



Chambre Contentieuse

Décision 290/2026 du 26 octobre 2026

Numéro de dossier : DOS-2025-05147

Objet : Plainte relative à la réception de courriels non-sollicités

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données ;

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 de l'Autorité de protection des données, tel qu'approuvé par le Comité de direction le 25 avril 2024 et publié au *Moniteur belge* le 31 mai 2024 ;

Vu les pièces du dossier ;

A pris la décision suivante concernant :

Le plaignant : X, [...], ci-après "le plaignant" ;

La défenderesse : la société Y, dont le siège social est établi à [...] inscrite à la Banque carrefour des Entreprises (BCE) sous le numéro [...], ci-après "la défenderesse".

I. Faits et procédure

1. Le 19 décembre 2025, **le plaignant introduit une plainte auprès de l'APD** contre la défenderesse.
2. Selon le formulaire de plainte déposé et les pièces qui y sont jointes, la plainte porte sur l'absence de suite donnée au droit d'opposition du plaignant en matière de marketing direct, ce malgré l'opposition que le plaignant a manifestée à plusieurs reprises à la défenderesse et la réponse favorable qu'il a reçue de cette dernière en français le 7 juillet 2025 ainsi que le 26 août et le 4 septembre 2025 (en anglais). Le plaignant dénonce en effet, pièce à l'appui, avoir encore reçu un e-mail promotionnel le 19 décembre 2025.
3. Le 27 janvier 2026, **la plainte est déclarée recevable** par le Service de Première Ligne (SPL) de l'APD sur la base des articles 58 et 60 de la LCA. Le plaignant en est informé le même jour conformément à l'article 61 de la LCA.
4. Le 27 janvier 2026 également, **la Chambre Contentieuse est saisie** en vertu de l'article 92, 1° de la LCA.
5. Le 3 juillet 2026, conformément à l'article 95, § 2 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait que le présent dossier est pendant, du contenu de la plainte et de la possibilité de consulter et de copier le dossier administratif auprès du greffe de la Chambre Contentieuse. Les parties sont par ailleurs invitées à transmettre leurs éventuelles observations à la Chambre Contentieuse, au plus tard le 2 août 2026.
6. A cette dernière date, la Chambre Contentieuse n'avait reçu aucune réaction ni du plaignant, ni de la défenderesse.
7. Le 22 juillet 2026, la Chambre Contentieuse reçoit le courrier recommandé du 3 juillet 2026 qu'elle a adressé à la défenderesse en retour avec la mention « *Ne reçoit plus le courrier à l'adresse indiquée* ».
8. Le 18 août 2026, la Chambre Contentieuse contacte la défenderesse à l'adresse e-mail disponible sur son Internet et lui expose que le courrier recommandé lui a été retourné pour le motif susvisé alors même que cette adresse est mentionnée à la Banque Carrefour des Entreprises, dans sa politique de confidentialité et dans ses conditions générales de vente disponibles sur son site Internet. La décision interlocutoire dont question au point 5 lui est renvoyée.
9. Par retour de mail du 18 août 2026, la Chambre Contentieuse reçoit un accusé de réception automatique de la défenderesse attribuant un numéro de ticket (...) à son courriel et annonçant une réaction prochaine. En l'absence de réaction et avant de poursuivre plus avant le traitement de ce dossier, la Chambre Contentieuse s'est assurée le 1^{er} octobre 2026 auprès de la défenderesse qu'elle n'entendait pas réagir. Elle a également reçu un accusé de

réception automatique (ticket ...) le 1^{er} octobre 2026 qui, à la date d’adoption de la présente décision, n’avait été suivi d’aucune observation de la part de la défenderesse.

II. Motivation

10. Ainsi qu’il est mentionné au point 2, la Chambre Contentieuse est en mesure de constater à l’appui des pièces produites au dossier que le plaignant a exercé son droit d’opposition au sens de l’article 21.2 du RGPD à plusieurs reprises auprès de la défenderesse les 7 juillet, 26 août et 4 septembre 2025 selon la procédure mise en place par la défenderesse. Plus précisément, le plaignant s’est opposé explicitement à la communication sur son adresse e-mail Z de courriels d’offres et de promotions de la défenderesse.
11. Il ressort également des pièces du dossier que les demandes du plaignant ont été suivies de messages de la défenderesse indiquant que ses données avaient été supprimées.
12. Pour autant, le plaignant produit un e-mail promotionnel de la défenderesse reçu le 19 décembre 2025 cette même adresse e-mail Z.
13. La Chambre Contentieuse estime que sur la base de l’analyse susmentionnée, il y a donc lieu de conclure que la défenderesse peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, ce qui justifie que dans cette affaire, elle prenne une décision conformément à l’article 95, § 1^{er}, 5^o de la LCA, plus précisément la décision d’ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande du plaignant qui s’oppose à la réception d’e-mails promotionnels en exécution de l’article 21.2 du RGPD et sollicite l’effacement de ses données, plus particulièrement l’effacement de son adresse e-mail Z en exécution de l’article 21.3 du RGPD (sauf si la défenderesse devait disposer d’une base de licéité distincte pour le traitement de cette même donnée pour une autre finalité).
14. La Chambre Contentieuse a dès lors décidé, en vertu de l’article 58.2.c) du RGPD et de l’article 95, § 1^{er}, 5^o de la LCA, d’ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande du plaignant d’exercer ses droits, plus précisément son droit d’opposition tel que défini à l’article 21.2 du RGPD et les conséquences prévues à l’article 21.3 du RGPD.
15. La présente décision est une décision *prima facie* prise par la Chambre Contentieuse conformément à l’article 95 de la LCA sur la base de la plainte introduite par le plaignant dans le cadre de la ‘procédure préalable à la décision de fond’¹ et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l’article 100 de la LCA.
16. Elle a pour but d’informer la défenderesse du fait qu’elle a pu commettre une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre d’encore se conformer aux dispositions précitées.

