



Chambre Contentieuse

Décision quant au fond 163/2022 du 16 novembre 2022

Numéro de dossier : DOS-2020-06016

Objet : plainte pour appels de télémarketing non-sollicités

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Hielke Hijmans, président, et de messieurs Christophe Boeraeve et Romain Robert, membres;

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 : Monsieur X, ci-après "le plaignant" ;

La défenderesse : La société Y, ci-après : "la défenderesse".

I. Faits et procédure

1. Le 28 décembre 2020, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre la défenderesse.

L'objet de la plainte concerne des appels téléphoniques effectués sur le téléphone portable du plaignant pour lui proposer des contrats de fourniture d'énergie (activité de télémarketing). Suite à ces appels, le plaignant exerce ses droits auprès de la défenderesse pour demander l'accès à ses données et en solliciter l'effacement.

2. Le 11 janvier 2021, la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et la plainte est transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1^{er} de la LCA.
3. Le 10 février 2021, conformément à l'article 96, § 1^{er} de LCA, la demande de la Chambre Contentieuse de procéder à une enquête est transmise au Service d'Inspection (ci-après, SI), de même que la plainte et l'inventaire des pièces.
4. Le 30 mars 2021, l'enquête du SI est clôturée, le rapport est joint au dossier et celui-ci est transmis par l'Inspecteur général au Président de la Chambre Contentieuse (art. 91, § 1^{er} et § 2 de la LCA).

Le rapport comporte des constatations relatives à l'objet de la plainte et conclut à :

1. Une violation de l'article 5, paragraphe 1, a) et paragraphe 2, de l'article 6, paragraphe 1, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphes 1 et 2 du RGPD;
2. Une violation de l'article 12, paragraphe 2, de l'article 15, paragraphes 1 et 3, de l'article 17, paragraphe 1, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphe 1 du RGPD

Le rapport comporte également des constatations qui dépassent l'objet de la plainte. Le Service d'Inspection constate à :

1. Une violation de l'article 12, paragraphe 1, de l'article 13, paragraphes 1 et 2 et de l'article 14, paragraphes 1 et 2 du RGPD;
 2. Une absence de violation de l'article 30, paragraphes 1 et 3 du RGPD
5. Le 28 avril 2021, la Chambre Contentieuse décide, en vertu de l'article 95, § 1^{er}, 1^o et de l'article 98 de la LCA, que le dossier peut être traité sur le fond.
 6. Le 28 avril 2021, les parties concernées sont informées par envoi recommandé des dispositions telles que reprises à l'article 95, § 2 ainsi qu'à l'article 98 de la LCA. Elles sont également informées, en vertu de l'article 99 de la LCA, des délais pour transmettre leurs conclusions.

7. La date limite pour la réception des conclusions en réponse de la défenderesse a été fixée au 9 juin 2021, celle pour les conclusions en réplique du plaignant au 30 juin 2021 et enfin celle pour les conclusions en réplique de la défenderesse au 21 juillet 2021.
8. Le 30 avril 2021, la défenderesse demande une copie du dossier (art. 95, §2, 3° LCA), laquelle lui est transmise le 4 mai 2021.
9. Le même jour, la défenderesse accepte de recevoir toutes les communications relatives à l'affaire par voie électronique et manifeste son intention de recourir à la possibilité d'être entendue, ce conformément à l'article 98 de la LCA.
10. Le 9 juin 2021, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réponse de la défenderesse en ce qui concerne les constatations relatives à l'objet de la plainte.
11. Le 20 juillet 2021, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réplique de la part de la défenderesse.
12. Le 3 juin 2022, les parties sont informées du fait que l'audition aura lieu le 15 juin 2022.
13. Le 4 juin 2022, le plaignant communique son intention de ne pas participer à l'audition.
14. Le 15 juin 2022, la défenderesse est entendue par la Chambre Contentieuse.
15. Le 14 juillet 2022, le procès-verbal de l'audition est soumis à la défenderesse.
16. Le 19 juillet 2022, la Chambre Contentieuse reçoit quelques remarques relatives au procès-verbal qu'elle décide de reprendre dans sa délibération.

II. Motivation

II.1. Le traitement litigieux

17. La plainte porte sur des appels de télémarketing effectués par la défenderesse sur le téléphone portable du plaignant.

La partie défenderesse est identifiée par le SI comme étant la Y, une entreprise active dans le secteur des call centers et des conseils en matière de contrats de fourniture d'énergie. Elle effectue des appels téléphoniques à des clients potentiels (appelés prospects) pour le compte des acteurs du marché de l'énergie. Jusqu'au 4 décembre 2021, Y s'appelait Z.
18. Il ressort des échanges entre le plaignant et la défenderesse, ainsi que des conclusions de cette dernière, que celle-ci achète les données des prospects auprès de fournisseurs de données. Récemment, la défenderesse a également fait appel à une société nommée [...Center], basée au Maroc. Il ressort des différentes pièces du dossier que les données du

plaignant ont été acquises auprès de [...Center], en même temps que d'autres données de prospects.

