



## Chambre Contentieuse

### Décision quant au fond 80/2021 du 19 juillet 2021

**Numéro de dossier : DOS-2020-00559**

**Objet : Marketing direct – décision quant au fond à la suite de l’absence d’exécution d’une décision « light » sur la base de l’article 95.1.5° LCA – réprimande et ordres de donner suite aux demandes d’exercice des droits du plaignant (opposition, effacement et notification aux tiers)**

La Chambre Contentieuse de l’Autorité de protection des données, constituée de Monsieur Hielke Hijmans, président, et de Messieurs Romain Robert et Dirk Van Der Kelen, membres, reprenant l’affaire en cette composition ;

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 la loi APD);

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 :** X (ci-après "le plaignant") ;

**La défenderesse :** Y (ci-après "la défenderesse")

## I. Faits et antécédents de procédure

1. Aux termes de sa plainte du 31 janvier, le plaignant indique qu'à plusieurs reprises, il a signalé à la défenderesse qu'il ne souhaitait pas recevoir de courriels de sa part, courriels qui lui sont adressés à son adresse électronique [...]. Ces courriels relaient des promotions proposées par la défenderesse, active sur le marché du véhicule d'occasion notamment.
2. Il ressort des pièces transmises par le plaignant que le 11 décembre 2019, un courriel promotionnel non sollicité lui a été envoyé sur son adresse [...].
3. Le 12 décembre 2019, soit le lendemain, le plaignant a envoyé le message STOP à l'adresse email [...], suivant en cela la procédure mentionnée par la défenderesse pour se désinscrire de la « newsletter » reçue. Cette réaction immédiate du plaignant avait été précédée les 4 juillet 2019 et 5 novembre 2019 de messages « STOP » similaires.
4. Il ressort également des pièces déposées par le plaignant que le 31 janvier 2020, ce dernier s'est à nouveau opposé à l'envoi d'un courriel non sollicité de la part de la défenderesse en envoyant le message STOP par retour de mail à l'expéditeur.
5. Le 28 février 2020, le plaignant a déposé plainte auprès de l'APD.
6. Le 10 mars 2020, la plainte a été déclarée recevable sur la base des articles 58 et 60 LCA par le Service de Première Ligne (SPL) de l'APD. Le plaignant en a été informé en application de l'article 61 LCA et la plainte a été transmise à cette même date à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62.1 LCA.
7. Le 14 avril 2020, la Chambre Contentieuse a, en application des articles 58.2.c) du RGPD et 95.1, 5° LCA, adopté la décision 12/2020 à l'encontre de la défenderesse (annexe 1) et décidé d'ordonner à la défenderesse, préalablement à toute décision au fond, de se conformer, dans un délai d'un mois à la demande d'exercice des droits d'opposition et d'effacement du plaignant (art. 21.2 et 17.1 c) du RGPD) et partant, de cesser tout traitement des données à caractère personnel du plaignant à des fins de prospection (article 21.3 du RGPD) ainsi que de procéder à l'effacement des données personnelles le concernant (article 17.1 c) du RGPD). Un ordre de mise en conformité a, par la même décision, également été adressé à la défenderesse en application de l'article 19 du RGPD, soit de notifier l'effacement effectué à tout destinataire éventuel des données à caractère personnel du plaignant. Les suites données à cette décision devaient être notifiées, documents probants à l'appui, à la Chambre Contentieuse dans un délai d'un mois à dater de la notification de la décision.
8. Compte tenu de l'absence d'exécution de cette décision 12/2020 dans le délai imparti d'un mois, la Chambre Contentieuse a, comme annoncé aux termes du dispositif de ladite décision, décidé de traiter l'affaire quant au fond sur la base de l'article 98 LCA.

9. Le 25 mai 2020, la Chambre Contentieuse en a informé les parties et les a invitées à faire valoir leurs arguments selon un calendrier d'échange de conclusions. La Chambre Contentieuse constate qu'aucune des parties n'a conclu.

