



Chambre Contentieuse

Décision quant au fond 33/2020 du 19 juin 2020

Numéro de dossier : DOS-2019-05200

Objet : Plainte pour traitement illicite et inexact de données à caractère personnel ainsi que violations dans le cadre de l'exercice des droits de la personne concernée

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de Monsieur Hielke Hijmans, président, et de Messieurs Jelle Stassijns et Christophe Boeraeve ;

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 le "RGPD")* ;

Vu la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données, ci-après la 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 :

- M. X, ci-après "le plaignant", et
- Y, ci-après "la défenderesse".

1. Faits et procédure

Faits

2. Le 19 août 2019, le plaignant s'adresse au délégué à la protection des données de la défenderesse dans un e-mail. Il écrit ce qui suit :

*"Madame, Monsieur,
Bien que je ne sois pas client moi-même de [la défenderesse], j'ai toutefois reçu ce jour un e-mail de votre part concernant un atelier que vous proposez. Dès lors, je me pose les questions suivantes :*

- *Où avez-vous obtenu mon adresse e-mail et de quelle partie l'avez-vous obtenue ?*
- *Sur quelle base juridique vous fondez-vous pour m'envoyer cet e-mail ?*
- *De quelles informations disposez-vous encore à mon sujet ?*

*Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.
[le plaignant]" [NdT : tous les passages issus du dossier sont des traductions libres réalisées par le Secrétariat de l'Autorité de protection des données, en l'absence de traduction officielle]*

3. Le 26 août 2019, la défenderesse (...) répond ce qui suit :

*"Cher (le plaignant),
Pour pouvoir donner suite à votre demande, nous vous demandons de bien vouloir nous communiquer votre adresse ainsi que votre date de naissance. Nous avons en effet constaté que plusieurs personnes portant le même nom figurent dans notre base de données.
Nous vous demandons également de nous transmettre l'e-mail dont vous parlez dans votre message de manière à ce que nous ayons une idée de l'e-mail dont il s'agit.
Nous vous remercions d'avance [...]"*

4. Suite à cela, le plaignant fournit à la défenderesse par e-mail à la même date son adresse postale actuelle et son ancienne adresse ainsi que sa date de naissance. Le plaignant mentionne toutefois dans ce cadre qu'il considère la demande de la défenderesse pour qu'il fournisse ces données comme contraire aux règles du RGPD.

5. Le même jour, c'est-à-dire le 26 août 2019, la défenderesse répond (...) ce qui suit :

*"Monsieur,
Afin d'être sûrs que les bonnes informations sont [transmises] à la bonne personne concernée, il est permis de réclamer des paramètres complémentaires. Ces éléments complémentaires sont exclusivement réclamés pour pouvoir traiter ladite question mais ne sont pas conservés dans un système interne.
Malheureusement, ces informations ne permettent pas d'établir un lien avec une personne dans notre base de données.*

*En dernier ressort, l'e-mail proprement dit peut être vérifié afin de contrôler s'il s'agit bien d'un e-mail de [la défenderesse] et pas d'un message de phishing. Pourriez-vous dès lors nous transmettre l'e-mail en question ?
Nous vous remercions d'avance [...]"*

6. Le même jour, soit le 26 août 2019, le plaignant transmet à la défenderesse l'e-mail qui a donné lieu à la plainte, comme cette dernière l'avait demandé. Cet e-mail transmis est intitulé "W" et a été envoyé le 19 août 2019 par la défenderesse au plaignant. Le message comporte du contenu non-personnalisé à des fins commerciales, ayant pour public cible des entreprises indépendantes.
7. Le 12 septembre 2019, le plaignant reçoit un nouvel e-mail commercial de la défenderesse intitulé "W".
8. Le 13 septembre 2019, le plaignant adresse à nouveau un e-mail à la défenderesse. Dans ce cadre, le plaignant transmet l'e-mail comportant du contenu de marketing direct [NdT : prospection au sens du RGPD] de la défenderesse au plaignant du 12 septembre 2019. À titre complémentaire, le plaignant écrit ce qui suit :

"Madame, Monsieur,

*Le 19 août, je vous ai déjà envoyé un e-mail concernant la publicité que j'ai reçue de vos services. Jusqu'à présent, je n'ai toujours reçu aucune réponse claire à ce sujet.
En résumé, voici mes questions :*

Quelle base juridique en vertu du [RGPD] utilisez-vous pour m'envoyer ces e-mails ?

Le marketing direct (ce que sont ces e-mails) est autorisé en vertu du [RGPD] avec l'intérêt légitime comme base juridique. (avis de l'Autorité de protection des données). [En cas d']intérêt légitime, il faut toujours procéder à une pondération des intérêts. Il me semble que cela n'a pas [eu lieu]. Je ne suis en effet pas une PME ou un indépendant et je n'ai donc aucun intérêt à recevoir ces e-mails.

Une autre piste pourrait être le consentement informé. Cette piste aussi me semble très difficile à croire étant donné que je ne figure pas dans votre système (mais je reçois des e-mails de vos services). Vous avez ainsi presque confirmé que je ne vous avais jamais donné mon consentement pour l'envoi de ces e-mails.

Où avez-vous obtenu mes données ?

En vertu de la législation GDPR, se procurer des données à caractère personnel (mon adresse e-mail) et les utiliser n'est pas si simple. Dès lors, j'aimerais être informé de la manière dont vous avez obtenu mes données à caractère personnel et de la manière dont celles-ci sont sécurisées, etc.

