



**Chambre Contentieuse**

**Décision quant au fond 147/2024 du 29 novembre 2024**

**Numéro de dossier : DOS-2019-06239**

**Objet : Décision de transaction dans le cadre d'une plainte relative à des appels téléphoniques visant des fins de marketing direct malgré l'exercice du droit d'opposition**

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 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<sup>1</sup> ;

Vu les pièces du dossier ;

**A pris la décision suivante concernant :**

**La plaignante :** X, ci-après « la plaignante »

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

---

<sup>1</sup> Le nouveau règlement d'ordre intérieur de l'APD, consécutif aux modifications apportées par la Loi du 25 décembre 2023 modifiant la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'autorité de protection des données (LCA) est entré en vigueur le 01/06/2024.

Conformément à l'article 56 de la loi du 25 décembre 2023, il est uniquement d'application aux plaintes, dossiers de médiation, requêtes, inspections et procédures devant la Chambre Contentieuse initiés à partir de cette date : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/reglement-d-ordre-interieur-de-l-autorite-de-protection-des-donnees.pdf>.

Les dossiers initiés avant le 01/06/2024 comme en l'espèce sont soumis aux dispositions de la LCA non-modifiée par la Loi du 25 décembre 2023 et du règlement d'ordre intérieur tel qu'il existait avant cette date.

## I. Faits et procédure

### I.1. La plainte

1. Le 9 décembre 2019, la plaignante introduit une plainte auprès de l’Autorité de protection des données contre la défenderesse.
2. Les faits au départ de la plainte consistent en des appels de marketing direct qui se sont prolongés malgré que la plaignante ait exercé son droit d’opposition.
3. Le 4 avril 2019, la plaignante exerce son droit à l’opposition (art. 21.2 du RPGD) à la suite d’appels intempestifs reçus et réalisés, selon la plaignante, par la défenderesse.
4. Le même jour, la défenderesse confirme à la plaignante avoir inscrit, dans sa base de données, la demande d’opposition. En outre, la défenderesse demande à la plaignante de lui communiquer le numéro de téléphone appelant, au regard de la fraude et des activités d’hameçonnage (*phishing* en anglais) qui règnent. Ainsi, la défenderesse exprime l’idée que le numéro de téléphone appelant pourrait ne pas lui appartenir, et appartiendrait plutôt à un tiers qui tente de se faire passer pour elle.
5. Toujours le même jour, la plaignante répond qu’il ne lui est pas possible de communiquer à la défenderesse le numéro de téléphone appelant étant entendu que ce dernier aurait été effectué en employant la fonction « appel masqué ».
6. Les 3 et 6 décembre 2019, la plaignante adresse des rappels à la défenderesse.
7. Le même jour, la défenderesse répond qu’afin de lancer une investigation, elle a besoin, au minimum, de connaître du numéro de téléphone appelant.
8. Le 7 janvier 2020 la plainte est **déclarée recevable par le Service de Première Ligne** sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et la plainte est transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l’article 62, § 1<sup>er</sup> de la LCA.
9. Le 28 janvier 2020, conformément à l’article 96, § 1<sup>er</sup> de LCA, la demande de la Chambre Contentieuse de procéder à une **enquête est transmise au Service d’Inspection**, de même que la plainte et l’inventaire des pièces.
10. Le 9 décembre 2020 l’enquête du Service d’Inspection est clôturée, le rapport est joint au dossier et celui-ci est transmis par l’inspecteur général au Président de la Chambre Contentieuse (art. 91, § 1<sup>er</sup> et § 2 de la LCA).

#### **Le rapport comporte des constatations relatives à l’objet de la plainte et conclut que :**

1. La défenderesse a manqué au respect des articles 5.1.a, 6.1 et 21.3 du RGPD en ce que, en ne donnant pas suite à l’exercice du droit à l’opposition de la plaignante, elle a

traité les données à caractère personnel de cette dernière irrégulièrement, et ceci à des fins de marketing direct ;

