



Chambre Contentieuse

Décision 11/2023 du 13 février 2023

Numéro de dossier : DOS-2022-03252

Objet : Plainte relative à l'exercice des droits d'opposition en matière de marketing direct et à l'effacement des données

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 : Monsieur X, ci-après « le plaignant » ;

La défenderesse : Y, ci-après : « la défenderesse ».

I. Faits et procédure

1. Aux termes de sa plainte, le plaignant indique avoir été client auprès de la défenderesse jusqu'en décembre 2021.
2. Il indique que malgré le fait qu'il n'était plus client auprès de la défenderesse, il a continué à recevoir après cette date des appels téléphoniques depuis divers numéros de téléphone (... et ... par exemple) lui proposant des services de la défenderesse. Il ajoute avoir, en réponse à ces appels, demandé la suppression de ses données personnelles sans que ses demandes orales ne soient suivies d'effet.
3. Le plaignant rapporte s'être alors adressé au mois d'avril 2022 au délégué à la protection des données (DPO) de la défenderesse. Il ne produit cependant pas sa demande. Interrogé sur ce point dans le cadre de la mise en état du dossier, le plaignant a indiqué qu'il lui semble avoir adressé sa demande via un formulaire en ligne dont il n'a pas de trace.
4. Le plaignant produit par contre la réponse reçue du DPO de la défenderesse le 22 avril 2022. Aux termes celle-ci, le DPO indique qu'à la suite de la requête du plaignant, « *nous pouvons vous confirmer qu'entre-temps votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone mobile ont été effacés du système CRM de [lisez la défenderesse] et que votre compte (...) a également été supprimé* ». La défenderesse ajoute que conformément à l'article 17.3. du RGPD et à sa politique de confidentialité, cette suppression n'est pas absolue. Elle ajoute que dès lors que le plaignant est un ex-client, elle est autorisée à conserver des données relatives aux services fournis (par exemple des factures) à des fins comptables et fiscales dans le respect des délais de prescription prévus. Le DPO conclut en indiquant qu'il va cependant de soi que ces données ne seront pas utilisées pour contacter le plaignant à des fins de démarchage.
5. Nonobstant les garanties reçues de la part du DPO de la défenderesse, le plaignant dénonce recevoir encore et toujours des appels non sollicités de la part de la défenderesse (au mois de juillet par exemple) ou lui proposant à tout le moins des services de la défenderesse, ce point n'étant pas entièrement clair dans sa requête.
6. Le 9 août 2022, la plainte est déclarée recevable par le SPL de l'APD 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.

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.

II. Motivation

7. Il apparaît en l'espèce que la défenderesse traitait des données à caractère personnel relatives au plaignant, son adresse e-mail et son numéro de téléphone portable à tout le moins et ce, comme indiqué par la défenderesse dans son e-mail du 22 avril 2022. 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.
8. Ces données ont par ailleurs fait l'objet d'un traitement automatisé par la défenderesse au sens de l'article 4.2. du RGPD.
9. 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 ne doit pas moins en être averti dans le délai d'1 mois.

Quant au droit d'opposition en matière de prospection (« direct marketing »)

10. 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).
11. Le traitement d'un numéro de téléphone portable ou d'une adresse e-mail³ telle celle du plaignant pour lui envoyer des offres promotionnelles de certains produits constitue un traitement de donnée personnelle à des fins de prospection (direct marketing) au sens de

³ 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>

l'article 21.2. du RGPD⁴. 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 (points 1-3) tant oralement que via, affirme t'-il, un formulaire ligne.

12. En conséquence, 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 d'opposition dans le délai d'un mois à compter de la réception de sa demande comme prévu à l'article 12.3. du RGPD⁵. Le DPO de la défenderesse a ainsi confirmé le 22 avril 2022 au plaignant que son numéro de téléphone et son e-mail ne seraient plus traités à des fins de démarchage (prospection commerciale / marketing direct). En application de l'article 21.3 du RGPD⁶, lorsque la personne concernée s'oppose au traitement à des fins de prospection, les données à caractère personnel ne peuvent en effet plus être traitées à ces fins.
13. Nonobstant cet engagement, le plaignant se plaint de ce qu'il continue à recevoir des appels promotionnels de la part de la défenderesse.