Quelles données détenez-vous me concernant ?

Dans le cadre de mon droit à l'information, je souhaite savoir quelles données vous détenez encore à mon sujet. En outre, je souhaite également recevoir une copie de mes données.

Après réception de cet e-mail, j'espère recevoir une réponse claire et transparente de votre part [...]."

9. Le 20 septembre 2019 , le plaignant envoie encore un e-mail au délégué à la protection des données de la défenderesse :

"Madame, Monsieur,

Il y a un peu plus de 30 jours, je vous ai demandé de plus amples informations par e-mail concernant le traitement de mes données à caractère personnel. Malheureusement, jusqu'à présent, je n'ai pas encore reçu de réponse à mes questions.

Je pense me rappeler que le responsable du traitement dispose de 30 jours pour accéder à une requête, délai prolongeable de 30 jours si la personne concernée est informée et qu'il y a un motif valable. Ce n'est pas le cas actuellement.

Si aucune réponse n'est fournie dans un délai raisonnable, j'envisage d'entreprendre d'autres démarches [...]."

10. Le 10 octobre 2019, le plaignant dépose plainte auprès de l'Autorité de protection des données.

Sa plainte mentionne les faits décrits ci-dessus ainsi que ce qui suit : *"Ensuite, les communications ont tout à fait cessé du côté de [la défenderesse]. Entre-temps, nous sommes presque 2 mois plus tard, dont plus d'un mois sans communication."*

11. Le plaignant a joint à cette plainte plusieurs preuves attestant de la communication entre le plaignant et la défenderesse.

Procédure

12. Le 29 octobre 2019, le Service de Première Ligne de l'Autorité de protection des données déclare la plainte recevable et la transmet à la Chambre Contentieuse.
13. Le 7 novembre 2019, la Chambre Contentieuse adresse une requête au plaignant concernant la transmission de preuves complémentaires qu'il mentionne dans sa plainte. Le plaignant transmet ces preuves complémentaires le 22 novembre 2019.
14. Le 28 novembre 2019, le plaignant et la défenderesse sont informés qu'un dossier est pendant, pour lequel la Chambre Contentieuse a décidé qu'il pouvait être traité sur le fond, conformément à l'article 98 *juncto* l'article 95, § 2 de la LCA. Le plaignant et la défenderesse sont invités à introduire leurs arguments et leurs conclusions dans les délais fixés par la Chambre Contentieuse.
15. Le 6 janvier 2020, la défenderesse dépose ses conclusions.
16. La défenderesse précise tout d'abord que les e-mails n'étaient effectivement pas destinés au plaignant mais à une autre personne portant les mêmes nom et prénom. La personne est qualifiée par la défenderesse de "Destinataire Visé".

17. La défenderesse poursuit en affirmant qu'elle a réclamé les données à caractère personnel complémentaires, à savoir l'adresse postale et la date de naissance du plaignant, par e-mail auprès du plaignant le 26 août 2019 en vue d'une identification, "*vu l'existence d'homonymes et afin de pouvoir identifier l'e-mail dont il est question*".

18. Concernant la communication du 26 août 2019, la défenderesse écrit ce qui suit :

"Après vérification, il s'est avéré que le Plaignant ne figurait pas dans la base de données de [la défenderesse] et était donc inconnu de [la défenderesse]. Cela a été confirmé au Plaignant par e-mail le 26 août 2019.

Suite à cela, [la défenderesse] a entamé une enquête concernant l'e-mail proprement dit.

Le 13 septembre, le Plaignant a envoyé une nouvelle liste de questions [...] et [la défenderesse] a adapté la portée de son enquête afin de pouvoir également apporter une réponse à ces questions."

19. La défenderesse affirme dans ses conclusions qu'elle a entre-temps pu clôturer l' "*analyse*" de la situation. Elle formule les constatations de cette analyse comme suit :

*"i) L'e-mail que le Plaignant a reçu est l'e-mail V qui était destiné au Destinataire Visé ;
ii) Dans la fiche du Destinataire Visé figurait une adresse e-mail [...] qui, sur la base des échanges par e-mail avec le Plaignant, s'avère être celle du Plaignant (et pas celle du Destinataire Visé) ;*

iii) Une erreur humaine était à l'origine de cette erreur ;

iv) Cette erreur n'avait pas encore été découverte au moment de l'envoi de l'e-mail V. Afin d'éviter que l'adresse e-mail du Plaignant soit encore utilisée à l'avenir, [la défenderesse] a adapté la fiche du Destinataire Visé."

20. La défenderesse affirme qu'elle a respecté les articles 12 et 14 du RGPD dans ses communications avec le plaignant, vu qu'elle a contrôlé l'identité du plaignant dans le délai d'une semaine et a confirmé au plaignant qu'il ne figurait pas dans la base de données de la défenderesse. Quant à l'absence de réponse aux autres questions du plaignant et aux informations et aux communications relatives à d'autres actions, la défenderesse avance la défense suivante :

"L'enquête complémentaire sur l'origine de la présence de l'adresse e-mail du Plaignant dans la fiche du Destinataire Visé s'est avérée être une analyse plus complexe. En conséquence, l'enquête n'était pas clôturée au moment où le Plaignant a introduit sa plainte. Toutefois, [la défenderesse] estime à présent avoir fourni les informations nécessaires et avoir pris les mesures appropriées pour éviter que cette adresse e-mail soit à nouveau traitée par erreur."