19. Sur base du rapport d'enquête, l'examen de la Chambre Contentieuse porte sur le traitement des données fournies par la société [...Center] à la défenderesse, plus particulièrement en ce qui concerne le respect du principe de licéité (point II.2). La Chambre Contentieuse examinera également le respect des droits du plaignant en tant que personne concernée (point II.3), ainsi que le respect du principe de transparence (II.4).
20. Lors de l'enquête, la partie défenderesse a fourni de plus amples informations contextuelles sur le traitement. Elle y a notamment expliqué qu'elle travaille actuellement avec trois data brokers¹ basés dans l'Union européenne, qu'elle considère comme des entreprises sérieuses. Celles-ci sont systématiquement capables de démontrer l'obtention du consentement lorsqu'elle le sollicite². Le consentement des personnes concernées est collecté via des actions sur internet. Il est par la suite revendu aux trois grands fournisseurs. La défenderesse ajoute que ce n'est qu'à titre exceptionnel qu'elle a recouru aux services de [...Center]. Cette entreprise n'ayant pas été capable de démontrer l'obtention du consentement des personnes concernées lorsque la défenderesse le sollicitait, cette dernière a cessé toute relation commerciale avec elle.

La défenderesse détaille également les mesures en faveur de la protection des données à caractère personnel qu'elle a adoptées ces dernières années, ainsi que les mesures prises suite à cette affaire.

II.2. Violation de l'article 5, paragraphe 1, a) et paragraphe 2, de l'article 6, paragraphe 1, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphes 1 et 2 du RGPD

II.2.1. Constatation du SI

21. Pour le SI, la défenderesse doit respecter l'article 5.1 du RGPD et pouvoir le démontrer en vertu de l'article 24.1 du RGPD. En application de l'article 5.1.a du RGPD, la défenderesse doit respecter le principe de licéité et disposer d'une base juridique sur base de l'article 6 du RGPD et doit également pouvoir le démontrer sur base de l'article 24 du RGPD.
22. En l'espèce, sur base de pièces et des réponses fournies par la défenderesse, le SI considère que celle-ci ne précise pas la base juridique utilisée pour le traitement des données du plaignant et des autres personnes concernées. La défenderesse se réfère en

¹ Deux fournisseurs de données sont nominativement identifiés dans les conclusions de la défenderesse. Elle mentionne cependant le chiffre de trois fournisseurs lors de l'audition.

² Voir point 25 ci-dessous.

effet à une *due diligence* et des accords contractuels, qui ne constituent pas en soit des bases juridiques. Le SI estime cependant que le renvoi au contrat conclu avec [...Center] qui contient une clause faisant référence à l'obtention du consentement des personnes concernées n'est pas suffisant puisqu'il ne démontre pas que le plaignant à, en l'espèce, bien donné son consentement. Le SI constate donc une violation des articles 5.1,a), 5.2, 6.1, 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD.

II.2.2. Arguments de la défenderesse

23. La défenderesse conteste la constatation du SI sur plusieurs points, tant dans ces conclusions que lors de l'audition. Tout d'abord, elle estime que les fournisseurs de données multinationaux avec lesquels elle travaille, présentent les garanties contractuelles nécessaires. Ces garanties contractuelles assurent que la personne concernée ait consenti à être contactée à des fins commerciales. Ce consentement est collecté en ligne par le biais d'actions spécifiques (concours, enquête etc). La base juridique du traitement serait donc le consentement de la personne concernée. La défenderesse ajoute dans ses conclusions qu'il lui est pratiquement impossible de vérifier que le consentement a bien été obtenu pour toutes les personnes concernées. Lors de l'audition elle a expliqué que ses fournisseurs étaient cependant en mesure de lui apporter la preuve de l'obtention du consentement à sa demande. En revanche, ceci s'est révélé ne pas être le cas pour [... Center]. La défenderesse a donc cessé d'utiliser les données fournies par cette entreprise. Lors de l'audition elle a également indiqué que ces données étaient présentes encore dans ses serveurs, mais n'étaient plus activement utilisées. Après l'audition, la défenderesse a souhaité corriger ce propos en indiquant que les données en question avaient été supprimées.

La défenderesse indique que suite à cet incident, elle a renforcé ses procédures de *due diligence*.

II.2.3. Position de la Chambre Contentieuse

24. La Chambre Contentieuse rappelle que tout traitement de données à caractère personnel doit être au conforme au principe de licéité prévu aux articles 5.1.a) et 6 du RGPD. Ce dernier article est partiellement reproduit ci-dessous :

« 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;

[...]f) le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel, notamment lorsque la personne concernée est un enfant. »

25. Pour ce qui concerne la licéité du traitement des données du plaignant, plusieurs éléments ressortent du dossier de pièce. Premièrement, il est établi que les données ont été obtenues par la défenderesse auprès de [...Center]. La partie défenderesse soutient que le contrat passé avec [... Center] contient une clause précisant que les données ont été obtenues auprès des personnes concernées sur base du consentement, c'est-à-dire sur base de l'article 6.1.a) du RGPD. D'une part, le contrat conclu avec la société source des données ne permet pas de se soustraire aux obligations du RGPD, mais l'oblige tout au plus à démontrer une certaine diligence quant à l'acquisition des données. D'autre part, la Chambre Contentieuse constate que le contrat auquel il est fait référence (intitulé « Bon de commande ») est daté du 1 janvier 2021³. Or les données du plaignant ont été acquises avant cette date. Elle ne peut donc conclure que lors de l'acquisition des données du plaignant, une telle clause figurait également dans le bon de commande. Par ailleurs, lorsque le plaignant a exercé ses droits auprès de la défenderesse, le 1^{er} décembre 2020, cette dernière lui a répondu le même jour, que : « [...Center] obtient les bases via des logiciels qui scrutent la toile numérique. Vos données s'y trouvent. La source même nous est inconnue »⁴. Ceci démontre d'une part l'absence de réponse consistante dans le chef de la défenderesse, et d'autre part laisse entendre que les données du plaignant auraient été obtenues par du « Web scraping » et non par l'obtention du consentement. Lors de l'audition, la partie défenderesse a indiqué que [...Center] n'a pas été en mesure de

