



Décision 210/2025 du 18 décembre 2025

Numéro de dossier : DOS-2025-01110

Objet : Plainte relative à l'utilisation de données collectées dans le cadre de l'exécution d'un contrat désormais résilié, à des fins de marketing direct.

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 : Y.SRL, dont le siège social est situé [...] et dont le numéro d'entreprise est [...], ci-après « la défenderesse »

I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne l'utilisation de données collectées dans le cadre de l'exécution d'un contrat désormais résilié, à des fins de marketing direct.
2. Le 16 mars 2025 le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après "l'APD") contre la défenderesse.
3. Le 11 octobre 2022, le contrat de titre-service entre la société mère de la défenderesse et le plaignant est résilié. Le plaignant allègue qu'aucune information ne lui a été fournie concernant la possibilité de conserver ses données ni de les traiter à des fins commerciales. Son consentement ne lui a pas non plus été demandé.
4. Le 10 février 2025, le plaignant reçoit un email promotionnel non-sollicité de la défenderesse qui est une filiale de la défenderesse. Le même jour, le plaignant contacte la défenderesse afin de signaler cette pratique comme contraire au RGPD, exercer son droit d'accès et son droit à l'effacement.
5. En date du 16 mars 2025, le plaignant n'avait pas reçu de réponse.
6. Le 16 avril 2025, 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 et la plainte a été transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 92, 1^o de la LCA¹.
7. Le 18 juin 2025, conformément à l'article 94, § 1^{er}, 1^o de la LCA, la Chambre Contentieuse décide de demander des informations à la défenderesse afin de pouvoir constater l'ampleur du litige. En ce qui concerne cette demande d'informations, la date limite pour la réception de la réponse de la défenderesse est fixée au 2 juillet 2025.
8. En date du 1^{er} juillet 2025, la Chambre Contentieuse reçoit une réponse de la défenderesse à la demande d'informations dans laquelle la défenderesse présente ses excuses pour l'envoi d'un email commercial et regrette « que ce seul e-mail ait impacté la tranquillité de l'intéressé ».
9. Le 16 juillet 2025, le plaignant communique ses observations sur la réponse de la défenderesse qui lui a été communiquée ce jour-là par la Chambre Contentieuse.

¹Les plaintes déclarées recevables sont transmises par le Service de Première Ligne à la Chambre Contentieuse pour traitement, conformément à l'article 92, 1^o de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données, modifiée par la loi du 25 décembre 2023 (ci-après « la Nouvelle LCA »). L'APD rappelle que la Loi du 25 décembre 2023 modifiant la Loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (ci-après « la LCA »), ainsi que le nouveau règlement d'ordre intérieur sont entrées en vigueur le 1er juin 2024. Les nouvelles dispositions s'appliquent aux plaintes, dossiers de médiation, requêtes, inspections et procédures devant la Chambre Contentieuse initiés à partir de cette date. Vous pouvez consulter la nouvelle LCA en suivant ce lien : https://www.ejustice.justfgov.be/cgi_wet/article.pl?language=fr&dt=WET&nl=n&text1=gegevensbeschermingsautoriteit&choix1=en&trier=afk_ondiging&lg_txt=f&type=&sort=&numac_search=2017031916&cn_search=&caller=list&&view_numac=2017031916n et le règlement d'ordre intérieur en suivant ce lien : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/reglement-d-ordre-interieur-de-l-autorite-de-protection-des-donnees.pdf>. En revanche, les affaires initiées avant le 1er juin 2024 demeurent soumises aux dispositions de la LCA non-modifiée par la Loi du 25 décembre 2023 et du règlement d'ordre intérieur tels qu'ils existaient avant cette date

10. Le 28 juillet 2025, 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 auprès du greffe de la Chambre Contentieuse. Les parties sont invitées à transmettre leurs éventuelles remarques à cet égard à la Chambre Contentieuse, au plus tard le 12 aout 2025.
11. En date du 12 août 2025, la Chambre Contentieuse n'a reçu aucune remarque additionnelle des parties.