Quant aux conséquences du droit d'opposition en termes d'effacement

14. En conséquence de l'exercice du droit d'opposition basé sur l'article 21.2 du RGPD par le plaignant, la défenderesse était non seulement tenue de cesser le traitement des données du plaignant à des fins de marketing mais également dans l'obligation, en application de l'article 17.1 c) du RGPD⁷, d'effacer le numéro de téléphone du plaignant dans les meilleurs délais, idéalement dans un délai d'un mois⁸. Ce n'est que s'il 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.

⁴ Article 21.2. du RGPD: Le responsable du traitement notifie à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel ont été communiquées toute rectification ou tout effacement de données à caractère personnel ou toute limitation du traitement effectué conformément à l'article 16 à l'article 17, paragraphe 1, et à l'article 18 à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés. Le responsable du traitement fournit à la personne concernée des informations sur ces destinataires si celle-ci en fait la demande.

⁵ Article 12.3. du RGPD: Le responsable du traitement fournit à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application des articles 15 à 22, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Le responsable du traitement informe la personne concernée de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

⁶ Article 21.3. 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.

⁷ Article 17.1. c) du RGPD: La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant et le responsable du traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais, lorsque l'un des motifs suivants s'applique: (...) la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 2;

⁸ Voy. à cet égard la Décision 62/2021 de la Chambre Contentieuse (points 14 et s.): <https://autoriteprotectiondonnees.be/publications/avertissement-62-2021.pdf>

15. En application de l'article 19 du RGPD⁹, 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.
16. En l'espèce, la plainte et les pièces du dossier semblent révéler que le traitement du numéro de téléphone portable du plaignant s'est poursuivi aux fins de prospection malgré l'opposition de ce dernier et les assurances données par le DPO de la défenderesse.

Quant à la décision de la Chambre Contentieuse

17. La Chambre Contentieuse estime que sur la base des faits susmentionnés, il y a lieu de conclure que la défenderesse peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, en particulier des articles 21.2., 21.3. et 17.1.c) du RGPD combinés à l'article 12.3. du RGPD. Ce constat justifie l'adoption par la Chambre Contentieuse d'une décision à son encontre en application de l'article 95, § 1^{er}, 5^o de la LCA, consistant plus précisément à lui ordonner de donner suite à la demande d'exercice du droit d'opposition du plaignant dans un délai d'un mois à dater de la notification de la présente décision et ce, à l'appui de la motivation qui précède de même que de donner suite à son droit à l'effacement dans les limites fixées par le dispositif de la présente décision.
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 dans le cadre de la « *procédure préalable à la décision de fond* »¹⁰. Il ne s'agit donc pas d'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 qu'elle peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
20. 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.
21. 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

⁹ Article 19 du RGPD: Le responsable du traitement notifie à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel ont été communiquées toute rectification ou tout effacement de données à caractère personnel ou toute limitation du traitement effectué conformément à l'article 16, à l'article 17, paragraphe 1, et à l'article 18, à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés. Le responsable du traitement fournit à la personne concernée des informations sur ces destinataires si celle-ci en fait la demande.

¹⁰ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

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 sera suspendue pendant la période susmentionnée.

42. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu des articles 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.
43. 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 LCA¹¹.
44. Enfin, sans que cela ne constitue quelle que mesure correctrice ou sanction que ce soit au sens de l'article 95 de la LCA, la Chambre Contentieuse rappelle à la défenderesse qu'elle est tenue de mettre en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour permettre l'exercice des droits des personnes concernées, notamment des procédures de suivi des demandes d'exercice des droits. Ces procédures sont d'autant plus importantes que la défenderesse traite un volume considérable de données de par la nature de ses activités et de par le nombre de personnes concernées par celles-ci.

¹¹ 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.

III. Publication de la décision

44. 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 (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, § 1er, 5° de la LCA**, d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande du plaignant d'exercer ses droits, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours de la notification de la présente décision, plus précisément :
 - o *son droit d'opposition* (art. 21.2 du RGPD) et en conséquence, (a) de cesser tout traitement des données à caractère personnel du plaignant à des fins de prospection (article 21.3 du RGPD) ainsi que (b) de procéder 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 et (c) de se conformer 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 par e-mail, l'Autorité de protection des données (Chambre Contentieuse) de la suite qui est donnée à cette décision, dans le même délai de 30 jours, 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 (APD) 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 judiciaire (C. jud.)¹².

La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034*quinquies* du C. jud.¹³, ou via le système d'information e-Déposit du ministère de la Justice (article 32*ter* du C. jud.).

(sé.) Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

¹² 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.

¹³ 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.