³ Voir pièce 16 du dossier, annexe 2.

⁴ Email de la défenderesse envoyé le 1er décembre.

démontrer l'obtention du consentement des personnes concernées et n'a pas pu expliquer la source de ces données⁵.

26. Il ressort donc des informations ci-dessus que la défenderesse invoque le consentement comme base de licéité du traitement, mais qu'elle n'a pas été en mesure de démontrer que ce consentement a été obtenu dans le cas des données à caractère personnel du plaignant. La Chambre Contentieuse rappelle en effet que les articles 7.1, 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD imposent au responsable de traitement d'être en mesure de démontrer que la personne concernée a consenti au traitement aux conditions prévues par le RGPD⁶. **La Chambre Contentieuse constate donc une violation des articles 5.1.a), 6.1.a, 7.1, 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD.**
27. En outre, la Chambre Contentieuse juge utile de rappeler certains principes relatifs au télémarketing étant donné le caractère intrusif et souvent opaque de cette activité. La Chambre Contentieuse souligne notamment la difficulté pour une personne concernée de comprendre les liens entre les multiples acteurs économiques qui réutilisent ses données lors des différentes opérations de traitement. Elle rappelle à cet égard que la transparence est indispensable pour l'obtention d'un consentement éclairé et donc valable de la personne concernée.
28. Le cas d'espèce et le télémarketing de manière générale présentent en effet la particularité d'impliquer plusieurs intervenants (entreprise collectant le consentement, data broker, entreprise de télémarketing) qui réutilisent les données des personnes concernées. Le respect des principes et obligations du RGPD par tous les intervenants est essentiel dans ce cas de figure afin de garantir la légalité du traitement de données par chacun d'entre eux.
29. La défenderesse invoque le consentement comme base de licéité du traitement. Selon les explications de la défenderesse, ce consentement est recueilli par une entreprise organisant des actions promotionnelles sur internet. Cette entreprise revendrait par la suite les données personnelles à un « databroker ». La défenderesse obtient ces données auprès de deux ou trois « data broker » et effectue les appels de télémarketing pour le compte d'un client. Il importe donc d'établir les règles concernant le respect du principe de licéité, et le lien avec l'obligation d'information, lors de ces réutilisations de données
30. La Chambre Contentieuse rappelle que le consentement doit remplir les conditions fixées par les articles 4.11 et 7 du RGPD. Le consentement doit donc être libre, spécifique et éclairé. Le considérant 42 du RGPD précise que pour que le consentement soit éclairé, « la

⁵ PV audition du 15 juin 2022, p. 4 et 7.

⁶ Voir à cet égard, EDPB « Lignes directrices 5/2020 sur le consentement au sens du règlement (UE) 2016/679 », adoptées le 4 mai 2020. Disponible sur : https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_fr.pdf

personne concernée devrait connaître au moins l'identité du responsable du traitement et les finalités du traitement auquel sont destinées les données à caractère personnel ». Les lignes directrices de l'EDPB sur le consentement complète ceci en précisant notamment que « *si le consentement sollicité doit servir de base à plusieurs responsables (conjoint) du traitement ou **si les données doivent être transférées à, ou traitées par, d'autres responsables qui souhaitent se fonder sur le consentement original, ces organisations devraient toutes être nommées.*** »⁷

31. Dans le cas d'espèce, la partie défenderesse indique baser le traitement sur le consentement. Pour qu'un tel consentement soit valide, il convient donc qu'il soit éclairé et spécifique. Ceci implique qu'au moment du recueil du consentement de la personne concernée par le biais de l'action sur internet, la personne doit être informée des partenaires à qui ses données seront transmises ainsi que des finalités du traitement.
32. Pour ce qui concerne l'information aux personnes concernée. La Chambre Contentieuse renvoie au point 64 ci-dessous.

II.3. violation de l'article 12, paragraphe 2, de l'article 15, paragraphes 1 et 3, de l'article 17, paragraphe 1, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphe 1 du RGPD

II.3.1. Constatations du SI

33. Le SI estime que la réponse à la demande d'exercice des droits du plaignant par le responsable de traitement est incomplète, puisque plusieurs informations prévues à l'article 15 du RGPD n'ont pas été communiquées, qu'une copie des données n'a pas été fournie et que le RT a conservé une trace de la demande du plaignant dans son registre des activités, ce qui serait contraire au droit à l'effacement.