2. La défenderesse a manqué au respect de l'article 12.2 du RGPD en ce qu'elle a manqué à son devoir de faciliter l'exercice des droits de la personne concernée ;
  3. La défenderesse a manqué au respect de l'article 25 du RGPD en ce que la gestion de sa banque de données CRM<sup>2</sup> ne « *rencontre pas les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.* »<sup>3</sup>.
11. Le 21 avril 2021 la Chambre Contentieuse décide, en vertu de l'article 95, §1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> et de l'article 98 de la LCA, que **le dossier peut être traité sur le fond.**
  12. À cette même date, les parties concernées sont informées par envoi recommandé des dispositions telles que reprises à l'article 95, § 2 ainsi qu'à l'article 98 de la LCA. Elles sont également informées, en vertu de l'article 99 de la LCA, des délais pour transmettre leurs conclusions. La date limite pour la réception des conclusions en réponse de la défenderesse a été fixée au 19 mai 2021, celle pour les conclusions en réplique de la plaignante au 16 juin 2021 et celle pour les conclusions en duplique de la défenderesse au 7 juillet 2021.
  13. Le 21 avril 2021, la plaignante accepte de recevoir toutes les communications relatives à l'affaire par voie électronique.
  14. Le 22 avril 2021, la défenderesse accepte de recevoir toutes les communications relatives à l'affaire par voie électronique. Elle sollicite par le même courriel une copie du dossier (art. 95, §2, 3<sup>o</sup> LCA), laquelle lui est transmise le 4 mai 2021.
  15. Le 30 avril 2021, la défenderesse sollicite à nouveau la copie du dossier, et demande en conséquence une prolongation des délais de remise des conclusions.
  16. Le 6 mai 2021, la Chambre Contentieuse accepte de prolonger les délais de remise des conclusions de 3 semaines. Ce faisant, la nouvelle date limite pour la réception des conclusions en réponse de la défenderesse est fixée au 9 juin 2021, celle pour les conclusions en réplique de la plaignante au 7 juillet 2021 et celle pour les conclusions en duplique de la défenderesse au 28 juillet 2021.
  17. Le 9 juin 2021, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réponse de la part de la défenderesse.
  18. Le 28 juillet 2021, la Chambre Contentieuse reçoit un courriel de la part de la plaignante lui confirmant ne pas avoir déposé de conclusions.

---

<sup>2</sup> Abrév. pour Customer Relationship Management, connu sous l'appellation « Gestion de la relation client » en français

<sup>3</sup> Rapport d'enquête, p. 13.

19. Le même jour, la défenderesse confirme à la Chambre Contentieuse son intention de ne pas déposer de conclusions additionnelles.

### I.2. La proposition de transaction

20. Le 20 septembre 2024, la Chambre Contentieuse communique à la plaignante la proposition de transaction qu'elle envisage de soumettre à la défenderesse. Elle laisse l'opportunité à la plaignante d'adresser d'éventuels commentaires jusqu'au 14 octobre 2024 au plus tard, ce que cette dernière ne fit pas.
21. Le 21 octobre 2024, la Chambre Contentieuse soumet à la défenderesse sa proposition de transaction, laquelle se retrouve dans son intégralité aux pages 6 et suivantes de la présente décision, et en fait partie intégrante, à ceci près une légère précision qui a été apportée dans les pages 12 et 13 concernant un calcul de délai. La proposition de transaction reprend toutes les conditions proposées à la défenderesse.
22. Le 22 novembre 2024, la défenderesse accepte pleinement la proposition de transaction et demande à ce qu'elle soit anonymisée lors de la publication de la présente décision.

## II. 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.

### **PAR CES MOTIFS,**

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, après délibération :

- En vertu de l'article 100, §1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup> de la LCA, de **conclure la transaction** telle qu'elle a été acceptée par la défenderesse le 22 novembre 2024, en vertu des conditions qui ont été soumises, telles que développées dans la présente décision et son annexe.

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 judiciaire<sup>4</sup>. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034*quinquies* du C. jud.<sup>5</sup>, 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

---

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</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.



**Secrétariat**

**Adresse :** Rue de la presse 35, 1000 Bruxelles

**Tél.:** +32 (0)2 274 48 56

**E-mail:** [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be)

À l'attention de Y

Représentée par Maître [...]

Par e-mail : [...]

*Défenderesse*

**Par e-mail:**

À l'attention de X

Par e-mail : [...]

*Plaignante*

**Votre référence**

/

**Notre référence**

DOS-2019-06239

**Annexe**

/

**Date**

21/10/2024

**Objet: application de l'art. 100, §1, 4° LCA – Proposition de transaction dans le cadre de la plainte déposée par X à l'encontre de Y.**

Madame, Monsieur,

Par la présente, la Chambre Contentieuse vous informe qu'elle a été saisie d'une plainte se rapportant, en résumé, à des appels téléphoniques non-sollicités à des fins de marketing dans le cadre desquels la plaignante a exercé son droit d'opposition, sans succès. Une enquête a par ailleurs été menée par le Service d'inspection, dont le rapport a été transmis à la Chambre Contentieuse le 9/12/2020.

