autre pas. La Décision démontre avec rigueur et précision la nécessité d'imposer une amende, au regard des circonstances concrètes de l'espèce. Ces explications sont complètes et compréhensibles. Elles

permettent à la Requérante de comprendre concrètement pourquoi, dans son cas, une amende a été imposée aux côtés d'autres mesures correctrices (qu'elle ne critique pas spécifiquement).

Les critiques de la Requérante corroborent plutôt l'existence d'une « *négligence grave* » de sa part, témoignant de ce qu'elle n'opère aucune remise en question. En particulier, le fait qu'elle « *continue à prétendre que les infractions constatées ne lui seraient pas imputables, en raison du comportement de son (ex-)DPD ou de l'un de ses sous-traitants, montre le peu de cas qu'elle fait de sa responsabilité propre, et plus particulièrement encore du principe de responsabilité spécifique au responsable de traitement, au titre du RGPD* » (conclusions, § 113).

Dans son vingtième moyen, l'APD fait valoir que le montant de l'amende imposée par la Décision attaquée fait l'objet d'un calcul rigoureux et transparent ; cette amende est proportionnée au regard des circonstances de l'espèce.

La méthodologie de calcul de l'amende est rigoureuse, transparente et conforme aux règles applicables. La Requérante n'a pas seulement conservé les données litigieuses, elle a également continué à adresser au plaignant des communications de marketing direct. C'est donc à juste titre que la Décision calcule l'amende au départ de l'article 83.5 RGPD. En tout cas, la Requérante n'indique pas quelle règle ou principe la Décision aurait méconnu dans le calcul de l'amende.

Le fait que dans d'autres affaires, la Chambre contentieuse ait retenu des amendes moins élevées, n'est pas pertinent pour apprécier la légalité et la proportionnalité de l'amende imposée en l'espèce.

Les « circonstances aggravantes-atténuantes » invoquées en conclusions par la Requérante ne justifient pas de remettre en cause le montant de l'amende qui lui a été imposée

Enfin, la Décision attaquée prend dûment en compte la situation financière de la Requérante pour calculer le montant de l'amende ; l'impact prétendu de l'amende imposée sur la viabilité de l'entreprise n'est pas démontré. Il ne suffit pas d'invoquer des difficultés potentielles pour considérer que l'amende imposée serait disproportionnée. Il faut encore en apporter la preuve.

Discussion et décision de la Cour

33. L'article 83 du RGPD se lit comme suit (mises en évidence ajoutées): **Article 83 Conditions générales pour imposer des amendes administratives**

*1. 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.***

2. Selon les caractéristiques propres à chaque cas, les amendes administratives sont imposées en complément ou à la place des mesures visées à l'article 58, paragraphe 2, points a) à h), et j). Pour décider s'il y a lieu d'imposer une amende administrative et pour décider du montant de l'amende administrative, **il est dûment tenu compte, dans chaque cas d'espèce, des éléments suivants:**

- a) **la nature, la gravité et la durée de la violation**, compte tenu de la nature, de la portée ou de la finalité du traitement concerné, ainsi que du nombre de personnes concernées affectées et le niveau de dommage qu'elles ont subi;
- b) le fait que la violation a été **commise délibérément ou par négligence**;
- c) **toute mesure prise** par le responsable du traitement ou le sous-traitant pour atténuer le dommage subi par les personnes concernées;
- d) le degré de responsabilité du responsable du traitement ou du sous-traitant, compte tenu des mesures techniques et organisationnelles qu'ils ont mises en oeuvre en vertu des articles 25 et 32;
- e) toute **violation pertinente commise précédemment** par le responsable du traitement ou le sous-traitant;
- f) le **degré de coopération** établi avec l'autorité de contrôle en vue de remédier à la violation et d'en atténuer les éventuels effets négatifs;
- g) les **catégories de données** à caractère personnel concernées par la violation;
- h) la manière dont l'autorité de contrôle a eu connaissance de la violation, notamment si, et dans quelle mesure, le responsable du traitement ou le sous-traitant a notifié la violation;
- i) lorsque des mesures visées à l'article 58, paragraphe 2, ont été précédemment ordonnées à l'encontre du responsable du traitement ou du sous-traitant concerné pour le même objet, le respect de ces mesures;
- j) l'application de codes de conduite approuvés en application de l'article 40 ou de mécanismes de certification approuvés en application de l'article 42; et
- k) **toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable** aux circonstances de l'espèce, telle que les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées, directement ou indirectement, du fait de la violation.

3. Si un responsable du traitement ou un sous-traitant viole délibérément ou par négligence plusieurs dispositions du présent règlement, dans le cadre de la même opération de traitement ou d'opérations de traitement liées, le montant total de l'amende administrative ne peut pas excéder le montant fixé pour la violation la plus grave.