21. La défenderesse demande le non-lieu, vu que "*le traitement de l'adresse e-mail du Plaignant résultait d'une erreur manuelle*" et que le traitement de données à caractère personnel était "*purement accidentel*". La défenderesse souligne en outre qu'elle a retiré l'adresse e-mail de ses systèmes "*après une enquête*". La défenderesse ne spécifie pas à quel moment elle a entrepris cette action. À titre subsidiaire, la défenderesse demande la suspension du prononcé. Selon elle, d'autres mesures ou sanctions seraient "*disproportionnées*".

22. Si la Chambre Contentieuse décidait de procéder à la publication de sa décision, la défenderesse demande que celle-ci soit anonymisée.
23. Le plaignant n'introduit aucune conclusion en réplique.
24. Le 4 février 2020, la défenderesse confirme le contenu de ses premières conclusions.
25. Afin de permettre à la défenderesse de se défendre concernant le montant de l'amende administrative fixé par la Chambre Contentieuse, cette dernière a décidé d'énumérer les violations en question dans son formulaire type "*formulaire de réaction à l'encontre d'une amende envisagée*". Ce "formulaire d'amende" a été transmis à la défenderesse par e-mail le 12 mai 2020, en mentionnant que la défenderesse pouvait réagir concernant les circonstances particulières du cas, le montant envisagé de l'amende et les chiffres annuels qui ont été soumis¹.
26. La défenderesse répond au formulaire d'amende par e-mail du 29 mai 2020, avec ses arguments relatifs au montant de l'amende [...]. La défenderesse attire en outre l'attention sur le fait qu'il est important que la décision soit anonymisée en cas de publication éventuelle et que les éléments pouvant conduire à l'identification de la défenderesse soient supprimés. La défenderesse affirme que l'identification de la défenderesse dans la presse pourrait conduire à une atteinte à la réputation.

2. Motivation

2.1. Les principes relatifs au traitement de données à caractère personnel et la licéité du traitement (articles 5 et 6 du RGPD)

27. L'article 5, paragraphe 1, point a) du RGPD dispose notamment que les données à caractère personnel doivent être traitées de manière licite, loyale, transparente et exacte. L'article 6 du RGPD établit de quelle manière un traitement a lieu de manière licite.

a) La licéité du traitement et la responsabilité du responsable du traitement

28. Le 19 août 2019, le plaignant reçoit un e-mail afin de promouvoir un atelier pour indépendants et petites entreprises ; il s'agit d'un message pouvant être considéré comme du marketing direct². L'e-mail a pour objet "*W*". L'e-mail est envoyé à l'adresse e-mail personnelle du plaignant. Conformément à l'article 4, point 1) du RGPD, une adresse e-mail est une donnée à caractère personnel. Le plaignant mentionne qu'il n'est pas client de la défenderesse.
29. La Chambre Contentieuse considère que le traitement de l'adresse e-mail du plaignant par la défenderesse n'est pas licite au sens de l'article 6 du RGPD et se base notamment sur les

¹ L'invitation à des conclusions limitées a été envoyée par e-mail dans le contexte où la Chambre Contentieuse était dans l'impossibilité d'envoyer cette invitation à des conclusions limitées par recommandé, conformément à l'article 95 de la LCA, en mentionnant que la Chambre Contentieuse était disposée à accorder, au besoin, des délais plus longs pour la remise des conclusions pour la défenderesse dans le contexte de la propagation du Coronavirus. La défenderesse a bien reçu cet e-mail et y a répondu dans les 3 semaines.

² Conformément à ce qui est exposé à ce sujet dans la Recommandation n° 01/2020 du 17 janvier 2020 de l'Autorité de protection des données *relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct* et plus particulièrement à la définition, disponible via le lien suivant : https://www.autoriteprotectiondonnees.be/sites/privacycommission/files/documents/Recommandation_01-2020_marketing_direct.pdf, point 14.

déclarations de la défenderesse elle-même à cet égard. Il s'agit de l'utilisation d'une adresse e-mail erronée qui n'appartient pas à la personne que la défenderesse souhaite contacter. Aucune des conditions reprises à l'article 6, paragraphe 1 du RGPD n'est remplie. Selon la défenderesse, le traitement est dû à une erreur humaine. L'analyse propre de la défenderesse aboutit à la déclaration technique suivante :

"Dans la fiche du Destinataire Visé figurait une adresse e-mail [...] qui, sur la base des échanges par e-mail avec le Plaignant, s'avère être celle du Plaignant (et pas celle du Destinataire Visé)"

