



Chambre Contentieuse

Décision 109/2023 du 9 août 2023

Numéro de dossier : DOS-2023-02708

Objet : Effacement d'adresse électronique d'une liste de diffusion à des fins de marketing

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Hielke Hijmans, président ;

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 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. L'objet de la plainte concerne le non-respect du droit d'opposition exercé par le plaignant suite à la réception de courriels non désirés à des fins de marketing direct. Le plaignant avait demandé à la défenderesse – une agence immobilière – à plusieurs reprises et sans succès de le retirer de sa liste de diffusion d'annonces immobilières mais la défenderesse n'aurait pas répondu à ces demandes.
2. Le 20 juin 2023, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre la défenderesse.
3. Le 30 juin 2023, la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA¹ et la plainte est transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1^{er} de la LCA².
4. En application de l'article 95 § 2, 3^o de la LCA ainsi que l'article 47 du règlement d'ordre intérieur de l'APD, une copie du dossier peut être demandée par les parties. Si l'une des parties souhaite faire usage de la possibilité de consulter le dossier, celle-ci est tenue de s'adresser au secrétariat de la Chambre Contentieuse, de préférence via l'adresse litigationchamber@apd-gba.be.

II. Motivation

II.1. Droit applicable

5. L'article 21.2 du RGPD prévoit que toute personne concernée, dont les données à caractère personnel sont utilisées à des fins de prospection³, « a le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant à de telles fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection ». Le troisième paragraphe du même article prévoit que « 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. » Quand une personne s'oppose à un traitement de données à des fins de prospection, elle ne doit apporter aucune justification à sa demande d'opposition.

¹ 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.

² 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.

³ En l'absence de définition légale de la notion de prospection ou de marketing direct, l'APD l'a définie 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. », voir Recommandation n°1/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct, page 8, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/recommandation-n-01-2020.pdf>

6. L'article 12.3 du RGPD prévoit que le responsable du traitement a besoin de répondre à la demande d'une personne concernée exerçant ses droits par les articles 15 à 22 du RGPD dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Le responsable de traitement informe également dans le même délai s'il a besoin d'une prolongation du délai ou si le responsable du traitement ne donne pas suite à la demande formulée par la personne concernée (article 12.4 RGPD).

II.2. Application au cas d'espèce

7. Le 15 juin 2022, après avoir reçu un courriel visant à promouvoir des biens immobiliers en location, le plaignant avait exprimé son souhait d'être retiré de la « boucle d'emails » de la défenderesse.
8. Par la suite, il ressort des pièces du dossier que la défenderesse a continué à envoyer des courriels de prospection au plaignant.⁴
9. Le 27 juin 2022, le plaignant a de nouveau contacté par courriel la défenderesse pour lui demander de le retirer de sa liste de diffusion d'annonces immobilières.
10. La défenderesse n'aurait pas non plus respecté cette deuxième demande car les pièces du dossier montrent que la défenderesse a continué à envoyer le même type de courriels au plaignant.⁵
11. Le 4 mai 2023, le plaignant a à nouveau exprimé son souhait d'être retiré de la liste de destinataires des courriels en question. La défenderesse n'aurait pas répondu à cette demande.
12. Dans le formulaire de plainte, le plaignant indique que la défenderesse l'aurait également contacté par téléphone. Lors de cet appel téléphonique, le plaignant aurait réitéré sa demande de ne plus figurer sur la liste de destinataires d'annonces immobilières de la défenderesse. Cependant, la Chambre Contentieuse ne dispose pas d'éléments prouvant l'existence de cet appel téléphonique.
13. La Chambre Contentieuse constate que les données du plaignant (son adresse email contenant son nom et prénom) ont bien été utilisées à des fins de marketing direct. La Chambre Contentieuse considère aussi que les demandes introduites par le plaignant constituent des demandes d'opposition au sens de l'article 21 du RGPD car ses demandes visaient à ce que ses coordonnées ne soient plus utilisées à une fin particulière, à savoir des fins de marketing direct.

⁴ Selon les pièces fournies par le plaignant, le plaignant a été contacté le 23 mai 2022, le 31 mai 2022, le 1 juin 2022, le 9 juin 2022, le 13 juin 2022, le 15 juin 2022, le 17 juin 2022 et le 27 juin 2022.

⁵ Selon les pièces fournies par le plaignant, le plaignant a été contacté le 12 juillet 2022, le 22 juillet 2022, le 26 août 2022, le 7 septembre 2022, le 25 octobre 2022, le 4 novembre 2022, le 9 novembre 2022 et le 10 janvier 2023.

14. Il incombe à la défenderesse, en sa qualité de responsable du traitement, de donner suite à l'exercice des droits des personnes concernées et ce dans le respect des conditions de l'article 12 du RGPD, mentionnées au point 6 de la présente décision.
15. La Chambre Contentieuse estime que sur la base des faits susmentionnés, il y a lieu de conclure que la défenderesse pourrait avoir commis une violation des dispositions du RGPD, ce qui justifie qu'en l'occurrence, la Chambre Contentieuse procède à la prise d'une décision conformément à l'article 95, § 1^{er}, 5^o de la LCA, plus précisément d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande du plaignant de s'opposer au traitement de ses données à des fins de marketing direct en vertu de l'article 21.2 du RGPD.
16. Cette décision se base sur le fait que le plaignant apporte la preuve des courriels litigieux de marketing direct, de l'exercice de son droit à plusieurs reprises ainsi que la preuve du traitement persistant de ses données en dépit de ses demandes et après l'écoulement d'un mois prévu à l'article 12.3 du RGPD.
17. Par ailleurs, dans son formulaire de plainte, le plaignant a émis le souhait que l'ensemble de ses données à caractère personnel soient effacées de tout serveur de la défenderesse. Cette demande n'ayant pas été introduite directement auprès de la défenderesse, la Chambre Contentieuse invite la défenderesse à prendre en considération cette demande d'effacement au sens de l'article 17 du RGPD.
18. 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/la plaignante, dans le cadre de la « *procédure préalable à la décision de fond* »⁶ et pas une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
19. 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'en encore se conformer aux dispositions précitées.
20. 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 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.
21. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu des articles 98, 2^o et 3^o *juncto* l'article 99 de la LCA, la Chambre Contentieuse invitera les parties à introduire leurs

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

conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision est définitivement suspendue.

22. 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 LCA⁷.

III. Publication de la décision

23. 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^{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.

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, § 1er, 5°** de la LCA, d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande de la personne concernée d'exercer ses droits, plus précisément le droit d'opposition à des fins de marketing direct (article 21.2 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 (Chambre Contentieuse) de la suite qui est donnée à cette décision, dans le même délai, via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be ; et
- si la défenderesse ne se conforme pas en temps utile à ce qui lui est demandé ci-dessus, de traiter d'office l'affaire sur le fond, conformément aux **articles 98 e.s.** de la LCA.

Conformément à l'article 108, § 1 de la LCA, un recours contre cette décision peut être introduit, dans un délai de trente 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^{ter} du Code judiciaire⁸. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.⁹, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

(sé). Hielke HIJMANS

Président 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.