En raison du traitement d'un très large nombre de dossiers, la Chambre Contentieuse décide, en vertu de l'article 100, §1, 4° de la loi portant création de l'Autorité de protection des données (« LCA »)<sup>6</sup>, de procéder à la **proposition d'une transaction** par la présente lettre (« proposition de transaction »). Dans le cadre de l'exercice de ses compétences, la Chambre Contentieuse doit faire des choix judicieux afin de traiter avec la diligence qui s'impose des dossiers socialement

---

<sup>6</sup> M.B., 10 janvier 2018.

pertinents. Le législateur belge a, à cet égard, souligné l'importance pour la Chambre Contentieuse de pouvoir agir de manière sélective afin de garantir l'effectivité de son contrôle<sup>7</sup>.

**Je reçois une proposition de transaction de la part de la Chambre Contentieuse de l'APD – que dois-je faire?**

La Chambre Contentieuse explique ci-dessous le déroulement de la procédure de transaction. Brièvement, la présente procédure offre à la partie transigeante la possibilité de répondre à la proposition de transaction (dont le contenu peut être adapté) jusqu'au 22 novembre 2024. Le cœur de la proposition figure dans les sections ultérieures.

Vous pouvez réagir au choix par voie électronique ou postale. Vous n'êtes pas tenu(e) de réagir, mais notez bien que la Chambre Contentieuse peut alors décider de poursuivre autrement le traitement de ce dossier et d'adopter, le cas échéant, de potentielles sanctions.

a) Constatations faites par le Service d'inspection dans le cadre de la plainte

Sans que cela ne constitue une quelconque prise de position sur le fond de la part de la Chambre Contentieuse, il apparaît important de partager les constatations établies par le Service d'inspection aux termes de son rapport d'enquête. La Chambre Contentieuse tient compte de ces constatations dans sa proposition de transaction, sans pour autant les confirmer.

a.1. Première constatation

**La première constatation du Service d'inspection est rédigée telle que suit :**

**« Constatation 1 : non-respect du droit d'opposition de la plaignante et traitement irrégulier de ses données à des fins de marketing direct »**

*La plaignante a fait à plusieurs reprises part au DPO de Y de son opposition à l'utilisation de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct en date des 4 avril 2019, 3 décembre 2019 et 6 décembre 2019, suite à la réception d'appels téléphoniques non sollicités de call-centers agissant pour le compte de Y.*

<sup>7</sup> Projet de loi du 23 août 2017 portant création de l'Autorité de protection des données, *Exposé des motifs*, Doc. 2648/001 (54<sup>ème</sup> législature), trouvable sur: <https://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=flwb&language=nl&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?lang=N&legislat=54&dossierID=2648>, p. 51; voir aussi: E. DEGRAVE, "Titre 11. Autorité de contrôle" in C. DE TERWANGNE et K. ROSIER, *Le Règlement sur la protection des données (RGPD/GDPR) – 1<sup>re</sup> édition*, Larcier, 2018, (593)607 : « [L'autorité de contrôle] peut ainsi exercer ses missions de contrôle et apprécier la suite à donner aux plaintes éventuelles qui sont adressées. »

Malgré la confirmation en date du 4 avril 2019 de la prise en compte de l'opposition de la plaignante, Y a continué de traiter les données à caractère personnel de la plaignante à des fins de marketing direct.

La plaignante a effectivement continué à recevoir des appels téléphoniques de démarchage commercial sur son numéro de GSM par des call-centers agissant pour le compte de Y à tout le moins jusqu'en date du 3 mars 2020 (étape 3 / pièce 7).

Dans son courrier du 29 juin 2020 (étape 8 / pièce 13), le DPO fournit une justification très alambiquée concernant la poursuite du traitement des données de la plaignante à des fins de marketing direct. Il déclare en substance que :

- la demande d'abonnement de la plaignante du 6 novembre 2018 n'a pas donné lieu à la création d'un fichier CRM (NDLR : mais bien d'un compte client !) au sein de Y ;
- sa demande de modification d'abonnement du 29 mai 2019 a par contre donné lieu à la création d'un fichier CRM à son nom ;
- la demande d'opposition du 4 avril 2019 étant antérieure à l'insertion des données de la plaignante dans le fichier CRM, elle n'a pas porté sur le fichier CRM à son nom mais sur le fichier CRM au nom de sa mère ( ! ) pour lesquelles les données de contact de la plaignante figuraient ;
- la création d'un fichier CRM au nom de la plaignante postérieur à sa demande d'opposition permettrait de justifier la poursuite du démarchage téléphonique auprès d'elle.