¹ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

17. Si la défenderesse devait ne pas être d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et devait estimer pouvoir fournir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision, elle peut demander un réexamen à la Chambre Contentieuse selon la procédure établie par l'article 98 *juncto* l'article 99 de la LCA, connue sous le nom de "procédure quant au fond" ou "traitement de l'affaire sur le fond". Cette demande doit être envoyée à l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be dans le délai de 30 jours suivant la notification de la présente décision *prima facie*. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision sera suspendue pendant la période susmentionnée.
18. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond en vertu de l'article 98, 2° et 3° *juncto* l'article 99 de la LCA, la Chambre Contentieuse invitera les parties à introduire leurs conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugeront utiles. Le cas échéant, la présente décision sera définitivement suspendue.
19. Dans un souci d'exhaustivité, la Chambre Contentieuse souligne enfin qu'un traitement de l'affaire sur le fond peut conduire à l'imposition des mesures mentionnées à l'article 100 de la LCA².
20. Compte tenu de la langue - française - dans laquelle la plainte a été introduite (1), de la réponse en français de la défenderesse le 7 juillet 2026 (2), de la disponibilité tant en français qu'en néerlandais du site Internet de la défenderesse et des documents qui y figurent dont sa politique de confidentialité (3) ainsi que de l'absence de toute observation formulée par la défenderesse quant à la langue de la procédure à la suite de la lettre de la Chambre Contentieuse du 3 juillet 2026 qui lui donnait l'occasion d'y réagir (4), le français est employé comme langue de la procédure pour la présente décision.

III. Publication de la décision

21. 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

² "Art. 100. § 1^{er}. 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 ses droits ;
- 7° ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;
- 8° ordonner le gel, la limitation ou l'interdiction temporaire ou définitive du traitement ;
- 9° ordonner une mise en conformité du traitement ;
- 10° ordonner la rectification, la restriction ou l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données ;
- 11° ordonner le retrait de l'agrément des organismes de certification ;
- 12° donner des astreintes ;
- 13° donner des amendes administratives ;
- 14° ordonner la suspension des flux transfrontières de données vers un autre État ou un organisme international ;
- 15° transmettre le dossier au parquet du Procureur du Roi de Bruxelles, qui l'informe des suites données au dossier ;
- 16° décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données."

protection des données (APD). Toutefois, il n'est pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement mentionnées.

PAR CES MOTIFS,

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, sous réserve de l'introduction d'une demande par la défenderesse d'un traitement sur le fond conformément aux articles 98 e.s. de la LCA :

- en vertu de l'article 58.2.c) du RGPD et de l'article 95, §1^{er}, 5° de la LCA, d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande d'exercice du droit d'opposition du plaignant au traitement de son adresse e-mail Z tel que prévu à l'article 21.2-3 du RGPD, et ce dans le délai de 30 jours à dater de la notification de la présente décision ;
- d'ordonner à la défenderesse d'informer par e-mail l'Autorité de protection des données (APD - Chambre Contentieuse) des suites données à la présente décision, et ce dans le même délai, via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be.

La Chambre Contentieuse rappelle que si la défenderesse devait ne pas être d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et devait estimer qu'elle peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision, elle peut adresser à la Chambre Contentieuse une demande de traitement de l'affaire sur le fond via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be, dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de celle-ci sera suspendue pendant la période susmentionnée.

La défenderesse peut par ailleurs introduire un recours contre la présente décision conformément à l'article 108, § 1^{er} de la LCA, dans un délai de 30 jours à compter de sa notification, auprès de la Cour des marchés (cour d'appel de Bruxelles), avec l'Autorité de protection des données (APD) comme partie défenderesse. Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête contradictoire qui doit contenir les mentions énumérées à l'article 1034^{ter} du *Code judiciaire*³. La requête contradictoire doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à

³ "La requête contient à peine de nullité :

- 1° l'indication des jour, mois et an ;
- 2° les nom, prénom, domicile du requérant, ainsi que, le cas échéant, ses qualités et son numéro de registre national ou numéro d'entreprise ;
- 3° les nom, prénom, domicile et, le cas échéant, la qualité de la personne à convoquer ;
- 4° l'objet et l'exposé sommaire des moyens de la demande ;
- 5° l'indication du juge qui est saisi de la demande ;
- 6° la signature du requérant ou de son avocat."

l'article 1034^{quinq} du *Code judiciaire*⁴, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32^{ter} du *Code judiciaire*).

Pour la Chambre Contentieuse

(sé). Dirk VAN DER KELEN

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁴ "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."