30. La Chambre Contentieuse comprend l'argument de la défenderesse selon lequel il s'agit d'une erreur manuelle et qu'elle n'a jamais eu l'intention de traiter les données à caractère personnel ou de contacter le plaignant, d'autant plus que la défenderesse n'avait aucun intérêt à contacter le plaignant avec un message qui s'adresse aux entrepreneurs indépendants. Le plaignant ne fait pas partie du public cible. En outre, dans cette affaire, il s'avère qu'il s'agit d'un traitement isolé illicite, dû, selon la défenderesse, à une erreur manuelle en raison de l'existence d'une personne portant les mêmes nom et prénom que celle dont la défenderesse dit traiter les données à caractère personnel de manière licite.
31. La Chambre Contentieuse attire toutefois l'attention sur le fait que l' "erreur manuelle" à l'origine du problème n'annule en rien la responsabilité du responsable du traitement³. C'est également le cas lorsque le responsable du traitement a déjà pris connaissance du fait qu'un traitement n'est pas conforme aux dispositions légales en matière de protection des données à caractère personnel et qu'il poursuit quand même le traitement - après avoir constaté que le plaignant ne figure pas dans ses systèmes -, ce qu'illustre le message de marketing direct du 12 septembre 2019.
32. Dans ce cadre, la Chambre Contentieuse constate que de tels traitements ont des effets négatifs pour la personne concernée. La simple réception d'un e-mail qui, en outre n'est pas destiné au destinataire, peut être perçue comme dérangeante et, dès lors, considérée comme préjudiciable pour une personne concernée⁴.
- b) L'exactitude du traitement des données à caractère personnel*
33. Lorsque la défenderesse affirme le 26 août 2019 que sur la base des identifiants⁵ du plaignant qui ont été fournis, "aucun lien" ne peut être établi avec une personne qui est connue de la défenderesse et que le plaignant reçoit à nouveau, plus de deux semaines plus tard, un message similaire de la défenderesse, cela indique que la défenderesse non seulement traite (à nouveau) les données à caractère personnel du plaignant de manière illicite mais aussi viole le principe relatif à l'exactitude des données à caractère personnel, conformément à l'article 5, paragraphe 1, point d) du RGPD.

³ Conformément à l'article 24 du RGPD, on peut attirer l'attention sur les mesures techniques et organisationnelles appropriées que le responsable du traitement doit prendre pour mettre ses traitements en conformité avec les dispositions du RGPD.

⁴ Voir le considérant 75 du RGPD : "*Des risques pour les droits et libertés des personnes physiques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, peuvent résulter du traitement de données à caractère personnel qui est susceptible d'entraîner des dommages physiques, matériels ou un préjudice moral, en particulier : lorsque le traitement peut donner lieu à une discrimination, à un vol ou une usurpation d'identité, à une perte financière, à une atteinte à la réputation, à une perte de confidentialité de données protégées par le secret professionnel, à un renversement non autorisé du processus de pseudonymisation ou à tout autre dommage économique ou social important.* [...]"

⁵ Il s'agit de certaines données pouvant conduire à l'identification d'une personne, d'une entreprise, ...

34. Déjà le 16 août 2019, jour de la réception du premier e-mail de la défenderesse par le plaignant, ce dernier fait comprendre que le traitement de l'adresse e-mail est peut-être un traitement illicite. Cela ressort clairement du message et des questions que le plaignant a adressés à la défenderesse :

"Bien que je ne sois pas client chez [la défenderesse], j'ai quand même reçu un e-mail ce jour [...]"

- Où avez-vous obtenu mon adresse e-mail et de quelle partie l'avez-vous obtenue ?

- Sur quelle base juridique vous fondez-vous pour m'envoyer cet e-mail ?

- De quelles informations disposez-vous encore à mon sujet ?"

35. À titre complémentaire, on peut encore attirer l'attention sur l'article 5, paragraphe 1, point d) du RGPD :

"Les données à caractère personnel doivent être exactes et, si nécessaire, tenues à jour ; toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder (exactitude)"

36. Le fait que la défenderesse poursuive l'utilisation de la donnée à caractère personnel inexacte avec l'e-mail du 12 septembre 2019 indique qu'elle n'a pas rectifié ou effacé "sans tarder" le lien inexact dans ses systèmes vers l'adresse e-mail du plaignant. Le fait que la défenderesse ne cesse pas d'utiliser l'adresse e-mail à des fins de marketing direct, plus de trois semaines après la première requête du plaignant et plus de deux semaines après la propre confirmation au plaignant qu'il n'est pas connu de la défenderesse indique l'absence de prise de "mesures raisonnables" afin d'assurer l'exactitude du traitement des données à caractère personnel au sens de l'article 5, paragraphe 1, point d) du RGPD.

2.2. Transparence des informations et des communications et modalités de l'exercice des droits de la personne concernée et de l'exercice du droit d'accès par la personne concernée en lien avec la responsabilité de la défenderesse (article 12 *juncto* l'article 15 du RGPD), lus conjointement avec la responsabilité du responsable du traitement (article 24 du RGPD)

a) Article 12 du RGPD

37. Le plaignant adresse à la défenderesse une requête pour l'exercice du droit d'accès (article 15 du RGPD). Cela avait déjà eu lieu dans le premier e-mail du plaignant du 19 août 2019. Selon l'article 12, paragraphe 3 du RGPD, la défenderesse doit "*[fournir] à la personne concernée les 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'1 mois à compter de la réception de la demande*".
38. Dans l'e-mail du 26 août 2019, le plaignant apprend de la défenderesse qu'il ne figure "*pas dans la base de données*" de la défenderesse. La défenderesse demande ensuite au plaignant de transférer l'e-mail proprement dit afin qu'elle puisse examiner s'il s'agit bel et bien d'un de ses e-mails et pas d'un message de phishing. Le plaignant donne suite à cette requête le même jour, c'est-à-dire le 26 août 2019, et transmet l'e-mail de la défenderesse du 19 août 2019.

39. Au cours des 17 jours suivants, aucune communication n'a eu lieu entre le plaignant et la défenderesse.
40. Le 13 septembre 2019, le plaignant envoie un rappel en faisant clairement référence à l'e-mail du 19 août 2019 et en annexant un nouvel e-mail de marketing direct de la défenderesse datant du 12 septembre 2019. Le plaignant adresse de nouveau une demande d'exercice du droit d'accès à la défenderesse avec des questions similaires à celles formulées dans l'e-mail adressé à la défenderesse le 19 août 2019.