II.3.2. Arguments de la défenderesse

34. La défenderesse estime qu'il n'était pas nécessaire d'informer le plaignant des éléments soulevés par le SI (qui portent sur l'information quant à la possibilité pour le plaignant d'exercer son droit d'opposition et d'introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données) dès lors que le plaignant indiquait déjà connaître l'existence de ses droits dans son email de demande. Quant à l'obligation de donner une copie des données, la défenderesse estime avoir rempli cette condition. Elle estime qu'il n'y a pas d'infraction en ce qui concerne le registre puisqu'elle n'était pas dans l'obligation d'en tenir un mais à

⁷ Lignes directrices 5/2020 sur le consentement au sens du règlement (UE) 2016/679, §65. C'est la Chambre contentieuse qui surligne. Disponible sur : https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_fr.pdf

tout de même décidé de le faire et que celui-ci doit lui permettre de lister les plaintes reçues et tirer les leçons du passé.

II.3.3. Position de la Chambre Contentieuse

35. La Chambre Contentieuse distingue trois questions différentes dans le rapport d'enquête. La première concerne la qualité de la réponse du défendeur. La deuxième porte sur la fourniture d'une copie des données. La troisième concerne la conservation du nom du plaignant et de sa demande dans le registre des activités de traitement de la défenderesse, malgré l'effacement des données du plaignant.
36. Sur la **première question**, la Chambre Contentieuse constate que le plaignant a exercé son droit d'accès sur base de l'article 15 du RGPD, dont l'exercice est également lié à l'article 12.2 du RGPD. Ces deux articles sont partiellement repris ci-dessous :

«Article 12

Transparence des informations et des communications et modalités de l'exercice des droits de la personne concernée

[...]

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. »

« Article 15

Droit d'accès de la personne concernée

1. La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès auxdites données à caractère personnel ainsi que les informations suivantes:

- a) *les finalités du traitement;*
- b) *les catégories de données à caractère personnel concernées;*
- c) *les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées, en particulier les destinataires qui sont établis dans des pays tiers ou les organisations internationales;*
- d) *lorsque cela est possible, la durée de conservation des données à caractère personnel envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée;*
- e) *l'existence du droit de demander au responsable du traitement la rectification ou l'effacement de données à caractère personnel, ou une limitation du traitement des données à caractère personnel relatives à la personne concernée, ou du droit de s'opposer à ce traitement;*
- f) *le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle;*
- g) *lorsque les données à caractère personnel ne sont pas collectées auprès de la personne concernée, toute information disponible quant à leur source;*
- h) *l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, visée à l'article 22, paragraphes 1 et 4, et, au moins en pareils cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée.*

[...]»

37. La Chambre Contentieuse constate que la partie défenderesse a répondu à la demande d'accès du plaignant le jour même. Dans cette réponse, envoyée le 1er décembre, la défenderesse a notamment indiqué au plaignant la finalité du traitement, les catégories de données, les destinataires de données, la durée de conservation. Concernant les droits dont dispose le plaignant, la défenderesse lui a communiqué les informations suivantes :

« Droits: droit de modification, suppression ou destruction.

[...]

Puis - je vous demande également un ordre explicite de tout détruire? (vos données, votre message email et ma réponse sur votre email bien sûr) »

38. L'article 15.1.e) du RGPD prévoit que le responsable de traitement doit communiquer à la personne concernée l'existence des droits suivants : rectification, effacement, limitation et opposition. La réponse formulée par le responsable de traitement est à cet égard incomplète puisqu'elle ne mentionne ni le droit d'opposition, ni celui de limitation⁸. La réponse de la défenderesse n'est donc pas conforme à l'article 15.1.e) du RGPD.

Sur base de ces éléments, la Chambre Contentieuse estime que la réponse de la partie défenderesse au plaignant, datée du 1er décembre, n'est pas complète, faute de précisions.

La défenderesse a donc violé l'article 15.1.e) du RGPD.

39. La Chambre Contentieuse relève cependant que la défenderesse a à deux reprises dans son email au plaignant du 1er décembre mentionné qu'il pouvait demander l'effacement des données. Par ailleurs, lorsque le plaignant a confirmé qu'il souhaitait la suppression des données, la défenderesse lui a répondu le jour même qu'elle avait procédé à la suppression des données.
40. La défenderesse a par ailleurs ajouté dans ses conclusions qu'elle avait adapté sa réponse standard à ce type de demandes afin de fournir les informations manquantes. Pour ces raisons, la Chambre Contentieuse ne retient pas la violation de l'article 12.2 du RGPD qui avait été avancée par le SI dans son rapport d'enquête et qu'elle n'estime pas suffisamment fondée en l'espèce.
41. La Chambre Contentieuse retient également une violation de l'article 15.1.g) du RGPD. En effet, la défenderesse n'a pas été en mesure de donner une explication correcte de la source des données du plaignant. Alors qu'elle a indiqué dans sa première réponse que les données avaient été obtenues via du « web scraping », elle a, lors de l'audition, indiqué ne pas avoir pu obtenir d'informations sur la source des données (voir point 25 ci-dessus). **La défenderesse a donc violé l'article 15.1.g) du RGPD.**
42. L'article 15.1.f) prévoit également que le défendeur doit informer la personne concernée qu'elle dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Il ressort des échanges entre le plaignant et la défenderesse que cette dernière n'a pas communiqué cette information. La défenderesse ne conteste pas ceci, mais estime que cette communication était inutile, étant donné que dans sa demande d'accès, le plaignant avait déjà indiqué qu'il se réservait le droit de contacter l'Autorité de protection des données.