II. Motivation

12. Le RGPD impose que le traitement des données à caractère personnel doive, entre autres, reposer sur une base de licéité².
13. La publicité par email est régie par l'article XII.13 du Code de droit économique et l'Arrêté royal du 4 avril 2003 visant à réglementer l'envoi de publicités par courrier électronique. Ces dispositions prévoient que l'envoi de publicité sur l'adresse de courrier électronique d'une personne concernée est interdit « sans le consentement préalable, libre, spécifique et informé du destinataire des messages »³. La base de licéité contractuelle est donc, dans le cas visé par cet article, imposée par le législateur⁴.
14. L'arrêté royal du 4 avril 2003 dispense le prestataire de solliciter le consentement préalable lorsque trois conditions cumulatives sont remplies. Premièrement, les destinataires des emails publicitaires doivent être des « personnes avec lesquelles il a déjà entretenu une relation contractuelle, c'est-à-dire ses clients ». En deuxième lieu, le prestataire ne peut utiliser ce moyen de publicité que pour faire la promotion de produits ou de services que lui-même fournit. La dernière condition est que la publicité doit être limitée à des produits ou des services analogues à ceux que le prestataire a initialement vendus au destinataire.
15. En l'espèce, la défenderesse est une succursale de l'entité avec laquelle le plaignant avait, en 2022, une relation contractuelle. La Chambre Contentieuse note que l'arrêté royal précité précise que « sont considérés comme des tiers les entreprises appartenant au même groupe de sociétés que le prestataire ayant obtenu le consentement de la personne (filiales, sociétés sœurs, société mère...), étant donné qu'il s'agit de personnes juridiques différentes ». La défenderesse ne peut donc pas se prévaloir de cette exception afin d'envoyer des publicités par courrier électronique, dès lors que le plaignant a été client uniquement de Z qui est une entité juridique différente d'elle.

² Article 5.1.a) RGPD

³ Art. XII.13, §1 du Code de droit économique.

⁴ Annexe 1 de la recommandation 01/2025 de l'APD relative aux traitements de données à caractère personnel dans le cadre du marketing direct, 10/036/2025.

16. Sur base de ce qui précède, la Chambre Contentieuse estime que l'envoi de communications commerciales au plaignant pourrait ne pas respecter le prescrit de l'article XII.13 du Code de droit économique et par conséquent pourrait violer l'article 5.1.a) du RGPD.
17. En outre, le RGPD confère aux personnes concernées différents droits afin de leur permettre d'exercer un certain contrôle sur leurs données. En l'espèce, le plaignant a exercé son droit d'accès et son droit à l'effacement. La défenderesse n'a ni répondu ni donné suite à aucune de ces demandes dans le délai d'un mois prescrit par le RGPD⁵. Il faudra attendre la communication du 29 août de la défenderesse à la Chambre Contentieuse pour que celle-ci fournisse les données à caractère personnel du plaignant et qu'elle explique qu'elle ne peut pas donner suite à la demande d'effacement « au vu de la présente procédure et étant donné que des prestations titres-services ont été effectuées en 2022 ». La Chambre Contentieuse constate donc que la défenderesse pourrait, en n'ayant pas répondu à l'exercice des droits d'accès et d'effacement du plaignant dans un délai d'un mois, avoir violé les articles 12.3, 15 et 17 du RGPD.
18. Conformément à l'article 95, § 1er, 4^o de la LCA et à l'article 58.2.a) du RGPD, la Chambre Contentieuse a le pouvoir d'avertir un responsable du traitement ou un sous-traitant du fait que les opérations de traitement envisagées sont susceptibles de violer les dispositions du RGPD.
19. La Chambre Contentieuse considère, sur la base des faits susmentionnés, qu'il y a lieu de retenir que le défendeur est susceptible de violer les articles 5.1.a), 12.3, 15 et 17 du RGPD, en raison de l'absence de base de licéité pour l'envoi de publicité par courrier électronique et de l'absence de réponse à la demande d'accès et d'effacement du plaignant, ce qui justifie, en l'espèce, l'adoption d'un avertissement afin que le défendeur veille, à l'avenir, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées et à déterminer une base de licéité valide préalablement au traitement.
20. La présente décision d'avertissement a pour objet de rappeler à la défenderesse, présumée responsable du traitement, quant à son obligation de respecter les dispositions précitées du RGPD, afin de lui permettre de se conformer, à l'avenir, à ces dispositions dans le cadre des opérations de traitement en cause dans la présente affaire.
21. 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 »⁶ et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.

⁵ Art. 12.3 du RGPD.

⁶ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

22. La présente décision a pour but d'informer la défenderesse du fait que celle-ci pourrait avoir commis une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
23. Si la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime pouvoir fournir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une nouvelle 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 un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision *prima facie*. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
24. 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 jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision est définitivement suspendue.
25. 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 LCA⁷.

III. Publication de la décision

26. 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.

⁷ "Art. 100. § 1. 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'agrégation 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."

PAR CES MOTIFS,

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, sous réserve de l'introduction d'une demande par [le défendeur/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^{er}, 4[°] de la LCA**, de prononcer à l'encontre de la défenderesse un avertissement afin que cette dernière veille, à l'avenir, au respect des articles 5.1.a, 12.3, 15 et 17 du RGPD en ce sens que celle-ci devra déterminer une base de licéité valide pour l'envoi de publicité par courrier électronique et répondre dans un délai d'un mois aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées.

La défenderesse peut introduire un recours contre cette 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 comme partie défenderesse. Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête contradictoire qui doit contenir les mentions énumérées à l'article 1034ter du *Code judiciaire*⁸. La requête contradictoire doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034quinquies du *Code judiciaire*⁹, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32ter du *Code judiciaire*).

(Sé). Hielke HIJMAN

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁸ "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."

⁹ "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."