E-mail du plaignant à la défenderesse du 19 août 2019	E-mail du plaignant à la défenderesse du 13 septembre 2019
<i>"Où avez-vous obtenu mon adresse e-mail et de quelle partie l'avez-vous obtenue ?"</i>	<i>"Où avez-vous obtenu mes données ?"</i>
<i>"Sur quelle base juridique vous fondez-vous pour m'envoyer cet e-mail ?"</i>	<i>"Quelle base juridique en vertu des lignes directrices du GDPR utilisez-vous pour m'envoyer ces e-mails ?"</i>
<i>"De quelles informations disposez-vous encore à mon sujet ?"</i>	<i>"Quelles données détenez-vous me concernant ?"</i>

41. Seule la formulation des questions est différente et le plaignant ajoute en outre, en faisant référence aux dispositions du RGPD, des arguments quant aux raisons pour lesquelles il soupçonne qu'il ne s'agit pas d'un traitement licite. En marge de la première question mentionnée dans le tableau ci-dessus, le plaignant écrit également : *"Dès lors, j'aimerais être informé de la manière dont vous avez obtenu mes données à caractère personnel et de la manière dont celles-ci sont sécurisées, etc."*
La défenderesse ne répond pas non plus à l'e-mail du 13 septembre 2019.
42. Dans ses conclusions, la défenderesse se réfère à l'e-mail du 13 septembre 2019 comportant quelques questions complémentaires (selon la défenderesse *"une nouvelle liste de questions"*) afin d'argumenter que cela étend la portée de l'enquête sur les plaintes et les questions du plaignant : *"la défenderesse a adapté la portée de son enquête pour pouvoir également apporter une réponse à ces questions."*
43. Le 20 septembre 2019, le plaignant envoie à nouveau un e-mail dans lequel il rappelle à la défenderesse qu'il a adressé à la défenderesse *"une demande concernant le traitement de mes données à caractère personnel il y a un peu plus de 30 jours"*. Il attire l'attention de la défenderesse sur le fait qu'il envisage d'entreprendre *"d'autres démarches"* si aucune réponse n'est apportée par la défenderesse *"dans un délai raisonnable"*.
44. La défenderesse ne répond pas non plus à ce message du plaignant et plus de deux semaines plus tard, le 10 octobre 2019, le plaignant dépose finalement plainte auprès de l'Autorité de protection des données.
45. À la lecture des faits, il apparaît clairement que la défenderesse n'a pas donné suite *"dans les meilleurs délais"* à la demande d'exercice du droit d'accès. Le fait qu'aucune réponse n'ait été apportée par la défenderesse aux trois derniers messages du plaignant est particulièrement interpellant.

46. Vu que la défenderesse affirme qu'elle a ouvert "*une enquête*" à la suite de l'e-mail du 19 août 2019 après avoir constaté le 26 août 2019 que le plaignant n'était pas connu dans ses systèmes, la défenderesse aurait au moins pu informer le plaignant que cette enquête avait débuté et était en cours puisque la suite réservée à la requête du plaignant en dépendait. En vertu de l'article 12, paragraphe 1 du RGPD, il appartient en effet au responsable du traitement de "*prendre 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 [...]*".
47. Si la défenderesse elle-même affirme dans ses conclusions avoir ouvert une enquête mais n'en informe pas le plaignant et ne communique pas pendant des semaines quant à la prise de mesures éventuelles et à la réponse à la demande d'exercice des droits de la personne concernée, la communication concernant cette demande d'accès du plaignant ne se fait pas conformément à l'article 12, paragraphe 1 du RGPD.
48. Il est également clair que le délai maximal d'un mois après réception de la demande tel qu'il figure à l'article 12, paragraphe 3 du RGPD n'a pas été respecté. Si la défenderesse n'avait pas encore terminé son enquête concernant cette question ainsi que d'autres questions et les demandes du plaignant, elle aurait pu demander une prolongation du délai, comme le prévoit l'article 12, paragraphe 3 du RGPD. La Chambre Contentieuse constate dès lors que la défenderesse viole aussi l'article 12, paragraphe 3 du RGPD.
49. Par souci d'exhaustivité, on peut faire remarquer que les questions complémentaires du plaignant formulées dans son e-mail du 13 septembre 2019 ne donnent pas lieu à la moindre interruption ou à une suspension du délai visé à l'article 12, paragraphe 3 du RGPD. Le fait que la "portée de l'enquête" de la défenderesse soit étendue est une question interne qui n'a pas d'impact sur la responsabilité qui lui incombe en tant que responsable du traitement de respecter les dispositions du RGPD. En d'autres termes, à la première demande d'accès, la défenderesse aurait dû répondre adéquatement dans un délai d'un mois après l'e-mail du 19 août 2019.
50. Vu que la défenderesse conclut dans ses conclusions qu'elle ne traite aucune autre donnée à caractère personnel du plaignant et que le traitement de l'adresse e-mail est dû à une "*erreur humaine*", l'enquête n'aurait pas dû être de cette ampleur au point que la défenderesse, jusqu'après l'introduction par le plaignant de sa plainte auprès de l'Autorité de protection des données, n'ait pas pu réserver la moindre suite à la demande d'exercice du droit d'accès par le plaignant. La durée de l'enquête indique une organisation interne qui ne facilite pas suffisamment l'exercice des droits de la personne concernée sur la base de l'article 15 du RGPD comme le requiert l'article 12, paragraphe 2 du RGPD.
51. Pour être complet, on peut préciser que la demande du 26 août 2019 de la défenderesse au plaignant d'obtenir des informations supplémentaires sur l'identité du plaignant est possible en vertu de l'article 12, paragraphe 6 du RGPD. La Chambre Contentieuse estime que les identifiants demandés en sus par la défenderesse semblent proportionnels et appropriés à la demande en question. En l'espèce, la Chambre Contentieuse ne constate donc aucune violation, vu que l'article 12, paragraphe 6 du RGPD autorise le responsable du traitement à

procéder ainsi, mieux encore, l'oblige à réclamer des identifiants supplémentaires si l'identité du demandeur n'est pas établie avec certitude⁶.