Le Service d'inspection considère que la gestion très singulière de la banque de données CRM de Y ne saurait justifier qu'il ait été passé outre la demande d'opposition de la plaignante.

L'argument selon lequel la demande d'opposition de la plaignante a été uniquement répercutée pour le compte client au nom de sa mère alors que la plaignante possédait elle-même un abonnement Y à son nom est inacceptable et n'excuse pas les manquements de Y dans ce dossier. Il n'est pas inutile de rappeler à cet égard que la mère de la plaignante n'avait plus d'abonnement Y au moment des faits (étape 6 / pièce 11).

**Décision : sur la base de ces éléments, le Service d'Inspection constate que Y n'a pas respecté le droit d'opposition de la plaignante et a continué irrégulièrement à traiter ses données à des fins de marketing direct, en contrariété avec les articles 5.1.a, 6.1 et 21.3 du RGPD »**

a.2. Deuxième constatation

**La deuxième constatation faite par le Service d'inspection est rédigée telle que suit :**

**« Constatation 2 : non facilitation de l'exercice des droits de la plaignante**

*Dans son courriel du 6 décembre 2019 en réponse à la troisième plainte de la plaignante concernant un nouvel appel d'un call center agissant pour le compte de Y à des fins de marketing direct, le Y Data Protection Office a demandé à la plaignante de lui fournir le numéro d'appel du call-center pour pouvoir intervenir (cf. étape 1 / pièce 1).*

*Or, la plaignante avait précédemment expliqué au cours de l'échange d'e-mails avec le Y Data Protection Office que les appels provenaient de numéros masqués.*

*Par ailleurs, en répondant de la sorte, le service DPO ne s'est visiblement pas donné la peine de vérifier dans la banque de données de Y les traitements des données à caractère personnel de la plaignante qui continuaient d'être effectués à des fins de marketing direct.*

*En demandant à la plaignante de lui fournir le numéro (masqué) d'appel d'un call-center opérant pour son compte tout en négligeant de vérifier dans sa banque de données les traitements effectivement faits des données de la plaignante, Y a manqué à son obligation de faciliter l'exercice des droits de la personne concernée.*

**Décision : sur la base de ces éléments, le Service d'Inspection constate que Y n'a en l'espèce pas respecté l'article 12.2 du RGPD »**

a.3. Troisième constatation

**La troisième constatation faite par le Service d'inspection est rédigée telle que suit :**

**« Constatation 3 : absence de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut**

*Y se retranche derrière la gestion très confuse de sa banque de données CRM pour tenter d'expliquer la poursuite du traitement des données de la plaignante à des fins de marketing direct.*

Les explications fournies par le DPO - résumées à la constatation 1 - montrent à suffisance que la gestion de la banque de données CRM de Y ne rencontre pas les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

**Décision : sur la base de ces éléments, le Service d'Inspection constate que Y enfreint l'article 25 du RGPD »**

b) Conditions de la proposition de transaction

*b.1. Partie transigeante*

Condition 1

**Griefs exprimés dans la plainte :**

Dans la plainte, la plaignante s'exprime comme suit :

*« Je suis cliente chez Y et je reçois depuis un moment des appels de leur call-center. J'ai donc informé le DPO de Y de ma volonté de faire valoir mon droit d'opposition (art. 21) et mon souhait de ne plus subir ces appels intempestifs.*

*Le service Privacy m'a ensuite confirmé qu'ils faisaient le nécessaire afin que mes données personnelles ne soient plus utilisées à ces fins. Malheureusement, depuis ma première demande au mois d'avril 2019, je reçois encore des appels du call-center Y.*

*[...]*

*Y se base sur l'intérêt légitime et l'art. 6 pour traiter mes données personnelles.*

*Je reçois constamment des appels en numéro privé d'un call-center Y. Ce call-center connaît mes informations personnelles et mes contrats actuels chez Y.»*

**Dispositions légales mobilisées :**

**L'article 5.1.a du Règlement général sur la protection des données à caractère personnel ("RGPD")** dispose que :

*« 1. Les données à caractère personnel doivent être:*

*a) traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée (licéité, loyauté, transparence); »*

**L'article 6.1 du RGPD** dispose que :

*« 1. Le traitement n'est licite que si, et dans la mesure où, au moins une des conditions suivantes est remplie:*

*a) la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques;*

- b) le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci;
- c) le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis;
- d) le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique;
- e) le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement;
- f) le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel, notamment lorsque la personne concernée est un enfant.