⁸ La Chambre Contentieuse comprend par l'utilisation du terme « modification », la défenderesse se réfère en réalité au droit de rectification.

43. Pour la Chambre Contentieuse une énumération claire et standardisée des mentions énumérées à l'article 15 du RGPD est nécessaire afin d'assurer une information complète et correcte des personnes concernées. A ce titre, elle juge que la mention de l'article 15.1.f) doit être systématiquement incluse, même lorsqu'elle peut paraître redondante. **La défenderesse a donc violé l'article 15.1.f du RGPD.**
44. Quant à la **seconde question**, qui porte sur la copie des données qui a été fournie par la défenderesse, la Chambre Contentieuse constate que dans sa réponse à la demande d'accès, la défenderesse a indiqué qu'elle traitait les nom, adresse et numéro de téléphone du plaignant et a fourni ceux-ci. Le rapport d'enquête du SI n'indique pas en quoi la réponse de la défenderesse ne serait pas conforme à l'article 15.3 du RGPD. La Chambre Contentieuse ne peut donc constater de violation sur ce point.
45. La **troisième question** porte sur la conservation du nom du plaignant et d'informations au sujet de sa demande d'effacement dans le registre des activités de traitement de la défenderesse, postérieurement à l'effacement. Le SI estime que ces informations ne sont pas requises par l'article 30 du RGPD et que le fait de les conserver constitue une violation de l'article 17 du RGPD. La défenderesse estime qu'elle n'est pas soumise à l'obligation de tenir un registre des activités, mais qu'elle a volontairement décidé de le faire. Elle considère qu'il serait disproportionné qu'elle soit pénalisée du fait qu'elle a fait preuve de plus de diligence que ce qui lui était légalement imposée. Elle ajoute que le registre a cependant été modifié et que le nom du plaignant a été retiré.
46. Pour la Chambre Contentieuse, l'inclusion du nom du plaignant et de l'existence de sa demande d'effacement dans le registre des activités de traitement, postérieurement à l'effacement de ces données ne constitue pas *ipso facto* une violation de l'article 17 du RGPD.
47. En effet, l'article 24 du RGPD instaure le principe de responsabilité, qui prévoit entre autres que « 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 »⁹. Ceci implique que le responsable de traitement doit pouvoir démontrer qu'il a donné suite aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits. Ceci pose évidemment question pour le droit à l'effacement qui implique que les données de la personne concernée soient supprimées.
48. La Chambre Contentieuse rappelle cependant que le droit à l'effacement n'est pas absolu et qu'il doit se baser sur un des motifs prévu à l'article 17.1 du RGPD et qu'il peut être refusé dans les circonstances prévues à l'article 17.3. du RGPD. Cet article prévoit notamment que l'effacement des données peut être refusé afin de respecter une obligation légale (article

⁹ C'est la Chambre Contentieuse qui surligne.

- 17.3.c) ou pour des raisons relatives à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice (article 17.3.e).
49. Ces exceptions, lues en combinaison avec l'article 24 du RGPD, ne s'opposent pas à priori à ce qu'un responsable de traitement conserve une trace de l'exécution de demandes d'effacement, lorsque cette traçabilité est nécessaire pour qu'il puisse démontrer le respect des obligations qui lui sont imposées en vertu du RGPD. Ce traitement doit respecter les principes de minimisation des données (article 5.1.c) du RGPD), de finalité du traitement (Article 5.1.b) et de transparence (article 5.1.a) dans un tel cas¹⁰.
50. La Chambre Contentieuse ajoute cependant que l'article 12.3 du RGPD prévoit que « *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* ». En application de cet article, le responsable de traitement est dans l'obligation d'indiquer les mesures qu'il a prises suite à une demande d'effacement. Ceci implique que le responsable de traitement qui fait suite à une demande d'effacement doit communiquer à la personne concernée des informations claires sur les données qui continueront à être traitées, ainsi que la base légale justifiant la poursuite du traitement de ces données. La Chambre Contentieuse constate que tel n'était pas le cas en l'espèce et que la défenderesse a donc violé **l'article 17.1 lu conjointement avec l'article 12.3 du RGPD**.
51. Sur base des éléments repris aux points 38 à 50 ci-dessus, qui portent sur la qualité de la réponse fournie par la défenderesse, **la Chambre Contentieuse constate une violation des articles 15.1.e), 15.1.g), 15.1.f) et de l'article 17.1 lu conjointement avec l'article 12.3 du RGPD**.

