



Chambre Contentieuse

Décision 128/2023 du 5 septembre 2023

Numéro de dossier : DOS-2023-03274

Objet : Plainte relative à l'absence de réaction à une demande d'accès et d'effacement exercée dans le cadre d'un démarchage immobilier

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Hielke HUMANS, 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 : L'AGENCE Y, ci-après : « la défenderesse ».

I. Faits et procédure

1. Le 2 août 2023, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « l'APD ») contre la défenderesse, une agence spécialisée dans le marché immobilier pour les expatriés à Bruxelles et ses environs.
2. L'objet de la plainte concerne l'absence de réaction à une demande d'accès et d'effacement exercée dans le cadre d'un démarchage immobilier.
3. Le 10 juin 2023, le plaignant reçoit un e-mail de la défenderesse sur sa boîte de messagerie privée. Ce courriel concerne la location de son bien immobilier, identifié sous la référence « ... ». Cette communication s'inscrit dans un démarchage direct pour la mise en location de l'appartement du plaignant. La défenderesse prétend avoir recueilli des informations sur des biens potentiellement intéressants pour sa clientèle, ainsi que des renseignements sur des individus avec qui elle aurait déjà collaboré. Selon la défenderesse, le nom du plaignant aurait été cité par une source qu'ils connaissent, sans divulguer l'identité de cette source. De plus, la défenderesse souligne que le plaignant peut exprimer son désir de ne plus être contacté en répondant au même courriel.
4. Dans le cadre de sa plainte, le plaignant précise n'avoir pas rendu publique la mise en location de son bien, à l'exception d'une publication sur un groupe Facebook (sans mention de son e-mail) et sur un intranet professionnel d'une institution non spécifiée. La démarche de la défenderesse le surprend, car elle ne devrait pas avoir connaissance de ces informations.
5. Toujours le 10 juin 2023, le plaignant répond à la défenderesse en soulevant deux questions ; Il demande explicitement à la défenderesse de révéler la personne ou la société qui leur a transmis ses données, et il exige que toutes les données le concernant soient effacées immédiatement. D'après le plaignant, la défenderesse n'a pas respecté le délai légal de 30 jours pour fournir une réponse adéquate à sa demande.
6. Le 9 août 2023, la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne (ci-après « SPL ») 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, § 1er de la LCA².

II. Motivation

7. En application de l'article 4, § 1er de la LCA, l'APD est responsable du contrôle des principes de protection des données contenus dans le RGPD et d'autres lois contenant des dispositions relatives à la protection du traitement des données à caractère personnel.

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.

8. En application de l'article 33, § 1er de la LCA, la Chambre Contentieuse est l'organe de contentieux administratif de l'APD. Elle est saisie des plaintes que le SPL lui transmet en application de l'article 62, § 1er de la LCA, soit des plaintes recevables. Conformément à l'article 60 alinéa 2 de la LCA, les plaintes sont recevables si elles sont rédigées dans l'une des langues nationales, contiennent un exposé des faits et les indications nécessaires pour identifier le traitement de données à caractère personnel sur lequel elles portent et qui relèvent de la compétence de l'APD.
9. En application des articles 51 et s. du RGPD et de l'article 4, § 1er de la LCA, il revient à la Chambre Contentieuse en tant qu'organe de contentieux administratif de l'APD, d'exercer un contrôle effectif de l'application du RGPD et de protéger les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques à l'égard du traitement et de faciliter le libre flux des données à caractère personnel au sein de l'Union.
10. En application de l'article 95 § 2, 3° 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.
- 11. Sur la base des faits décrits dans le dossier de plainte tels que résumés ci-dessus, et sur la base des compétences qui lui ont été attribuées par le législateur en vertu de l'article 95, § 1er de la LCA, la Chambre Contentieuse décide de la suite à donner à la plainte, en l'occurrence d'ordonner à la défenderesse, conformément à l'article 58.2.c) du RGPD et l'article 95, § 1er, 5° de la LCA, de se conformer à la demande de la personne concernée d'exercer ses droits, plus précisément le droit d'accès et le droit à l'effacement, introduits par le plaignant le 10 juin 2023, conformément aux articles 15.1 et 17.1 du RGPD ; et ce, pour les raisons exposées ci-dessous.**
12. La Chambre Contentieuse prend en considération le grief soulevé par le plaignant au sujet de l'absence de réponse de la part de la défenderesse à sa demande d'accès (visant à obtenir l'identité des individus et/ou entités ayant partagé ses données personnelles) ainsi qu'à sa demande d'effacement ; toutes deux exercées le 10 juin 2023, conformément aux articles 15.1 et 17.1 du RGPD, à la suite de la réception d'un courriel envoyé par la défenderesse à des fins de « marketing direct »³ (ci-après « le courriel litigieux »).