(...)

5. Les violations des dispositions suivantes font l'objet, conformément au paragraphe 2, d'amendes administratives pouvant s'élever jusqu'à 20 000 000 EUR ou, dans le cas d'une entreprise, jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial total de l'exercice précédent, le montant le plus élevé étant retenu:

- a) les principes de base d'un traitement, y compris les conditions applicables au consentement en vertu des articles 5, 6, 7 et 9;

b) les droits dont bénéficient les personnes concernées en vertu des articles 12 à 22.

(...)

7. Sans préjudice des pouvoirs dont les autorités de contrôle disposent en matière d'adoption de mesures correctrices en vertu de l'article 58, paragraphe 2, chaque État membre peut établir les règles déterminant si et dans quelle mesure des amendes administratives peuvent être imposées à des autorités publiques et à des organismes publics établis sur son territoire.

8. L'exercice, par l'autorité de contrôle, des pouvoirs que lui confère le présent article est soumis à des garanties procédurales appropriées conformément au droit de l'Union et au droit des États membres, y compris un recours juridictionnel effectif et une procédure régulière.

(...) ».

Par ailleurs, l'article 100 de la Loi APD énumère les sanctions que la Chambre contentieuse a le pouvoir de prononcer (cfr énumération de 1° à 16 °). La faculté d'infliger une amende administrative n'est que la treizième sanction dans l'énumération légale.

L'économie générale du RGPD indique que le législateur a voulu offrir à l'autorité un panel de sanctions à appliquer en fonction de chaque cas d'espèce, dont l'imposition d'amendes administratives en application de l'article 83 de ce règlement, « *en complément ou à la place* » des autres mesures correctrices énumérées à cet article 58, paragraphe 2 (avertissements, rappels à l'ordre, injonctions).

Le considérant 148 du RGPD énonce notamment qu'il est permis aux autorités de contrôle, lorsqu'il s'agit d'une violation mineure ou si l'amende administrative susceptible d'être imposée constitue une charge disproportionnée pour une personne physique, de s'abstenir d'imposer une amende administrative et, à sa place, de prononcer un rappel à l'ordre.

Le but fondamental de la législation, tant européenne que belge, n'est en effet pas de sanctionner en infligeant des amendes pour le moindre manquement aux prescrits légaux. L'objectif est d'assurer l'effectivité du droit et la protection des données.

Il appartient à la Chambre contentieuse de justifier sa décision d'infliger une amende administrative au vu des dispositions qui précèdent et au vu de l'appréciation concrète des circonstances de la cause.

34. La Décision attaquée retient des violations aux dispositions suivantes du RGPD : 5.1(a), 17, 21.2., 5.2. et 24. Elle impose sur cette base deux ordres liés à l'effacement des données, un ordre de mise en conformité les opérations de traitement lié à la violation de l'article 5.1. (a) et des articles 5.2. et 24, et un avertissement visant à améliorer la gestion des futures demandes des personnes

concernées. Enfin, elle inflige une amende d'un montant de 172.431 € pour violation des articles 17, 21, 5.1.(a) et 5.2. et 24 du RGPD.

La Décision est partiellement annulée en ce qu'elle a retenu une violation à l'article 21.2. du RGPD et quant aux deux injonctions liées à l'effacement des données.

Il y a lieu de tenir compte de cet élément dans l'appréciation du montant de l'amende infligée.

La Cour relève que, si les constats de violation des articles 5.1(a), 17, 5.2. et 24 du RGPD demeurent, ces constats sont relatifs à la seule demande du Plaignant, concernant sa demande d'effacement de ses données liée à la fin de la relation contractuelle.

La Requérante a violé les articles ci-avant mentionnés en ne donnant pas la suite qu'il convenait à cette demande, et ce pendant plus d'un an, puisque ce n'est que le 11 novembre 2023 que la Requérante a finalement produit un courriel de son sous-traitant informatique pour étayer avoir fait droit à la demande d'effacement qui avait été formée par le Plaignant le 30 juin 2022.

A l'occasion de ce manquement à l'obligation de répondre à la demande d'effacement, certains manquements organisationnels et structurels ont aussi été constatés.

Au vu de ce qui précède, la Décision n'est pas critiquable en ce qu'elle décide d'imposer une amende administrative en sus des autres mesures correctrices. La Chambre contentieuse est restée, ce faisant, dans les marges de son pouvoir d'appréciation. Infliger une amende constitue une mesure efficace de sanction et de prévention.