*Le point f) du premier alinéa ne s'applique pas au traitement effectué par les autorités publiques dans l'exécution de leurs missions. »*

**L'article 12.2 du RGPD** dispose que :

*« Le responsable du traitement facilite l'exercice des droits conférés à la personne concernée au titre des articles 15 à 22. Dans les cas visés à l'article 11, paragraphe 2, le responsable du traitement ne refuse pas de donner suite à la demande de la personne concernée d'exercer les droits que lui confèrent les articles 15 à 22, à moins que le responsable du traitement ne démontre qu'il n'est pas en mesure d'identifier la personne concernée. »*

**L'article 21.3 du RGPD** dispose 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. »*

**L'article 25 du RGPD** dispose que :

*« 1. Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, que présente le traitement pour les droits et libertés des personnes physiques, le responsable du traitement met en œuvre, tant au moment de la détermination des moyens du traitement qu'au moment du traitement lui-même, des mesures techniques et organisationnelles appropriées, telles que la pseudonymisation, qui sont destinées à mettre en œuvre les principes relatifs à la protection des données, par exemple la minimisation des données, de façon effective et à assortir le traitement des garanties nécessaires afin de répondre aux exigences du présent règlement et de protéger les droits de la personne concernée.*

2. Le responsable du traitement met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir que, par défaut, seules les données à caractère personnel qui sont nécessaires au regard de chaque finalité spécifique du traitement sont traitées. Cela s'applique à la quantité de données à caractère personnel collectées, à l'étendue de leur traitement, à leur durée de conservation et à leur accessibilité. En particulier, ces mesures garantissent que, par défaut, les données à caractère personnel ne sont pas rendues accessibles à un nombre indéterminé de personnes physiques sans l'intervention de la personne physique concernée.

3. Un mécanisme de certification approuvé en vertu de l'article 42 peut servir d'élément pour démontrer le respect des exigences énoncées aux paragraphes 1 et 2 du présent article. »

**Condition 1**

Y. s'engage à payer la somme de 5.000 EUR en vertu de l'article 107 de la LCA, qui sera transférée et versée au Trésor belge. Cette condition se justifie notamment au regard de l'erreur humaine commise et reconnue<sup>8</sup> par Y., laquelle a notamment provoqué des difficultés au traitement du droit d'opposition de la plaignante.

**Condition 2**

Y. s'engage, d'une part, à confirmer avoir satisfait le droit d'opposition de la plaignante et d'avoir cessé de traiter illicitement les données à caractère personnel de cette dernière, et, d'autre part, à documenter le cadre qu'elle a défini en interne concernant « l'interdiction d'utiliser un numéro masqué pour appeler de (potentiels) clients »<sup>9</sup>, ainsi que les mesures qu'elle a prises afin d'assurer l'effectivité du droit à l'opposition dans le cas d'espèce mais aussi pour l'avenir en réduisant le risque qu'une situation similaire que celle de la plaignante ne se reproduise<sup>10</sup>.

En tout état de cause, cette documentation doit être communiquée à la Chambre Contentieuse dans les 30 jours à partir du jour **sui vant** celui où la défenderesse reçoit le courrier recommandé la notifiant de la décision de transaction ou le jour **sui vant** l'expiration du délai lors duquel la défenderesse est, le cas échéant, amenée à récupérer ledit courrier recommandé au bureau de poste<sup>11</sup>.

<sup>8</sup> Point 89 des conclusions en réponse.

<sup>9</sup> Point 96 des conclusions en réponse.

<sup>10</sup> Points 79 et 80 des conclusions en réponse.

<sup>11</sup> Cette phrase a fait l'objet d'une précision. Dans la proposition de transaction, cette phrase était rédigée ainsi : « En tout état de cause, cette documentation doit être communiquée à la Chambre Contentieuse dans les 30 jours après la décision de transaction. ».