## II. En droit

### **II.1. De la procédure « light » (article 95.1. LCA) à la procédure quant au fond (article 98 et s. LCA)**

10. Ainsi qu'elle l'a exposé dans sa note de « Politique de classement sans suite »<sup>1</sup>, la Chambre Contentieuse rappelle que si les faits illustrés dans la plainte sont suffisamment clairs pour établir une atteinte au RGPD, la Chambre Contentieuse peut prendre une décision sans solliciter les arguments de la partie défenderesse contre laquelle la plainte est introduite, et ce dans le cadre d'une décision dite « light » comme prévu à l'article 95 LCA. Dans ce cas, la LCA n'a en effet pas prévu d'obligation de solliciter le point de vue du responsable de traitement/sous-traitant en vue de permettre à l'APD d'offrir une réponse plus rapide aux besoins du citoyen à l'issue d'une procédure simplifiée.
11. La Chambre Contentieuse prend alors une décision dite « light » (par exemple un avertissement ou un ordre de répondre à la demande du plaignant d'exercer ses droits) sur la base des faits tels qu'ils lui sont rapportés, sans recueillir le point de vue de la partie mise en cause au préalable.
12. La décision 12/2020 adoptée le 14 avril 2020 par la Chambre Contentieuse était une décision de ce type (voy. point 7 ci-dessus).
13. Rendre une décision sans avoir entendu les arguments de la partie mise en cause (la partie défenderesse) comporte toutefois le risque de ne pas tenir compte de circonstances factuelles ou juridiques importantes (ex. cas de force majeure, réalité technique) qui auraient pu mener la Chambre Contentieuse à nuancer sa décision. Dans le respect du principe de bonne administration, il est important d'entendre les arguments de toute partie avant de rendre à son égard une décision qui l'affecte. Les décisions d'une autorité administrative telle que la Chambre Contentieuse se doivent d'être fondées tant en droit qu'en fait, ainsi que d'être impartiales, c'est-à-dire notamment sans préjugement et sans que l'une ou l'autre partie ne soit favorisée parce que l'une d'entre-elles n'aurait pas été entendue. Dès lors, la Chambre Contentieuse rend ses décisions « light » «*prima facie*» c'est-à-dire sur la base d'une 'apparence de droit', sans préjudice quant au fond (voy. à cet égard les termes du dispositif de la décision 12/2020).

---

<sup>1</sup> <https://autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>

14. Si la partie défenderesse décide de se conformer à la décision rendue, le litige est ainsi clos et une solution acceptable pour les deux parties a été obtenue de manière simplifiée et plus rapide sur pied de la procédure prévue à l'article 95 LCA.
15. A défaut pour le responsable de traitement/sous-traitant de se conformer à ladite décision (ou en cas de contestation), une procédure quant au fond est lancée.
16. En l'espèce, comme il a été mentionné aux points 8 et 9 ci-dessus, la défenderesse n'a pas donné suite à la décision light 12/2020 et aucune des parties n'a conclu à la suite de l'invitation qui lui a été faite en ce sens.

## **II.2. Quant au fond**

17. Compte tenu de ce qui précède, la Chambre Contentieuse estime qu'en l'espèce, sur la base des éléments dont elle dispose, en particulier des pièces déposées par le plaignant, elle est fondée à adresser une réprimande à la défenderesse sur la base de l'article 100.1., 5° LCA, assortie d'un ordre de donner suite à la demande d'exercice de ses droits par le plaignant (article 100.1. 6° LCA) et ce, pour les motifs et selon les modalités ci-après.
18. Le RGPD ne définit pas ce qu'il faut entendre par « traitement à des fins de prospection » ou à des fins de « direct marketing » selon la terminologie anglaise. Dans sa *Recommandation 01/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct*, l'APD indique qu'il y a lieu de comprendre « marketing direct » comme « toute communication, sollicitée ou non sollicitée, visant la promotion d'une organisation ou d'une personne, de services, de produits, que ceux-ci soient payants ou gratuits, ainsi que de marques ou d'idées, adressée par une organisation ou une personne agissant dans un cadre commercial ou non commercial, directement à une ou plusieurs personnes physiques dans un cadre privé ou professionnel, par n'importe quel moyen, impliquant le traitement de données à caractère personnel » (page 8 de la Recommandation – définition).
19. Le traitement d'une adresse e-mail<sup>2</sup> telle celle du plaignant (personne concernée au sens de l'article 4.1. (deuxième partie) du RGPD) est, au regard de cette définition, une donnée à caractère personnel (article 4.1. du RGPD) traitée à des fins de prospection (direct marketing) au sens de l'article 21. 2 du RGPD. La personne concernée est dans ce cas fondée à exercer son droit d'opposition en application de l'article 21.2 du RGPD.
20. En conséquence, le responsable de traitement est tenu de fournir au plaignant des informations sur les mesures prises à la suite de l'exercice de son droit d'opposition dans le délai d'un mois à compter de la réception de sa demande comme prévu à l'article 12.3. du RGPD. En application de l'article 21.3.

---

<sup>2</sup> Voy. à cet égard la Décision 64/2020 de la Chambre Contentieuse (point 23) : <https://autoriteprotectiondonnees.be/publications/decision-quant-au-fond-n-64-2020.pdf>

du RGPD, lorsque la personne concernée s'oppose au traitement à des fins de prospection, les données à caractère personnel ne sont plus traitées à ces fins.