b) Article 15 du RGPD

52. La défenderesse ne donne aucune idée des données dont elle dispose concernant le plaignant (même si elles se limitent à l'adresse e-mail du plaignant) ni la confirmation qu'elle traite ou non des (ou d'autres) données à caractère personnel du plaignant.

En vertu de l'article 15, paragraphe 3 du RGPD, le responsable du traitement est toutefois tenu de fournir une copie des données à caractère personnel au plaignant, en tant que personne concernée, si celui-ci le demande dans le cadre du droit d'accès.

53. Sur la base des pièces du dossier, y compris les conclusions de la défenderesse, la Chambre Contentieuse conclut qu'en vertu de l'article 15 du RGPD, la défenderesse n'a toujours pas donné suffisamment suite à la demande d'accès du plaignant.

c) Article 24 du RGPD

54. Vu la motivation susmentionnée, on peut conclure que la défenderesse n'a pas pris suffisamment de mesures techniques et organisationnelles pour que ses traitements se déroulent conformément aux dispositions du RGPD⁷.

55. Sur la base des dispositions du RGPD et plus précisément concernant la responsabilité du responsable du traitement en vertu de l'article 24 du RGPD, la Chambre Contentieuse procède à une évaluation concrète de chaque affaire. Pour établir la gravité de la violation, la Chambre Contentieuse tient non seulement compte des éléments factuels spécifiques du dossier mais aussi de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement dans le cadre duquel les éléments factuels se situent.

2.3. Informations à fournir lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée (article 14 du RGPD)

56. Le traitement de données repose sur une erreur humaine dans le chef d'un collaborateur de la défenderesse. La défenderesse ne pouvait pas savoir, au moment de l'envoi des messages comportant du contenu de marketing direct, que ces données à caractère personnel n'avaient pas été obtenues auprès du plaignant. Selon la défenderesse, il s'agit donc bien d'une "*erreur manuelle*" après une "*erreur humaine*". La défenderesse n'a donc pas non plus obtenu l'adresse e-mail de la part d'un tiers⁸.

⁶ Dans le contexte spécifique de cette affaire, il est nécessaire, vu la problématique d'homonymes, que le responsable du traitement réclame les données supplémentaires en vue d'une identification et l'article 11 du RGPD ne s'applique pas.

⁷ Néanmoins, le responsable du traitement porte la responsabilité de se conformer aux dispositions légales en vertu du RGPD, voir DOCKSEY, C., "Article 24. Responsibility of the controller" in KUNER, C., BYGRAVE, L.A. et DOCKSEY, C. (eds.), *The EU General Data Protection Regulation: A Commentary*, Oxford University Press, 557(560).

⁸ Voir ZANFIT-FORTUNA, G., "Article 14. Information to be provided where personal data have not been obtained from the data subject" in KUNER, C., BYGRAVE, L.A. et DOCKSEY, C. (eds.), *The EU General Data Protection Regulation: A Commentary*, Oxford University Press, 434(436): "Article 14 regulates what information must be given to data subject when they do not provide themselves the personal data, but it is collected from third party sources."

57. Vu qu'au moment du traitement, la défenderesse ne savait pas que l'adresse e-mail n'avait pas été obtenue auprès du plaignant, on ne peut pas non plus lui reprocher de ne pas avoir transmis au plaignant les informations requises en vertu de l'article 14, paragraphes 1 à 4 inclus du RGPD au moment de l'envoi des messages de marketing direct. Dans ce cas, l'article 14, paragraphe 5, point b) du RGPD s'applique en effet vu que la fourniture des informations se révèle "*impossible*".
58. Comme élément positif complémentaire dans l'évaluation du respect des obligations d'information en tant que responsable du traitement, on peut également faire référence aux liens vers les pages Internet concernant la vie privée dans les e-mails comportant du contenu de marketing direct de la défenderesse. Cela a permis au plaignant un accès rapide à la déclaration de confidentialité de la défenderesse et aux coordonnées du délégué à la protection des données. La constatation susmentionnée n'a aucun rapport avec l'évaluation par la Chambre Contentieuse des autres communications de la défenderesse à l'égard du plaignant.
59. En ce qui concerne l'article 14 du RGPD, la Chambre Contentieuse ne constate aucun manquement dans le chef de la défenderesse.

