



Chambre Contentieuse

Décision 59/2021 du 12 mai 2021

N° de dossier : DOS-2021-00778

Objet : Plainte contre une société—objection au marketing direct par mail (art. 21.2 du RGPD) et demande d’effacement de données (art. 17 du RGPD) – ordre de se conformer à la demande de la personne concernée d’exercer ses droits (art. 95, § 1, 4° loi APD)

La Chambre Contentieuse de l’Autorité de protection des données, constituée de Monsieur Hielke Hijmans, président ;

Vu le 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* (règlement général sur la protection des données), ci-après RGPD ;

Vu la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l’Autorité de protection des données*, (ci-après LCA) ;

Vu le règlement d’ordre intérieur tel qu’approuvé par la Chambre des représentants le 20 décembre 2018 et publié au *Moniteur belge* le 15 janvier 2019 ;

Vu les pièces du dossier ;

A pris la décision suivante concernant :

- le plaignant : M. X
- la défenderesse : la société Y,

Faits et motifs de la décision

1. Le 8 février 2021, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité protection des données. Cette plainte a été déclarée recevable et transmise à la Chambre Contentieuse le 18 février 2021 par le Service de première ligne de l'APD¹.
2. La plainte concerne l'envoi par la société Y (défenderesse) d'emails publicitaires au plaignant. Le plaignant s'oppose à ce traitement de données à des fins commerciales, réclame la rectification et plus fondamentalement l'effacement de ses données à caractère personnel de la base de données de la partie défenderesse afin de ne plus recevoir d'e-mails de sollicitation commerciale de cette société. Le plaignant demande également d'accéder aux données personnelles qui le concernent et sont traitées par la défenderesse, avant que ces données ne soient effacées. Le plaignant demande également que ses données soient rectifiées avant l'effacement demandé, sans toutefois exposer en quoi cette rectification devrait consister.

Le plaignant clarifie les faits suivants comme suit :

«Je n'ai jamais eu de contact avec cette société Y. Depuis plusieurs mois celle-ci m'adresse de la publicité [...]».

3. En date du 22 septembre 2020, le plaignant s'est adressé par courriel à la partie défenderesse en formulant ces demandes. Le plaignant apporte la preuve de ce courriel, ainsi que la preuve d'emails de prospection commerciale reçus après la date de sa demande (18 novembre 2020, 23 décembre 2020, 24 décembre 2020).
4. En date du 15 février 2021, le Service de Première Ligne a demandé au plaignant s'il avait reçu une réponse à sa demande d'effacement ainsi qu'à sa demande d'indiquer les données détenues le concernant par la partie défenderesse.
5. Le 17 février 2021, le plaignant affirmait n'avoir reçu aucune réponse à son courriel du 22 septembre 2020 adressé à la partie défenderesse. Par ailleurs, le plaignant reçoit encore à ce jour de la publicité de la partie défenderesse, et en apporte la preuve datée.
6. La Chambre Contentieuse interprète ces faits comme relatifs à l'exercice d'un droit d'opposition à un e-mail de marketing direct sur pied de l'article 21.2 du RGPD, ainsi qu'une demande d'effacement de ces données personnelles (art. 17 du RGPD), accompagnée d'une demande d'accès aux données traitées (art. 15 du RGPD).

¹ Article 62, § 1 de la loi du 3 décembre 2017.

7. Le SPF Economie est au premier chef responsable du contrôle des e-mails de marketing directs considérés comme spam et appels téléphoniques non sollicités en vertu des articles XII.13 et VI.111 et VI.114 du Code de droit économique. La Chambre Contentieuse dispose de compétences parallèles sur base du RGPD, notamment le contrôle des demandes d'opposition au marketing direct (art. 21.2 du RGPD) et les demandes d'effacement de données (art. 17 du RGPD). Compte tenu de la nécessité d'allouer ses ressources limitées de manière ciblée en vue d'assurer la meilleure protection possible du citoyen, la Chambre Contentieuse décide d'activer ses compétences RGPD en matière de marketing direct, plus précisément en cas de spam ou appels téléphonique non sollicités de manière limitée, uniquement dans les cas où les plaignants apportent des preuves très claires des atteintes commises, permettant à la Chambre Contentieuse d'identifier aisément le responsable de traitement et de lui adresser un ordre de se conformer à la demande du plaignant sur pied de l'article 95, § 1, 5^o de la LCA.

8. Si la Chambre Contentieuse est saisie de plaintes pour emails ou appels téléphoniques non sollicités, dont les griefs ne sont pas suffisamment étayés par des pièces du plaignant, la Chambre Contentieuse décide de ne transmettre de telles plaintes au Service d'Inspection pour investigation que les cas où les responsables de traitement appartiennent à un secteur particulier défini comme prioritaire dans le plan stratégique APD en vigueur² (ex. télécommunications et médias). Dans le cas de plaintes insuffisamment étayées et qui ne rentrent pas dans ses priorités sectorielles, la Chambre Contentieuse invite les plaignants à s'adresser au SPF Economie dont le formulaire de notification est disponible à l'adresse suivante : <https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>.

9. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse estime que le plaignant apporte des preuves suffisantes pour lui permettre de prendre une décision sur pied de l'article 95 § 1, 5^o de la LCA.

10. La Chambre Contentieuse estime que sur base d'un premier examen des pièces fournies par le plaignant, et sous réserve de démonstration contraire par le défendeur en fait et/ou en droit, il y a lieu de conclure, que le responsable du traitement a commis une violation des dispositions suivantes du RGPD :
 - Non-respect de la demande d'accès à ses données personnelles formulée par le plaignant (art. 15 RGPD) dans le délai légal d'un mois à dater de la demande (art. 12.3 du RGPD) ;
 - Non-respect de la demande d'effacement de données personnelles (art. 17 du RGPD) et non-respect de l'opposition au traitement de données personnelles à des fins de marketing direct (art. 21.2 du RGPD) dans le délai légal d'un mois à dater de la demande (article 12.3 du RGPD).

² Voir le plan stratégique APD, <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/le-secteur-des-telecoms-et-des-medias-les-autorites-publiques-et-la-protection-des-donnees-en-ligne-figurent-parmi-les-priorites-de-lapd>.

11. Compte tenu de ce qui précède, la Chambre Contentieuse décide de formuler un ordre de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits au sens de l'article 95, 1, 5°.
12. La présente décision est une décision *prima facie* prise par la Chambre Contentieuse conformément à l'article 95 de la LCA sur la base de la plainte introduite par le plaignant, dans le cadre de la procédure préalable à la décision sur le fond, prévue à l'article 95 de la LCA. Il ne s'agit pas d'une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
13. La présente décision a pour but d'informer le responsable du traitement du fait que celui-ci peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, afin de lui permettre de se conformer aux dispositions précitées.
14. Si toutefois, le responsable du traitement n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime qu'il peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision, celui-ci peut adresser à la Chambre Contentieuse une demande de traitement sur le fond de l'affaire via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gha.be, et ce dans le délai de 14 jours après la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision sera suspendue pendant la période susmentionnée.
15. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu des articles 98, 2° et 3° *juncto* l'article 99 de la LCA, la Chambre Contentieuse invitera les parties à introduire leurs conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision sera définitivement suspendue.
16. Enfin, la Chambre Contentieuse estime que la demande de rectification de données (art. 16 du RGPD) est surabondante par rapport à la demande d'effacement (art. 17 du RGPD), décide qu'il n'est pas opportun d'examiner ce grief et décide de classer sans suite cette partie de la plainte sur pied de l'article 95 § 1, 4° de la LCA.
17. Dans une optique de transparence, la Chambre Contentieuse souligne enfin qu'un traitement de l'affaire sur le fond, le cas échéant, pourrait conduire à l'imposition des mesures mentionnées à l'article 100 de la LCA³.

³ 1° classer la plainte sans suite ;
 2° ordonner le non-lieu ;
 3° prononcer la suspension du prononcé ;
 4° proposer une transaction ;
 5° formuler des avertissements et des réprimandes ;

18. Compte tenu de l'importance de la transparence en ce qui concerne le processus décisionnel et les décisions de la Chambre Contentieuse, cette décision sera publiée sur le site Internet de l'Autorité de protection des données moyennant la suppression des données d'identification directe des parties et des personnes citées, qu'elles soient physiques ou morales.

POUR CES MOTIFS,

LA CHAMBRE CONTENTIEUSE

Décide :

- De formuler un ordre de se conformer aux demandes du plaignant sur pied de l'article 95, 1, 4° de la LCA, à savoir :
 - o Répondre à sa demande d'accès aux données personnelles traitées par le défendeur (art. 15 RGPD) dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception de la présente décision ;
 - o Confirmer la prise en compte positive de sa demande d'opposition au traitement de données à des fins de marketing direct (art. 21.2 RGPD) et lui confirmer l'effacement de ses données personnelles (art. 17 RGPD) dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception de la présente décision ;
- De classer sans suite sur pied de l'article 95 § 1 3° de la LCA le grief lié à la demande de rectification de données personnelles (art. 16 du RGPD).

6° ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits ;
7° ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;
8° ordonner le gel, la limitation ou l'interdiction temporaire ou définitive du traitement ;
9° ordonner une mise en conformité du traitement ;
10° ordonner la rectification, la restriction ou l'effacement des données et la notification de celles-ci aux
récipiendaires des données ;
11° ordonner le retrait de l'agrément des organismes de certification ;
12° donner des astreintes ;
13° donner des amendes administratives ;
14° ordonner la suspension des flux transfrontières de données vers un autre État ou un organisme international ;
15° transmettre le dossier au parquet du Procureur du Roi de Bruxelles, qui l'informe des suites données au dossier ;
16° décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données.

Cette décision peut faire l'objet d'un recours devant la Cour des marchés dans un délai de 30 jours à compter de sa notification (art. 108 § 1er de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données) avec l'Autorité de protection des données comme défenderesse.

(Sé) Hielke Hijmans

Président de la Chambre Contentieuse