35. Il reste à examiner si le montant de l'amende est justifié, tenant compte des principes et règles applicables et rappelés ci-avant, en particulier le principe que l'amende doit être effective, proportionnée et dissuasive.

Le principe de proportionnalité exige que la mesure adoptée ne dépasse pas les limites de ce qui est nécessaire à la réalisation des objectifs légitimes poursuivis par la réglementation.

Dès lors que le respect de ces principes conditionne la légalité de l'amende, la Cour dispose d'un plein pouvoir pour apprécier le respect de ces principes et plus largement des conditions de l'article 83 du RGPD.

36. En ce qui concerne la nature, la gravité et la durée de la violation, il s'agit de la violation prolongée (plus d'un an) essentiellement de l'article 17 du RGPD, les autres violations constatées étant liées à celle-ci.

Par contre, le dossier traité par la Chambre contentieuse ne concernait que la situation du Plaignant unique ; il ne peut être considéré, dans l'appréciation du montant de l'amende, que d'autres personnes pourraient être concernées, alors que d'autres plaintes font l'objet d'une procédure distincte, pendante devant le service d'inspection. Il y a donc une seule personne concernée.

En ce qui concerne le dommage subi, le Plaignant n'a pas signalé d'autre dommage que le fait d'avoir été inutilement dérangé par l'envoi de newsletters et d'appels téléphoniques par la Requérante, avec laquelle il avait pourtant dit vouloir rompre la relation commerciale. Le dommage est existant mais apparaît limité.

Aucun élément n'établit que les violations auraient été délibérément commises par la Requérante, il s'agit donc de violations résultant de sa négligence (la sienne ou celle de personnes dont elle répond).

La Requérante n'a pas pris de mesures spécifiques pour atténuer le dommage, mais celui-ci était limité, comme indiqué ci-avant.

Il n'est pas établi que la Requérante aurait précédemment commis d'autres violations au RGPD.

Les données personnelles concernées ne font pas partie d'une catégorie de données jouissant d'une protection particulière.

La Requérante n'a pas adéquatement coopéré avec l'APD : elle n'a pas répondu à la plainte initiale sous forme de demande de médiation. Ultérieurement cependant, à partir de l'audition, elle a coopéré.

Rien n'indique que les violations commises par la Requérante auraient eu pour conséquence des avantages financiers.

Au vu de l'ensemble de ces éléments, le montant de l'amende infligé par la Décision est manifestement disproportionné.

Il tient d'ailleurs compte d'une violation de l'article 21 du RGPD et de multiples considérations liées au marketing direct, alors que la Décision est annulée en ce qu'elle a constaté une telle violation.

Le montant de 172.431 € dépasse les limites de ce qui était nécessaire aux fins d'assurer les objectifs de prévention et de sanction, s'agissant en particulier d'une violation isolée d'une disposition du RGPD, et résultant d'une négligence et non d'un acte intentionnel.

Partant, le moyen est fondé, et justifie l'annulation de la Décision en ce que celle-ci inflige une amende de 172.431 €.

37. En vertu de son pouvoir de pleine juridiction, la Cour des marchés peut, après avoir annulé la Décision du fait du caractère disproportionné de l'amende (cfr supra), procéder à un nouvel examen pour déterminer elle-même le montant de l'amende, par application des dispositions légales applicables, en particulier les articles 100 à 102 de la LCA et 83 du RGPD.

Selon la classification proposée par les Lignes directrices 04/2022 de l'EDPB sur le calcul des amendes administratives au titre du RGPD (version du 24 mai 2023), la violation doit, compte tenu des éléments retenus ci-avant et de l'ensemble des éléments soumis à la Cour, être qualifiée de « faible », avec pour conséquence que, selon ces Lignes directrices, le montant de départ pour le calcul de l'amende est compris entre 0 et 10 % du montant maximal légal applicable.

Le montant maximal de l'amende s'élève dans le cas d'espèce, selon l'article 83.5 du RGPD, à 20.000.000 € ou 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial total de l'exercice précédent, soit 2.000.000 € (4 % de 50.000.000 €, selon les chiffres utilisés par la Décision, non critiqués à ce titre).

Pour une violation faible, le montant de la fourchette se situe partant, selon les Lignes directrices précitées, entre 0 et 200.000 €.

Il est exact que, comme le relève la Décision, il n'y a ni circonstances atténuantes particulières dans ce dossier, ni circonstances aggravantes particulières.