3. Violations constatées et l'imposition d'une amende administrative

60. La Chambre Contentieuse estime que les violations des dispositions suivantes par la défenderesse sont avérées :
- a. **l'article 5 du RGPD**, vu que la défenderesse ne prend pas suffisamment de mesures raisonnables pour rectifier ou effacer les données à caractère personnel qui ont été traitées à tort ;
 - b. **l'article 6 du RGPD**, vu qu'aucune des conditions pour qu'un traitement licite ait lieu n'est remplie ;
 - c. **l'article 15, juncto l'article 12 du RGPD**, vu que la défenderesse n'a pas entrepris suffisamment de mesures appropriées afin que le plaignant reçoive la communication visée à l'article 15 du RGPD sous une forme transparente ; vu que la défenderesse ne facilite pas suffisamment l'exercice des droits du plaignant en tant que personne concernée ; vu que la défenderesse ne fournit aucune réponse au plaignant dans le délai d'un mois après réception de sa requête ; vu que la défenderesse ne fournit au plaignant aucune réponse dans le cadre de sa demande d'exercice du droit d'accès ;
 - d. **l'article 24 du RGPD**, vu que la défenderesse n'a pas pris les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour veiller à ce que ses traitements se déroulent conformément aux dispositions du RGPD.
61. Vu le rôle économique et social de la défenderesse, la Chambre Contentieuse considère que les faits ayant donné lieu à une violation des articles 5, 6 et 12 *juncto* l'article 15 du RGPD sont graves et décide de procéder à l'imposition d'une amende administrative.
62. La Chambre Contentieuse a pris connaissance du chiffre d'affaires annuel de la défenderesse au cours des trois derniers exercices. Ces chiffres se situent pour chacun de ces trois exercices entre x et x milliards d'euros⁹.

⁹ Les chiffres d'affaires annuels concrets des exercices 2017, 2018 et 2019 cités sont connus de la Chambre Contentieuse.

63. Compte tenu de l'article 83 du RGPD et de la jurisprudence de la Cour des marchés, la Chambre Contentieuse motive l'imposition d'une sanction administrative de manière concrète :

a) La gravité de la violation

64. La Chambre Contentieuse constate que la réponse insuffisante aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées indique que la violation des articles 12 et 15 du RGPD a été commise par négligence. Cela a également eu pour conséquence que le plaignant a subi plus longtemps que nécessaire de manière dérangeante les inconvénients du traitement illicite vu que ses données à caractère personnel n'ont pas été rectifiées en temps opportun. Vu la nature des activités économiques et des traitements y afférents de la défenderesse, une organisation présentant des manquements au niveau des mesures appropriées visant à faciliter l'exercice des droits des personnes concernées est préoccupante.

65. Les droits des personnes concernées font partie de l'essence du Règlement général sur la protection des données et les violations de ces droits sont punies des amendes les plus élevées, conformément à l'article 83, paragraphe 5 du RGPD.

66. L'origine de la demande d'exercice du droit d'accès par le plaignant est un traitement illicite. Une erreur humaine qui a conduit à l'utilisation de l'adresse e-mail du plaignant est à l'origine du traitement illicite. Bien que ce traitement constitue bel et bien une violation des articles 5 et 6 du RGPD, la Chambre Contentieuse tient évidemment compte du fait qu'il s'agit d'une violation limitée, concernant - pour autant que l'on sache - une seule personne concernée. Le fait que le traitement ait finalement été arrêté joue aussi un rôle dans l'évaluation des faits par la Chambre Contentieuse.

67. Pour la raison qui précède, le montant de l'amende administrative que la Chambre Contentieuse impose est relativement peu élevé par rapport au chiffre d'affaires annuel de l'exercice précédent. La Chambre Contentieuse pourrait néanmoins procéder à l'imposition d'une amende plus élevée pour des violations similaires commises par des responsables du traitement ayant une taille économique similaire dans un autre contexte factuel.

68. Les manquements au niveau de la communication et de la transparence de la défenderesse doivent être qualifiés de graves, tout comme la non-rectification des données à caractère personnel ayant empêché que le traitement de l'adresse e-mail du plaignant puisse se dérouler de manière licite et loyale constitue une violation grave du RGPD. Par conséquent, selon la Chambre Contentieuse, une amende administrative constitue une sanction appropriée.

b) La mesure dans laquelle le responsable du traitement a pris des mesures techniques ou organisationnelles

69. La Chambre Contentieuse comprend qu'au sens du RGPD, la mission légale implique parfois, et plutôt souvent, pour la défenderesse et tout autre responsable du traitement, d'importantes conséquences organisationnelles, afin de pouvoir prendre des "mesures appropriées" pour réagir de manière adéquate aux demandes des personnes concernées, conformément aux articles 12 et 15 du RGPD.

70. La Chambre Contentieuse attire toutefois l'attention sur le fait que les dispositions du RGPD étaient déjà en vigueur depuis plus d'un an au moment des événements et que la

défenderesse a eu le temps nécessaire pour prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles pour mettre ses traitements et processus en conformité avec les dispositions du RGPD.

71. Dans ce cadre, il est en outre surprenant que la défenderesse n'ait pas répondu aux trois derniers e-mails du plaignant, en dépit des communications claires et constructives du plaignant. À cet égard, le fait qu'il s'agisse éventuellement d'une petite demande pour la défenderesse n'importe pas. Les dispositions du RGPD concernent chaque traitement de données à caractère personnel.

c) La durée de la violation

72. En ce qui concerne la durée de la violation, la Chambre Contentieuse attire l'attention sur la période entre la demande du plaignant à la défenderesse et l'introduction de la plainte par le plaignant auprès de l'Autorité de protection des données. Le fait qu'aucune réponse n'ait été apportée aux trois derniers messages du plaignant et ce pendant une période de plus d'un mois, jusqu'à l'introduction de la plainte auprès de l'Autorité de protection des données, doit être considéré comme une violation de longue durée concernant l'obligation d'une communication transparente dans le cadre de l'exercice des droits de la personne concernée, conformément à l'article 12, paragraphe 1 du RGPD. En outre, la défenderesse n'a pas respecté le délai fixé à l'article 12, paragraphe 3 du RGPD ; il convient de faire remarquer que jusqu'à l'introduction des conclusions dans la présente affaire, le plaignant n'avait reçu aucune réponse satisfaisante à sa demande d'accès.