**Condition 3**

Pour la Chambre Contentieuse, le fait d'accepter la proposition de transaction ne saurait en aucune mesure être considérée comme une reconnaissance par Y. des griefs qui lui sont dirigés. Partant, la présente transaction ne pourrait pas plus être utilisée comme circonstance aggravante lors d'un éventuel dossier ultérieur.

Ces considérations ne s'appliquent toutefois pas au regard du grief relatif au non-respect de l'article 21.3 en ce que le droit d'opposition de la plaignante n'a pu être satisfait en raison, notamment, de l'erreur humaine commise et reconnue par Y. (voy. condition 1).

**Je suis un défendeur et j'accepte – ou non – les conditions - que dois-je faire ?**

Si vous acceptez les conditions, il vous faut nous le confirmer en utilisant les coordonnées figurant tout au début de la lettre. Il vous faudra ensuite exécuter lesdites conditions.

Si vous n'êtes pas d'accord – que ce soit partiellement ou totalement –, il vous faut également nous le confirmer en utilisant les mêmes coordonnées figurant tout au début de la lettre. Alors, vous recevrez de nouvelles informations sur la suite de la procédure.

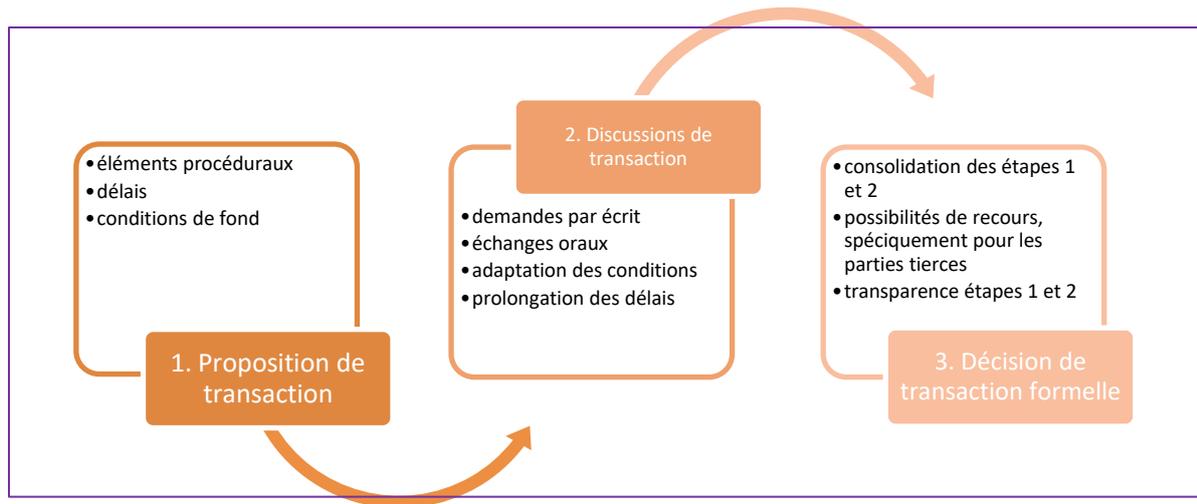
En toute hypothèse, il vous faut informer le plaignant sur votre réponse (en cas réponse par voie électronique, vous pouvez indiquer le plaignant en « CC »).

c) Contexte : Cadre procédural de la proposition de transaction

La Chambre Contentieuse a publié sa politique de transaction sur son site Internet. Vous pouvez la retrouver en français via ce lien : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-transaction-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

La politique de transaction expose en détails les rouages de la procédure éponyme. La proposition de transaction finale sera davantage encadrée juridiquement.

La capture d'écran ci-dessous image la première phase de transaction (cf. Politique de transaction).



### c.1. Procédure administrative de la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données

La présente proposition de transaction est faite sans reconnaissance préjudiciable et ne contraint en rien la Chambre Contentieuse sur la position qu'elle est librement apte à choisir en cas de refus de la proposition de transaction. À cet égard, la Chambre Contentieuse se réfère notamment aux compétences qui lui sont attribuées afin de constater ou non l'existence d'une infraction et de pouvoir, le cas échéant, infliger des sanctions en vertu du droit européen<sup>12</sup> et du droit belge<sup>13</sup>. En l'espèce, il appartient à la Chambre Contentieuse de poursuivre l'affaire par d'autres moyens, dans les cas où les conditions ne seraient pas acceptées par la défenderesse ou que la Chambre Contentieuse déciderait de retirer sa proposition de transaction.

