



## Chambre Contentieuse

### Décision 144/2024 du 26 novembre 2024

**Numéro de dossier : DOS-2024-01282**

**Objet : Plainte relative à un non suivi du droit d'opposition au marketing direct ('opt-out') et du droit à l'effacement.**

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de Monsieur Hielke HUMANS, président, siégeant seul ;

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 la Loi du 30 juillet 2018 *relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel*, ci-après « LTD » ;

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 procédure

1. Le 11 mars 2024, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « l'APD ») à l'encontre de la partie défenderesse.
2. L'objet de la plainte concerne un refus au droit d'opposition (« opt-out ») du marketing direct et d'un non-respect du droit à l'effacement.
3. Le 21 septembre 2023, la défenderesse envoie un mail au plaignant. Le même jour, le plaignant répond en demandant que ses informations soient retirées de la base de données.
4. Le 7 janvier 2024, la défenderesse envoie un mail au plaignant. Le même jour, le plaignant répond en demandant, une nouvelle fois, que ses données soient effacées de la base de donnée de la défenderesse. Il explique également qu'au prochain mail marketing qu'il reçoit, il le signalera à l'APD.
5. Le 11 mars 2024, la défenderesse envoie au plaignant un mail promouvant les types de voyage organisé par son agence.
6. Le 15 juin 2024, la plainte a été déclarée recevable par le Service de Première Ligne (ci-après « SPL ») sur la base des articles 58 et 60 de la LCA<sup>1</sup> et la plainte a été transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1<sup>er</sup> de la LCA<sup>2</sup>.
7. Le 5 septembre 2024, conformément à son obligation d'information prévue par l'article 95 §2 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait qu'un dossier est pendant, du contenu de la plainte et de la possibilité de consulter et de copier le dossier. La Chambre Contentieuse souligne la faculté de la défenderesse d'émettre des observations à la Chambre Contentieuse endéans les 14 jours, à compter de la date d'envoi de la présente lettre.
8. Le 18 septembre 2024, la défenderesse affirme avoir donné suite à la demande du plaignant. Néanmoins, elle souligne que les vérifications qui s'imposent seront faite dès son retour en Belgique et qu'une éventuelle entorse au RGPD ne pourrait être que le résultat d'une erreur matérielle.

---

<sup>1</sup> En vertu de l'article 61 LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties par la présente décision, du fait que la plainte a été déclarée recevable.

<sup>2</sup> En vertu de l'article 95, § 2 LCA, par la présente décision, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait qu'à la suite de cette plainte, le dossier lui a été transmis.

9. Le 14 octobre 2024, la défenderesse communique des observations supplémentaires. Elle explique que l'adresse email du plaignant était attribuée dans sa liste de références à une autre personne. Elle confirme avoir supprimé ce lien et ne plus avoir contacter le plaignant.

## II. Motivation

11. Il apparaît en l'espèce que la défenderesse traitait des données à caractère personnel relatives au plaignant, son adresse email à tout le moins. Ces informations sont des données à caractère personnel relatives au plaignant au sens de l'article 4.1 du RGPD en ce qu'elles permettent de l'identifier, ici directement. Le plaignant est dès lors une « personne concernée » au sens de l'article 4.1 (deuxième partie) du RGPD.
12. Ces données ont par ailleurs fait l'objet d'un traitement automatisé par la défenderesse au sens de l'article 4.2 du RGPD.
13. Le RGPD confère à toute personne concernée un certain nombre de droits (dont le droit d'opposition et le droit à l'effacement pertinents dans le cas d'espèce) dont les modalités d'exercice et les obligations corrélatives pour le responsable de traitement sont détaillées à l'article 12 du RGPD. La Chambre Contentieuse rappelle ici l'article 12.3 en exécution duquel le responsable de traitement qui se voit adresser une demande d'exercice des droits (articles 15 à 22) est, sauf exception, tenu de fournir à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite de sa demande dans un délai d'un mois. Lorsque la demande s'avère particulièrement complexe, ce délai peut être prolongé de deux mois mais l'auteur de la demande d'exercice du droit doit en être averti dans le délai initial d'un mois.
14. 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).
15. Le traitement d'une adresse e-mail telle celle du plaignant pour lui envoyer des offres promotionnelles de certains services constitue un traitement de données à caractère

personnel 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. Le plaignant indique aux termes de sa plainte qu'il ne souhaitait plus être contacté par la défenderesse et a, à plusieurs reprises, tenté sans succès de s'opposer audit traitement en répondant à ces communications de marketing direct.