73. Par ailleurs, la Chambre Contentieuse souligne le fait que la défenderesse indiquait déjà le 26 août 2019 que le traitement était potentiellement illicite mais que le plaignant a encore reçu un e-mail de marketing direct le 12 septembre 2019. Cela indique que la durée de la violation est plus longue que si la défenderesse avait mis en œuvre des mesures techniques et organisationnelles efficaces pour mettre un terme au traitement illicite après la rectification des données à caractère personnel, conformément aux articles 5 et 6 du RGPD.

d) Conclusion

74. L'ensemble des éléments exposés ci-dessus justifie une sanction effective, proportionnée et dissuasive, telle que visée à l'article 83 du RGPD, compte tenu des critères d'appréciation qu'il contient, à concurrence d'un montant de 10.000 euros. La Chambre Contentieuse souligne qu'en l'espèce, les autres critères de l'article 83, paragraphe 2 du RGPD ne sont pas de nature à donner lieu à une autre amende administrative que celle fixée par la Chambre Contentieuse dans le cadre de la présente décision.

4. L'anonymisation ou la pseudonymisation de la décision de la Chambre Contentieuse lors de la publication

75. La Chambre Contentieuse prend acte de la demande de la défenderesse de procéder à une anonymisation aussi complète que possible de la décision par la Chambre Contentieuse si elle est publiée. La défenderesse précise que la présence d'éléments pouvant conduire à son identification dans la presse ou d'une toute autre manière peut donner lieu à une "*atteinte irréparable à la réputation*".

76. La Chambre Contentieuse souligne qu'il est très important - dans le cadre de la connaissance de la protection des données, de la sensibilisation à cet égard et de l'interprétation pratique de cette notion - de communiquer de manière suffisamment transparente sur ses activités et de faire connaître ses décisions au public. Dès lors, il importe que la Chambre Contentieuse publie autant de décisions que possible, voire toutes les décisions qu'elle prend. Cette possibilité est prévue par le législateur national à l'article 95, § 1^{er}, 8^o et à l'article 100, § 1^{er}, 16^o de la LCA.
77. La publication de la décision sert à attirer l'attention du responsable du traitement sur sa responsabilité. Cette responsabilité occupe une place centrale dans le RGPD. On peut constater que la perception négative qui va de pair avec le fait de ne pas supprimer le nom d'une partie, et plus spécialement le nom de la partie défenderesse, dans une décision publiée est une conséquence de la rareté des cas dans lesquels on ne procède pas à la suppression du nom de la partie défenderesse. En réalité, la décision de supprimer les noms des parties relève de l'appréciation discrétionnaire de la Chambre Contentieuse - la non-suppression des noms n'est pas une sanction supplémentaire.
78. Bien que la Chambre Contentieuse décide de manière discrétionnaire dans chacun de ses dossiers de procéder ou non à la pseudonymisation de la décision, il semble en l'espèce que l'on puisse accéder à la demande de la défenderesse, en tout cas en ce qui concerne la pseudonymisation en vue de la publication. Le risque d'une atteinte à la réputation et l'éventuelle importance de celle-ci constituent des éléments que la Chambre Contentieuse peut prendre en considération dans sa réflexion quant à la suppression ou non de certains identifiants, mais la Chambre Contentieuse n'est pas obligée de reprendre dans sa décision une justification spécifique relative à cette décision.
79. 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 :

- d'ordonner à la défenderesse, conformément à **l'article 58, paragraphe 2, c) du RGPD** et à **l'article 100, § 1^{er}, 6° de la LCA**, de donner pleinement suite à la demande d'accès du plaignant, conformément à l'article 15, *juncto* l'article 12 du RGPD dans un délai d'un mois après notification de la présente décision ;
- d'ordonner à la défenderesse, conformément à **l'article 58, paragraphe 2, d) du RGPD** et à **l'article 100, § 1^{er}, 9° de la LCA**, de mettre sans délai le traitement des données à caractère personnel en conformité avec les dispositions du RGPD, conformément aux articles 5 et 6 du RGPD ;
- de rappeler à l'ordre la défenderesse, conformément à **l'article 58, paragraphe 2, b) du RGPD** et à **l'article 100, § 1^{er}, 5° de la LCA**, pour ne pas avoir suffisamment facilité l'exercice du droit d'accès par le plaignant et avoir répondu tardivement à cette demande, conformément à l'article 15, *juncto* l'article 12 du RGPD ;
- d'imposer à la défenderesse, conformément à **l'article 58, paragraphe 1, i) juncto l'article 83 du RGPD** et à **l'article 100, § 1^{er}, 13° de la LCA**, une amende de 10.000 euros pour les violations des articles 5, 6 et 12 *juncto* l'article 15 du RGPD.

En vertu de l'article 108, § 1^{er} de la LCA, cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de trente jours, à compter de la notification, à la Cour des marchés, avec l'Autorité de protection des données comme défendeur.

(sé.) Hielke Hijmans
Président de la Chambre Contentieuse