II.4. Violation de l'article 12, paragraphe 1, de l'article 13, paragraphes 1 et 2 et de l'article 14, paragraphes 1 et 2 du RGPD

II.4.1. Constatations du SI

52. Le SI constate qu'au 22 février 2021, le site web de la défenderesse ne disposait d'aucune politique de confidentialité sur son site web, alors que celle-ci est requise sur base des articles 12, 13 et 14 du RGPD. Le SI a pu constater qu'en date du 9 mars 2021, la défenderesse avait ajouté une politique de confidentialité sur son site web. Le SI estime cependant que cette politique est incomplète pour les raisons suivantes :

¹⁰ Pour une application de ce principe au droit d'opposition, voir les lignes directrices de la CNIL « Comment utiliser une liste repoussoir pour respecter l'opposition à la prospection commerciale ? », publiées le 17 janvier 2022. Disponible sur : <https://www.cnil.fr/fr/comment-utiliser-une-liste-repoussoir-pour-respecter-lopposition-la-prospection-commerciale>

- Elle n'est disponible qu'en français alors que la défenderesse est basée en région de langue néerlandaise ;
- La base juridique du traitement n'est pas mentionnée (articles 13.1.c) et 14.1.f) du RGPD) ;
- Les transferts aux pays tiers ainsi que les garanties à cet égard ne sont pas mentionnés, alors que ces transferts sont mentionnés dans le registre des activités de traitement (article 13.1.f) du RGPD ;
- Les droits des personnes sont énumérés, mais pas suffisamment détaillés (articles 13.2.b) et 14.2.c) lus conjointement avec l'article 12.1 du RGPD).

II.4.2. Arguments de la défenderesse

53. En premier lieu, la partie défenderesse admet qu'elle ne disposait pas de politique de confidentialité au moment de l'enquête. Elle précise que la politique dont l'ajout a été constaté par le SI ne concerne que les données qui seraient fournies par des visiteurs du site web. Une deuxième politique a été ajoutée depuis lors et concerne les personnes visées par les appels téléphoniques.

Ensuite, la défenderesse précise que la société ne dirige ses services qu'à l'égard d'un public francophone, ce qui justifie que seule la langue française soit utilisée pour la politique de confidentialité. Elle ajoute que rien ne l'oblige à publier une politique de confidentialité en néerlandais, même si elle est basée en Flandre.

Par ailleurs, elle estime que la base de licéité du traitement figure de manière suffisamment claire dans la politique de confidentialité et qu'il s'agit du consentement.

Concernant la transmission des données, la défenderesse indique que la politique de confidentialité analysée par le SI ne concerne que le site web et les cookies. Celle qui a été ajoutée par la suite concerne les personnes ciblées par les appels. Elle ajoute que la politique analysée par le SI contient bien un paragraphe sur le transfert de données à des tiers.

Finalement, la défenderesse estime que les droits des personnes sont suffisamment développés étant donné qu'il n'y a pas d'obligation de les détailler plus. Elle prend en exemple plusieurs sites web de services publics fédéraux sur lesquels les droits sont aussi peu, voire moins développés que sur son site.

II.4.3. Position de la Chambre Contentieuse

54. Il ressort du rapport d'enquête et des conclusions de la défenderesse, que cette dernière ne disposait d'aucune politique de confidentialité sur son site web avant l'enquête du SI. Une première politique concernant les traitements de données liés au site web (ci-après : politique de confidentialité concernant le site web) a été ajoutée après le début de l'enquête du SI. Cette politique de confidentialité ne cible cependant ni les cookies, ni les données des prospects qui sont visées par d'autres documents. Par la suite, selon la défenderesse, une autre politique de confidentialité concernant les données des prospects et les appels de télémarketing aurait été publiée (ci-après : politique de confidentialité concernant les appels téléphoniques). Le SI avait constaté une absence de politique de confidentialité concernant le site web.
55. La Chambre Contentieuse juge nécessaire dans un premier temps de clarifier les dispositions applicables à chacune de ses politiques de confidentialité. La première politique de confidentialité de la défenderesse portant uniquement sur le traitement de données liées à l'usage de son site web, il en découle que dans cette situation les données sont collectées directement auprès des personnes concernées. Cette politique de confidentialité est donc sujette aux obligations de l'article 13 du RGPD. A l'inverse, les données utilisées pour effectuer des appels de télémarketing sont, d'après les déclarations de la défenderesse, obtenues auprès de *data brokers*. Elles n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée et sont donc sujettes à l'article 14 du RGPD.
56. Ensuite, la Chambre Contentieuse rappelle que le G29 dans ses lignes directrices sur la transparence indique notamment que « *Chaque entreprise disposant d'un site internet devrait publier une déclaration ou un avis sur la protection de la vie privée sur son site. Un lien direct vers cette déclaration ou cet avis sur la protection de la vie privée devrait être clairement visible sur chaque page de ce site internet sous un terme communément utilisé (comme «Confidentialité», «Politique de confidentialité» ou «Avis de protection de la vie privée»).*»¹¹
57. La Chambre Contentieuse juge cette obligation d'autant plus importante en ce qui concerne les entreprises de télémarketing telles que la défenderesse, qui effectuent du marketing direct par téléphone. En effet, le site web sera souvent la seule manière pour une personne concernée de trouver par elle-même des informations sur l'entreprise qui la contacte. C'est le cas dans la présente affaire, puisque c'est de cette manière que le plaignant est entré en contact avec la défenderesse et qu'il a pu obtenir des informations quant au traitement de ses données.

¹¹ Groupe de travail «Article 29», « Lignes directrices sur la transparence au sens du règlement (UE) 2016/679 », version révisée et adoptée le 11 avril 2018 (Disponible sur : <https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/622227>), point 11.