16. En conséquence, lorsque le plaignant exerce pour la première fois son droit d'opposition, le 21 septembre 2023, la défenderesse était, *prima facie*, tenue de fournir au plaignant des informations sur les mesures prises à la suite de l'exercice de son droit dans le délai d'un mois à compter de la réception de sa demande comme prévu à l'article 12.3. du RGPD.
17. Nonobstant cet exercice de droit, il ressort des faits que le plaignant a reçu deux communications additionnelles de marketing direct, le 7 janvier 2024 et le 11 mars 2024, respectivement quatre et huit mois après l'exercice premier de son droit d'opposition.
18. En conséquence de l'exercice du droit d'opposition basé sur l'article 21.1 du RGPD par le plaignant, la défenderesse était non seulement tenue de cesser le traitement des données du plaignant à des fins de marketing direct mais également dans l'obligation, en application de l'article 17.1.c) du RGPD, d'effacer l'adresse email du plaignant dans le mois suivant l'exercice du droit. Ce n'est que si la défenderesse traite cette même donnée pour une autre finalité et à l'appui d'une base de licéité propre que le responsable de traitement, ici présumément la défenderesse, est autorisé à la conserver.
19. En l'espèce, la plainte et les pièces du dossier semblent révéler que le traitement de l'adresse email du plaignant s'est poursuivi aux fins de prospection malgré l'opposition de ce dernier.
20. La Chambre Contentieuse tient à souligner que même si la défenderesse affirme avoir supprimé les données du plaignant dans ses observations des points 18 et 19 de la présente décision, ce suivi au droit d'opposition du plaignant aurait dû avoir lieu dans le mois suivant l'exercice de ce droit le 21 septembre 2023 et non suite à la notification d'information de la Chambre Contentieuse du 5 septembre 2024, presque un an après.
21. De plus, la Chambre Contentieuse rappelle que tout responsable de traitement est dans l'obligation d'assurer et de pouvoir démontrer l'exactitude des données qu'il traite conformément à l'article 5.1.d) et f) du RGPD. La défenderesse soutient que les communications de marketing direct sont le résultat d'un mauvais lien entre l'adresse email du plaignant et un autre client. La Chambre Contentieuse considère que la défenderesse aurait dû vérifier l'exactitude des données de sa liste de référence lorsque le plaignant a exercé son droit d'opposition pour la première fois. Cette vérification aurait été jointe au respect de l'exercice

des droits du plaignant. Dès lors, la Chambre Contentieuse estime que la défenderesse pourrait avoir manqué à l'article 5.1.d) et f) du RGPD.

22. La Chambre Contentieuse estime que sur base des faits susmentionnés, il y a lieu de conclure que la défenderesse peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, ce qui justifie qu'en l'occurrence, l'on procède à la prise d'une décision conformément à l'article 95, §1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup> de la LCA, plus précisément l'adoption d'une décision d'avertissement, et ce en particulier au vu des violations potentielles des articles 5.1.d) et f), 12.3, 17, et 21.2 du RGPD.
23. La présente 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* » et pas une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA<sup>3</sup>.
7. La présente décision a pour but d'informer la défenderesse, présumée responsable du traitement, du fait que celle-ci peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, afin de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
8. Si toutefois la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime 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 sur le fond de l'affaire via l'adresse e-mail [litigationchambre@apd-gba.be](mailto:litigationchambre@apd-gba.be), et ce dans le délai de 30 jours après la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
9. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu des article 98, 2<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup> *juncto* l'article 99 de la LCA, la Chambre Contentieuse invitera les parties à introduire leurs conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision est suspendue pour la durée de la procédure de recours.
10. Dans une optique de transparence, 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 LCA<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Section 3, Sous-section 2 de la LCA (article 94 à 97 inclus).

<sup>4</sup> Art. 100. §1<sup>er</sup>. La chambre contentieuse a le pouvoir de

1<sup>o</sup> classer la plainte sans suite ;

2<sup>o</sup> ordonner le non-lieu ;

3<sup>o</sup> prononcer la suspension du prononcé ;

4<sup>o</sup> proposer une transaction ;

5<sup>o</sup> formuler des avertissements et des réprimandes ;

6<sup>o</sup> ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits ;

7<sup>o</sup> ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;

### III. Publication de la décision

20. 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, 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.a) du RGPD** et de l'**article 95, §1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup> de la LCA**, de formuler un avertissement à la défenderesse.

La Chambre Contentieuse rappelle que si la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime qu'elle peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision, elle peut, d'une part, adresser à la Chambre Contentieuse une demande de traitement sur le fond de l'affaire via l'adresse e-mail [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be), et ce dans le délai de 30 jours après la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.

Et, d'autre part, la défenderesse peut introduire un recours contre cette décision conformément à l'article 108, §1 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 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<sup>ter</sup><sup>5</sup> du Code judiciaire. La requête

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

<sup>5</sup> La requête contient à peine de nullité:

1° l'indication des jour, mois et an;

interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034<sup>quinquies</sup><sup>6</sup> du C. jud., ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32ter du C. jud.).

(sê). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

---

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.

<sup>6</sup> 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.