Lorsque la proposition de transaction est refusée par la partie à laquelle elle s'adresse, la Chambre Contentieuse poursuit le traitement de l'affaire.

Étant entendu que la procédure devant la Chambre Contentieuse ne peut être entendue au sens pénal, la transaction prévue par l'art. 100, §1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup> de la LCA ne peut être confondue avec l'un des modes alternatifs de résolution du litige tels qu'ils existent dans le droit pénal<sup>14</sup>. En conclusion, la transaction a, à la lumière de la LCA, un caractère *sui generis*.

<sup>12</sup> Voir article 58 du 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";

<sup>13</sup> Voir article 100 LCA.

<sup>14</sup> Voir notamment les articles 216bis et 216ter du Code d'instruction criminelle relatifs à l'extinction de l'action publique pour certaines infractions, moyennant la réalisation de certaines conditions telles que le paiement d'une somme d'argent, ainsi que l'exécution de mesures et le respect de conditions ; A. RIGLOLET, *Contrat de transaction*, Larcier, Bruxelles, 2021 ; A. RAES, T. VAN WYNSBERGE, S. DE KEULENAER, E. DEVEUX, K. DECRAMER, A. DELADRIERE, « De verruimde minnelijke schikking : een 'meerwaarde' of 'win-win' situatie ? Evaluatie van de praktijk. », *Panopticon*, n° 36(2), 2015, p. 88, M. FERNANDEZ-BERTIER et N. VAN DER EECKEN, « La transaction pénale élargie déclarée inconstitutionnelle : vers une motivation de la transaction et un contrôle juridictionnel suffisant et effectif », *Droit pénal de l'Entreprise*, 2016, n°3, (213)213.

### *c.2. Portée de la transaction*

En outre, la Chambre Contentieuse énonce les faits précis situés dans le temps et dans l'espace sur lesquels se fondent la présente proposition de transaction. Bien qu'il ne soit pas conclu *hic et nunc* à la constatation de l'existence d'infractions par la Chambre Contentieuse dans le cadre de cette proposition de transaction, il n'en demeure pas moins que cette dernière est conditionnée par les faits énoncés dans la plainte, et dont le plaignant fait grief. Partant, la proposition de transaction porte sur certains faits précisément délimités dans le temps, le tout étant considéré dans un contexte technique précis. Les faits qui se situent en dehors de ce champ strict n'entrent pas en considération de la transaction. La période litigieuse se situe donc entre la date d'introduction de la plainte et la date de la décision de transaction faisant suite à cette présente proposition.

### *c.3. Étapes et éléments de la procédure de transaction*

Le cadre général de la procédure de transaction de la Chambre Contentieuse se présente comme suit:

1. La transaction sous la LCA se fait entre :
  - D'une part, la **Chambre Contentieuse** qui s'engage à mettre un terme à la procédure, renonçant ainsi à l'imposition d'éventuelles mesures correctrices ;
  - et, d'autre part, la **partie transigeante** qui s'engage à payer une somme d'argent et/ou à respecter certaines conditions additionnelles.
2. La transaction implique une reconnaissance des faits de la part de la défenderesse, mais non pas une reconnaissance des manquements allégués au droit en vigueur.
3. La portée de la transaction est en tous les cas limitée aux faits s'étant déroulés durant une période strictement définie. La proposition de transaction ou, le cas échéant, la décision de transaction, établit clairement cette période.
4. La plaignante a eu l'occasion de s'exprimer sur la proposition de transaction, laquelle lui a été communiquée le 20/09/2024.<sup>15</sup>  
Néanmoins, la plaignante n'a pas réagi dans le délai prescrit.
5. Une transaction est formalisée par une décision de transaction, laquelle expose de manière transparente le déroulement de la procédure préalable à celle-ci et reprend explicitement tous les termes de la proposition de transaction initiale et modifiée à la suite des

---

<sup>15</sup> À la lumière de l'article 77 du Règlement général sur la protection des données, le plaignant a un rôle plus étendu que dans les procédures de transaction devant d'autres régulateurs, voir par exemple la simple communication au plaignant dans la procédure de règlement devant l'Autorité belge de la concurrence, cf. article IV.59 *in fine* du Code de droit économique du 28/02/2013 (M.B. 29/03/2013).

négociations (les propositions de transaction étant en principe annexées à la décision de transaction).