58. En l'espèce, la défenderesse ne disposait d'aucune politique de confidentialité au moment de l'enquête, tant pour les données du site web que pour les données des appels téléphoniques. **La Chambre Contentieuse conclut donc à une violation des articles 12.1, 13.1, 13.2, 14.1, et 14.2 du RGPD.**
59. La SI a également effectué quatre constats additionnels au sujet de la politique de confidentialité concernant le site web, qui sont repris au point 52 ci-dessus. Pour ces quatre constats, la Chambre Contentieuse ne se penchera que sur la politique de confidentialité concernant le site web. En effet, la politique de confidentialité concernant les appels téléphoniques n'a été publiée par la défenderesse que postérieurement à l'enquête du SI et n'a pas été ajoutée au dossier. Elle n'a donc pas pu être examinée par la Chambre Contentieuse.
60. En ce qui concerne la langue de la politique de confidentialité, la Chambre Contentieuse ne dispose pas de suffisamment d'information pour imposer au défendeur de publier ses politiques de confidentialité tant en néerlandais qu'en français. En effet, le simple fait que le défendeur, qui ne fournit ses services qu'à distance et ne dispose donc pas de magasin ou bureau accessible au public, soit basé en région de langue néerlandaise ne constitue pas une raison suffisante pour lui imposer la traduction des documents en néerlandais. Le G29 dans ses lignes directrices sur la transparence précise que « *une traduction dans une ou plusieurs langues devrait être fournie lorsque le responsable du traitement cible des personnes concernées parlant ces langues* »¹². En effet, selon la défenderesse, ses activités ne ciblent que des personnes concernées francophones ce qui justifie, de prime abord, que la politique de confidentialité ne soit rédigée qu'en français.
61. Quant au constat du SI d'une absence de mention de la base de licéité dans la politique de confidentialité, la Chambre Contentieuse note, comme l'indique la défenderesse, que la politique de confidentialité du site web analysée par le SI contient les mentions suivantes :
- « *En utilisant notre site web, vous consentez expressément au traitement de vos données tel que décrit dans cette déclaration de confidentialité* »
- et
- « *Nous ne recueillons que les données que vous nous fournissez et pour lesquelles vous nous donnez l'autorisation de les traiter* »¹³.
- Pour la Chambre Contentieuse, la politique de confidentialité contient donc bien une mention de la base de licéité du traitement. Cependant, bien que cela ne fasse pas *stricto sensu* partie de sa saisine, la Chambre Contentieuse comprend de la formulation des

¹² Groupe de travail « Article 29 », « Lignes directrices sur la transparence au sens du règlement (UE) 2016/679 », version révisée et adoptée le 11 avril 2018 (Disponible sur : <https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/622227>), point 13.

¹³ Rapport d'enquête, captures d'écran, p. 14-15.

extraits cités ci-dessus que la défenderesse pratique ou pratiquait la technique du « further browsing ». Elle rappelle cependant que cette pratique n'est pas conforme au RGPD, puisque « le fait de coupler le consentement de l'internaute avec son choix de poursuivre l'utilisation du service ne permet pas un consentement distinct et spécifique comme requis à l'article 4.11 du RGPD »¹⁴.

Elle invite par conséquent la défenderesse à s'assurer qu'elle respecte bien le principe de licéité tant dans la pratique que dans les informations fournies dans sa politique de confidentialité. Elle rappelle à cet égard le lien structurel qui existe entre la base de licéité du traitement et les informations à fournir aux personnes concernées¹⁵.

62. Le SI reproche également à défenderesse de ne pas avoir inclut d'informations sur les transferts aux pays tiers. Le constat du SI se base sur la seule politique de confidentialité disponible au moment de l'enquête, mais qui s'est avérée être la politique de confidentialité du site web. Or, les transferts aux pays tiers ne concernent que les données utilisées dans le cadre du télémarketing ou éventuellement des données liées aux cookies. Pour la Chambre Contentieuse, c'est donc à raison que la politique de confidentialité du site web ne mentionne pas les transferts. Ceux-ci doivent cependant être mentionnés dans la Politique de confidentialité portant sur le télémarketing et, le cas échéant, dans celle portant sur les cookies.
63. Finalement, sur le constat du SI d'une insuffisance de détails fournis sur les droits des personnes concernées, la Chambre Contentieuse constate que la politique de confidentialité informe les personnes concernées qu'elles disposent des droits suivants : accès, rectification, effacement, restriction, opposition et portabilité. La politique de confidentialité indique également que les personnes concernées peuvent retirer leur consentement à tout moment et qu'elles peuvent introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données. *Stricto sensu*, la politique de confidentialité de la défenderesse remplit donc les obligations de l'article 13.2.b) du RGPD. La Chambre Contentieuse juge cependant que la terminologie « restreindre le traitement », même si elle peut être comprise comme se référant au droit à la limitation du traitement, peut prêter à confusion. Pour la Chambre Contentieuse, il convient donc d'utiliser la terminologie propre au RGPD en ajoutant, si besoin, des informations supplémentaires qui permettent de clarifier ces notions.
64. Par ailleurs, pour ce qui concerne les données utilisées pour le télémarketing (sujettes à l'article 14 du RGPD), la Chambre Contentieuse rappelle que l'article 14.3.b) précise que les informations prévues à l'article 14.1 et 14.2 doivent être fournies à la personne concernée

¹⁴ Autorité de protection des données, Décision 103/2022 du 16 juin 2022, point 135. Disponible sur : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/decision-quant-au-fond-n-103-2022.pdf>

¹⁵ En ce qui concerne le base de licéité du traitement, voir points 24 et s.