Dès lors qu'il s'agit d'une infraction isolée à principalement une disposition du RGPD (article 17 et 5.1.a)), mais avec cependant des manquements organisationnels et structurels constatés (violation des articles 5.2. et 24 du RGPD), le tout commis par simple négligence, et tenant compte des autres éléments relevés ci-avant, en particulier le fait que la Requérante a mis fin à la violation durant le cours de la procédure, juste après l'audition devant la Chambre contentieuse, il y a lieu de rester dans le bas de la fourchette esquissée ci-avant, étant entendu que la gravité intrinsèque de toute violation au RGPD est déjà prise en compte dans la décision de fixer une amende.

Il n'apparaît pas, dans les circonstances de l'espèce, que la hauteur du chiffre d'affaires de la Requérante ou la nature de ses activités et son modèle économique qui suppose une activité de traitement des données, justifie une autre décision.

Pour tenir compte de l'ensemble des circonstances de l'espèce telles que relevées ci-avant ainsi que du caractère effectif, proportionné et dissuasif, la Cour fixe le montant de l'amende à 10.000 €.

VI. Les dépens

38. La Requérante obtient partiellement gain de cause dans son recours et l'APD succombe partiellement. Il y a lieu de compenser entièrement les dépens entre les parties, chaque partie supportant ses propres dépens et de partager les droits de mise au rôle.

**PAR CES MOTIFS,
LA COUR DES MARCHES,**

Vu les dispositions de la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire,

Statuant contradictoirement,

Dit le recours recevable et partiellement fondé, dans la mesure suivante,

Annule partiellement la Décision nr. 87/2024 rendue le 3 juin 2024 par la Chambre contentieuse de l'Autorité de protection des données dans le dossier DOS-2022-04748, en ce qu'elle retient une violation à l'article 21.2. du RGPD, en ce qu'elle se réfère à une telle violation et quant aux éléments suivants de son dispositif :

- *En vertu de l'article 58.2. c) du RGPD et de l'article 100, §1^{er}, 6° de la LCA, d'ordonner à la défenderesse de satisfaire immédiatement aux demandes d'effacement et d'opposition du plaignant, et ce dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision ;*
- *En vertu de l'article 58.2. g) du RGPD et de l'article 100, §1^{er}, 10° de la LCA, d'ordonner à la défenderesse l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données, conformément à l'article 19 du RGPD ;*

Annule ladite Décision en ce qu'elle impose une amende administrative d'un montant de 172.431 € à la SRL [REDACTED] pour les violations des articles 17, 21, 5.1.a) et 5.2 juncto 24 du RGPD » ;

Faisant usage de son pouvoir de pleine juridiction, fixe le montant de l'amende administrative à 10.000 €, pour les violations des articles 17, 5.1.a), et 5.2. et 24 du RGPD,

Déboute la SRL [REDACTED] du surplus de sa demande,

Compense entièrement les dépens entre les parties, chaque partie supportant ses propres dépens,

Condamne la SRL [REDACTED] à payer au profit du SPF Finances la moitié des droits de mise au rôle dus en appel, soit 200 €, conformément à l'article 269² § 1^{er}, du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe ;

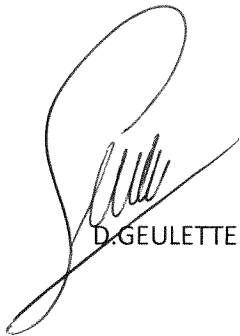
Dit que l'autre moitié incombe à l'APD, mais constate que celle-ci en est dispensée, par l'effet des articles 279¹, 1^{er} et 161, 1^{er}bis du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe.

Ainsi jugé et prononcé à l'audience civile publique de la 19^{ème} chambre A de la cour d'appel de Bruxelles, section Cour des marchés, le **22 janvier 2025**.

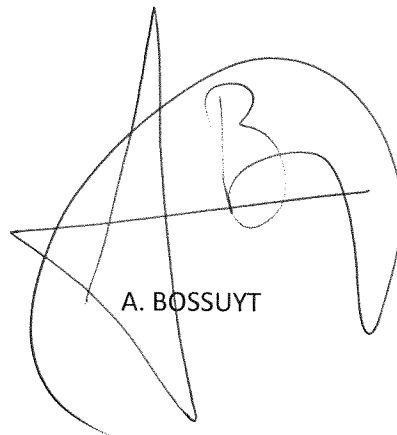
Où étaient présents :

C. VERBRUGGEN,
A.-M. WITTERS,
A. BOSSUYT,
D.GEULETTE,

Conseiller, ff. président
Conseiller,
Conseiller,
Greffier,



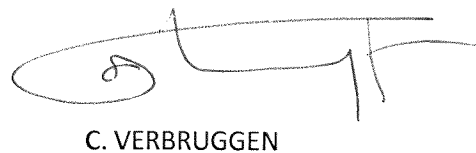
D.GEULETTE



A. BOSSUYT



A.-M. WITTERS



C. VERBRUGGEN