6. La plaignante et la défenderesse conservent le droit de commenter, en principe par écrit, la proposition de transaction et son contenu.
7. Une transaction refusée ou infructueuse n'empêche pas qu'une **nouvelle proposition de transaction** puisse être faite à un stade **ultérieur** dans une même affaire. En effet, il appartient à la Chambre Contentieuse d'apprécier l'opportunité d'user de ses compétences, en ce compris le fait de proposer une transaction.

d) Échanges écrits et oraux avec les parties

*c.1.: échanges écrits*

La proposition de transaction constitue le point de départ de la procédure de transaction. Toutefois, les conditions de la présente procédure de transaction peuvent être adaptées lors de celle-ci, en particulier si cela permet des améliorations au regard de la législation sur la protection des données à caractère personnel. Les demandes d'adaptation n'entraînent pas nécessairement une prolongation des délais.

Si elles le souhaitent, les parties adressent leurs suggestions d'adaptations par écrit à la Chambre Contentieuse. Il appartient à cette dernière de retenir ces suggestions dans la proposition de transaction.

En ce sens, il est encouragé aux parties de tenir une attitude constructive. La Chambre Contentieuse s'attend à ce que les suggestions fassent preuve de raison et de proportionnalité.

*c.2. échanges oraux*

Chaque partie est libre de demander à la Chambre Contentieuse à ce que des explications orales sur la proposition de transaction ou sur des éléments ultérieurs lui soient fournies, l'opportunité d'y donner suite étant laissée à l'appréciation de la Chambre Contentieuse.<sup>16</sup> Il va de soi qu'il ne s'agit que d'une faveur que peut offrir la Chambre Contentieuse, et que cette dernière peut adopter ce choix s'il s'avère efficace.

---

<sup>16</sup> Les « règlements à l'amiable », constituent une pratique juridique courant dans le paysage réglementaire, comparez notamment ceci avec la procédure de transaction auprès de l'Autorité belge de la Concurrence définie aux articles IV.55 et s. (« Section 5 - Procédure en matière de transactions ») du Code de droit économique du 28 février 2013 (M.B. 29/03/2013

En tel cas, un procès-verbal sera établi et ne fera état, en principe, que du contenu des échanges oraux.

Il est laissé libre à chacune des parties de participer à ces échanges oraux. Ces derniers sont strictement confidentiels, et leur contenu ne peut être divulgué à des tiers ;

e) Délais

La défenderesse doit répondre à la présente proposition de transaction **pour le 22/11/2024**.

f) L'existence d'autres responsables de traitement et/ou sous-traitants

La présente proposition de transaction s'adresse uniquement à Y.. Il n'est pris nulle position, par le biais de celle-là, quant à la question de l'existence d'autres acteurs, ni dans quelle mesure ces derniers pourraient être tenus pour responsables.

g) Validation de la transaction

Lorsque la proposition de transaction se transforme en une décision de transaction par acceptation explicite de la partie à laquelle ladite proposition est adressée dans le délai susmentionné, elle peut en tout état de cause faire l'objet d'un recours par la « partie plaignante ».<sup>17</sup>

La décision de transaction ne porte pas atteinte au droit dont dispose les personnes ayant subi des dommages de réclamer une indemnisation devant le tribunal civil en vertu, entre autres, de l'article 82 du RGPD.

h) Recours contre la proposition de transaction

Sur la base de l'article 108, §1<sup>er</sup> de la LCA, il peut être fait appel contre la présente proposition de transaction, 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 en tant que défenderesse.

Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête interlocutoire qui doit contenir toutes les informations énumérées à l'article 1034<sup>ter</sup> du Code judiciaire<sup>18</sup>. La requête interlocutoire doit être

---

<sup>17</sup> Sur la base de l'article 108, §1<sup>er</sup> de la LCA, il peut être fait appel contre la présente proposition de transaction, 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 en tant que défenderesse.

Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête interlocutoire qui doit contenir toutes les informations énumérées à l'article 1034<sup>ter</sup> du Code judiciaire. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034<sup>quinquies</sup> du C. jud., ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la justice (article 32<sup>ter</sup> du C. jud.).

<sup>18</sup> La requête contient à peine de nullité:

1° l'indication des jour, mois et an;

déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034<sup>quinquies</sup> du C. jud.<sup>19</sup>, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la justice (article 32<sup>ter</sup> du C. jud.).

Respectueusement,

(sé). 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>19</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.