21. En conséquence de l'exercice du droit d'opposition basé sur l'article 21.2 du RGPD par la personne concernée, le responsable de traitement est par ailleurs également dans l'obligation, en application de l'article 17.1 c) du RGPD, d'effacer les données à caractère personnel de la personne concernée dans les meilleurs délais, idéalement dans un délai d'un mois<sup>3</sup>. Ce n'est que s'il traite ces mêmes données pour une autre finalité et à l'appui d'une base de licéité propre que le responsable de traitement est autorisé à conserver ces données.
22. En application de l'article 19 du RGPD, le responsable de traitement est également tenu de notifier tout effacement de données à caractère personnel effectué (conformément à l'article 17.1 c) du RGPD – voy. ci-dessus) à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel auraient été communiquées.
23. En l'espèce, la plainte et les pièces communiquées à l'appui de celle-ci révèlent que la défenderesse envoie des courriels promotionnels sur l'adresse électronique du plaignant et que le traitement de cette adresse s'est poursuivi aux mêmes fins de prospection malgré l'opposition de ce dernier. En effet, le plaignant a exercé son droit d'opposition à plusieurs reprises, dès juillet 2019, suivant la procédure mise en place par la défenderesse. Le plaignant indique continuer malgré tout à recevoir des courriels de même type auxquels il s'est, à la suite d'un nouvel envoi du 11 décembre 2019, à nouveau opposé le 12 décembre 2019 et une fois encore le 31 janvier 2020 comme en attestent les pièces qu'il a communiquées à la Chambre Contentieuse.
24. Partant, la Chambre Contentieuse conclut qu'il y a eu manquements à l'article 21.2 du RGPD ainsi qu'à l'article 17.1 c) du RGPD - dès lors que la défenderesse n'a fait valoir aucune autre base de licéité à l'appui de laquelle le traitement des données du plaignant aurait pu se poursuivre pour une finalité distincte de celle du marketing direct -, combinés à l'article 12.3. du RGPD. A l'appui de ces manquements, elle adresse à la défenderesse, comme déjà mentionné au point 17 ci-dessus, une réprimande assortie d'un ordre de mise en conformité tel que décrit au dispositif ci-dessous.

### **III. Publication de la décision**

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

---

<sup>3</sup> Voy. à cet égard la Décision 62/2021 de la Chambre Contentieuse (points 14 et s.) : <https://autoriteprotectiondonnees.be/publications/avertissement-62-2021.pdf>

**PAR CES MOTIFS,**

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

- D'adresser **une réprimande** à la défenderesse sur la base de l'article 100.1., 5° LCA **assortie**, en application des articles 58.2.c) du RGPD et 100.1 6° LCA, des **ordres de mise en conformité** ci-après ;
  - **Ordonne** à la défenderesse **de se conformer**, dans le mois à dater de la notification de la présente décision, **à la demande d'exercice du droit d'opposition** du plaignant (art. 21.2 du RGPD) et partant, de **cesser tout traitement des données à caractère personnel du plaignant à des fins de prospection** (article 21.3 du RGPD) ;
  - **Ordonne** à la défenderesse de **procéder** dans le mois de la notification de la présente décision, **à l'effacement des données personnelles du plaignant** (article 17.1 c) du RGPD), sauf à pouvoir se prévaloir d'une base de licéité distincte autorisant le traitement des données du plaignant pour une autre finalité;
  - **Ordonne** à la défenderesse **de se conformer**, dans le délai d'un mois à dater de la notification de la présente décision, **à son obligation de notification telle que prévue à l'article 19 du RGPD**, soit de notifier l'effacement effectué à tout destinataire éventuel des données à caractère personnel du plaignant ;
- **D'ordonner à la défenderesse d'informer, documents probants à l'appui, l'Autorité de protection des données (Chambre Contentieuse) de la suite réservée à la présente décision** et ce au plus tard dans le mois de sa notification. Cette communication peut se faire par e-mail adressé à l'adresse suivante (adresse de contact de la Chambre Contentieuse) : [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be).

En vertu de l'article 108, § 1<sup>er</sup> de la LCA, cette décision peut faire l'objet d'un recours auprès de la Cour des marchés dans un délai de trente jours à compter de sa notification, avec l'Autorité de protection des données en qualité de défenderesse.

(sé.) Hielke Hijmans

Président de la Chambre Contentieuse

Annexe : Décision 12/2020 de la Chambre Contentieuse