³ APD, Recommandation n° 01/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct, p. 8, disponible sur le site Internet de l'APD. Le RGPD ne définit pas ce qu'il y a lieu d'entendre par « marketing direct » (prospection). Jusqu'à présent, il n'existe pas de définition légale officielle ou généralement acceptée de cette notion au niveau européen. L'APD a précisé son interprétation de cette notion légale dans la recommandation n° 01/2020 : « 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. » Par « marketing direct », on entend donc plusieurs formes de promotion, comme des bulletins d'information par e-mail, des appels téléphoniques, des SMS ou des e-mails commerciaux ou de la publicité en ligne et ce, dans un contexte commercial ou non.

13. L'article 4.7) du RGPD définit le « responsable du traitement » comme étant « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement »⁴.
14. La Chambre Contentieuse rappelle que le responsable du traitement doit donner suite à la demande formulée en application des articles 15 à 22 du RGPD par la personne concernée, *en l'espèce une demande d'accès prévue par l'article 15 du RGPD et d'effacement prévue par l'article 17 du RGPD*, et ce dans le respect des conditions fixées à l'article 12 du RGPD⁵.
15. En vertu de l'article 12.1 du RGPD, il appartient au responsable du traitement de « prendre des mesures appropriées pour fournir toute information visée aux articles 13 et 14 ainsi que pour procéder à toute communication au titre des articles 15 à 22 et de l'article 34 en ce qui concerne le traitement à la personne concernée d'une façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples [...] ». ».
16. La Chambre Contentieuse souligne également qu'il incombe au responsable du traitement de fournir à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application des articles 15 à 22 du RGPD, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande⁶. L'article 12.3 du RGPD prévoit que ce délai peut, au besoin, être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes⁷. Dans un tel cas, 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 demande⁸.
17. Dans l'hypothèse où le responsable du traitement ne donne pas suite à la demande formulée par la personne concernée, il informe celui-ci sans tarder et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande des motifs de son inaction et de la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et de former un recours juridictionnel⁹.
18. Sur la base des pièces étayant la plainte, la Chambre Contentieuse constate que le plaignant a effectivement exercé ses droits d'accès et d'effacement le 10 juin 2023, conformément aux articles 15.1 et 17.1 du RGPD, en réponse au courriel litigieux reçu à la même date. De plus, la Chambre Contentieuse remarque que le plaignant a soumis sa plainte à l'APD le 2 août 2023, dépassant ainsi les délais de réponse attribués au responsable du traitement en vertu des articles 12.3 et 12.4 du RGPD. Par ailleurs, il est pertinent de noter que les griefs

⁴ Selon l'article 4, 2) du RGPD, un « traitement » de données à caractère personnel désigne « toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ».

⁵ RGPD, art. 12.

⁶ RGPD, art. 12.2 et 12.3.

⁷ RGPD, art. 12.3.

⁸ RGPD, art. 12.3.

⁹ RGPD, art. 12.4.

exprimés dans sa réponse au courriel litigieux sont en tout point concordants avec ceux présentés dans sa plainte déposée auprès de l'APD. Enfin, la Chambre Contentieuse souligne que si la défenderesse avait pleinement respecté les exigences énoncées dans l'article 12 du RGPD, elle aurait pris en compte la demande d'accès et d'effacement. Cette démarche aurait potentiellement évité au plaignant d'entamer une procédure devant l'APD.

19. Suite à l'analyse susmentionnée, la Chambre Contentieuse estime que la défenderesse pourrait avoir commis une violation des dispositions suivantes : les articles 15 et 17 du RGPD, combinées aux articles 12.3 et 12.4 du RGPD ; ce qui justifie la prise d'une décision *prima facie* par la Chambre Contentieuse conformément à l'article 95 de la LCA, *plus précisément l'article 95, § 1er, 5° de la LCA*, en réponse à la plainte déposée par le plaignant, dans le cadre de la « *procédure préalable à la décision de fond* »¹⁰ et pas une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
20. La présente décision a pour but d'informer la défenderesse, présumée responsable du traitement, de la possibilité d'une éventuelle violation des dispositions du RGPD, afin de lui offrir l'opportunité de se conformer aux dispositions précitées.
21. 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.
22. 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 jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision est définitivement suspendue.
23. 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.

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

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'agrégation des organismes de certification ;
- 12° donner des astreintes ;

III. Publication de la décision

24. 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.c) du RGPD et de l'article 95, § 1^{er}, 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'accès qui implique la révélation de l'identité des individus et/ou entités ayant partagé les données de la personne concernée, ainsi que le droit à l'effacement, nécessitant la suppression desdites données*, 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 judiciaire¹². La requête interlocutoire doit être

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.

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.

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-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

(sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

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.