« *au plus tard au moment de la première communication à ladite personne* ». Le responsable de traitement est donc dans l'obligation de fournir ces informations aux personnes concernées avant de communiquer avec elles ou, au plus tard, lors de la première communication avec celles-ci. Pour la Chambre Contentieuse, cette obligation d'information peut se faire de diverses manières, que ce soit par le biais de SMS, de scripts imposés aux opérateurs, ou par l'activation d'une touche sur leur clavier téléphonique¹⁶. Ces différentes modalités d'information peuvent également renvoyer la personne concernée vers la politique de confidentialité présente sur le site web. En vertu du principe de responsabilité de l'article 24 du RGPD, il appartient au responsable de traitement de déterminer la manière la plus adéquate d'informer les personnes concernées, étant entendu qu'il doit être en mesure de démontrer le respect de cette exigence.

III. Sanctions

65. Aux termes de l'article 100, §1er LCA, la Chambre Contentieuse a le pouvoir de:
- 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;
 - 6° ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ces 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 Etat 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 Pour une décision similaire, voir la décision SAN-2021-010 du 20 juillet 2021 de l'Autorité de contrôle française (« Commission nationale de l'informatique et de libertés »). Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/cnil/id/CNILTEXT000043829617?isSuggest=true>

16° décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données.

66. Sur base de son analyse des différents éléments du dossier, la Chambre Contentieuse a constaté une violation des articles suivants du RGPD :
- les articles 5.1.a), 6.1.a, 7.1, 24.1, 25.1 et 25.2 ;
 - les articles 12.1, 13.1, 13.2, 14.1, et 14.2 ;
 - et les articles 15.1.e), 15.1.g), 15.1.f), et l'article 17.1 lu en combinaison avec l'article 12.3 du RGPD.
67. Sur base des pouvoirs qui lui sont conférés par l'article 100, §1^{er}, 9° de la LCA, et eu égard aux éléments suivants :
- Les violations constatées dans cette décision sont nombreuses et portent sur des principes fondamentaux du RGPD, tels que le principe de licéité, ainsi que le droit à l'information et le droit d'accès ;
 - La défenderesse avait déjà mis en place un programme de *due diligence* et porté une certaine attention à la protection des données dans des garanties contractuelles. Elle a également renforcé ses procédures suite à la plainte. La défenderesse est par ailleurs une entreprise de taille très limitée ;
 - La défenderesse n'a pas fait l'objet de sanctions de la part de la Chambre Contentieuse dans le passé ;
 - Le fait que la défenderesse ait déjà remédié à plusieurs constats de violations sans attendre la décision finale de la Chambre Contentieuse et qu'elle ait réagit rapidement aux demandes du plaignant. La défenderesse a également adopté vis-à-vis de l'APD une approche constructive et coopérative ;

la Chambre Contentieuse décidé d'**imposer à la défenderesse une réprimande**.

IV. Publication de la décision

68. Vu l'importance de la transparence concernant le processus décisionnel de la Chambre Contentieuse, la présente décision est publiée sur le site Internet de l'Autorité de protection des données. Toutefois, il n'est pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.

PAR CES MOTIFS,

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

- en vertu de l'article 100, §1^{er}, 9^o de la LCA, de **formuler une réprimande** à l'encontre de la Défenderesse pour violations des articles 5.1.a), 6.1.a, 7.1, 24.1, 25.1 et 25.2 ; des articles 12.1, 13.1, 13.2, 14.1, et 14.2 ; et des articles 15.1.e), 15.1.g), 15.1.f), et de l'article 17.1 lu conjointement avec l'article 12.3 du RGPD.
- en vertu de l'article 100, §1, 1^o de la LCA, de classer le dossier sans suite pour les constats restants.

Conformément à l'article 108, § 1 de la LCA, un recours contre cette décision peut être introduit, dans un délai de trente jours à compter de sa notification, auprès de la Cour des Marchés (cour d'appel de Bruxelles), avec l'Autorité de protection des données comme partie défenderesse.

Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête interlocutoire qui doit contenir les informations énumérées à l'article 1034^{ter} du Code judiciaire¹⁷. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.¹⁸, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

(sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

¹⁷ La requête contient à peine de nullité:

1^o l'indication des jour, mois et an;

2^o les nom, prénom, domicile du requérant, ainsi que, le cas échéant, ses qualités et son numéro de registre national ou numéro d'entreprise;

3^o les nom, prénom, domicile et, le cas échéant, la qualité de la personne à convoquer;

4^o l'objet et l'exposé sommaire des moyens de la demande;

5^o l'indication du juge qui est saisi de la demande;

6^o la signature du requérant ou de son avocat.

¹⁸ La requête, accompagnée de son annexe, est envoyée, en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause, par lettre recommandée au greffier de la juridiction ou déposée au greffe.