



Chambre Contentieuse

Décision 116/2025 du 2 juillet 2025

Numéro de dossier : DOS-2025-00153

Objet : Plainte relative à une demande d'effacement faisant suite à la réception de courriels envoyés 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 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, ci-après « Loi-cadre » ;

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 le Comité de direction de l'Autorité de protection des données le 25 avril 2024 et publié au Moniteur belge le 31 mai 2024 (ci-après le « ROI »);

Vu les pièces du dossier ;

A pris la décision suivante concernant :

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

La défenderesse : Y, représentée par Maître Tom De Cordier et Maître Valeska De Pauw, ci-après : « la défenderesse ».

I. Faits et procédure

1. Le 11 janvier 2025, le plaignant a introduit une plainte auprès de l’Autorité de protection des données contre la défenderesse.
2. L’objet de la plainte concerne l’envoi de courriers à des fins de marketing direct.
3. Les 10 et 17 décembre 2024, le plaignant reçoit de la défenderesse (adresse e-mail) un courriel à des fins de marketing direct. Les 11 et 17 décembre 2024, le plaignant demande l’effacement de toutes les données à caractère personnel que la défenderesse détiendrait à son égard ainsi que de cesser l’envoi de tels courriels. Le même jour, la défenderesse lui répond examiner sa demande, et l’informe qu’elle lui reviendra dans les plus brefs délais.
4. Le 7 janvier 2025, le plaignant reçoit de nouveau un courriel tel qu’il en a reçu les 10 et 17 décembre 2024. Le lendemain et le 11 janvier 2025, il formule de nouveau une demande similaire à celle du 17 décembre 2024.
5. Le 20 janvier 2025, 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. Le plaignant est informé de la recevabilité de sa plainte à la même date en vertu de l’article 61 de la LCA.
6. Le 5 mars 2025, conformément à son obligation d’information prévue par l’article 95, § 2 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties de l’existence du présent dossier ainsi que du contenu de la présente plainte. Elle précise que la défenderesse a la possibilité de consulter et copier le dossier au secrétariat de la Chambre Contentieuse. La défenderesse est également informée qu’elle dispose d’un délai de 14 jours pour soumettre ses observations.
7. Le 20 mars 2025, la défenderesse communique ses observations à la Chambre Contentieuse ainsi qu’au plaignant. En synthèse, la défenderesse expose que les courriels par lesquels le plaignant demandait à ce que ses données à caractère personnel soient effacés ont fait l’objet d’un accusé de réception à chaque occurrence, et considère, dès lors, avoir agi conformément à l’article 12.3 du RGPD et de l’article 36, § 3 de la Loi-cadre. La défenderesse poursuit en indiquant que les demandes du plaignant ont chacune été transmises à son service compétent, ce qui démontre qu’elle dispose en son sein d’une procédure structurée et professionnelle afin de traiter de ce type de demandes. Elle déclare que le fait pour elle de ne pas avoir informé le plaignant qu’elle a procédé à l’effacement de

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.

ses données n'est que le résultat d'une erreur procédurale, mais que cela n'a pas affecté les droits du plaignant.

II. Motivation

8. La Chambre Contentieuse relève que le plaignant a demandé à la défenderesse d'effacer toutes les données dont elle disposait sur lui, ainsi que de le retirer de toutes les listes de diffusion en date des 11 et 17 décembre 2024 ainsi que des 8 et 11 janvier 2025.
9. À chaque demande, la défenderesse a accusé réception et a informé le plaignant que sa demande était traitée par le département qui s'occupe des aspects relatifs au RGPD.
10. La Chambre Contentieuse rappelle en premier lieu qu'en vertu de l'article 5.2 du RGPD le responsable de traitement doit respecter les principes du RGPD et doit être capable de le démontrer (principe d'*accountability*).
11. De plus, 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 [...]* » en vertu de l'article 12.1 du RGPD.
12. Il incombe encore au responsable du traitement de faciliter l'exercice des droits de la personne concernée (article 12.2 du RGPD) et de lui fournir 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 demande. 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 demandes. 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 demande
13. L'article 17.1 du RGPD prévoit six motifs qui octroient à la personne le droit de requérir l'effacement des données à caractère personnel que le responsable de traitement détient à son égard, et obligent ce dernier à y donner satisfaction, lesquels suivent :
 - « a) *les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière;*
 - b) *la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a), ou à l'article 9, paragraphe 2, point a), et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement;*

c) 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;

d) les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite;

e) les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis;

f) les données à caractère personnel ont été collectées dans le cadre de l'offre de services de la société de l'information visée à l'article 8, paragraphe 1. »

14. La Chambre Contentieuse précise encore que, sur le fondement de la lecture combinée des articles 12 et 17 du RGPD, il convient de comprendre que le responsable doit non seulement effacer les données à caractère personnel qu'il détient au sujet de la personne concernée dans les meilleurs délais, et à tout le moins dans un délai d'un mois à compter du jour où la personne concernée en a fait la demande (sauf exceptions), mais doit aussi informer la personne concernée des mesures prises à cet effet dans le même délai. La Chambre Contentieuse souligne ainsi qu'un accusé de réception ne saurait être interprété comme une suite accordée à la demande formulée par une personne concernée en vertu des articles 15 à 22 du RGPD.
15. La défenderesse allègue avoir effacé les données du plaignant dans le délai prescrit par l'article 12.3, et ce à l'égard de quoi la Chambre Contentieuse ne perçoit pas de raison d'émettre de doute. Toutefois, la défenderesse reconnaît aussi ne pas avoir informé le plaignant de cet effacement – ce qu'elle aurait pourtant dû faire en vertu de l'article 12.3 du RGPD –, et en attribue la faute à une erreur interne. Le délai pour ce faire est expiré, et la défenderesse n'a pas invoqué de demande de prolongation.
16. La Chambre Contentieuse estime que sur la base des faits susmentionnés, il y a lieu de conclure que la **défenderesse a commis une violation à l'article 12.3 du RGPD**, ce qui justifie qu'en l'occurrence, l'on procède à la prise d'une décision conformément à l'article 95, § 1^{er}, 4^o de la LCA, plus précisément de **formuler un avertissement pour le futur à la défenderesse**, étant entendu qu'elle n'a pas informé le plaignant des mesures qu'elle a prises à la suite de la demande que le plaignant a formulé sur le fondement de l'article 17 du RGPD.
17. 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* »³ et pas une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.

18. 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 les articles 98 et 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 le délai de 30 jours suivant la notification de la présente décision *prima facie*. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
19. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu des articles 98, 2° et 3°, et 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.
20. 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 LCA⁴.

III. Publication de la décision

21. 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.

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

⁴ 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 95, § 1^{er}, 4^o de la LCA, de formuler un avertissement à la défenderesse pour le futur étant entendu qu'elle a manqué au respect de l'article 12.3 du RGPD.

La Chambre Contentieuse rappelle que 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 conduire à une autre décision, elle peut, d'une part, 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.

Et, d'autre part, la défenderesse peut introduire un recours contre cette décision conformément à l'article 108, § 1 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 interlocutoire qui doit contenir les informations énumérées à l'article 1034^{ter}⁵ du Code judiciaire. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.⁶, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

(Sé). Hielke HIJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁵ La requête contient à peine de nullité:

- 1^o l'indication des jour, mois et an;
- 2^o les nom, prénom, domicile du requérant, ainsi que, le cas échéant, ses qualités et son numéro de registre national ou numéro d'entreprise;
- 3^o les nom, prénom, domicile et, le cas échéant, la qualité de la personne à convoquer;
- 4^o l'objet et l'exposé sommaire des moyens de la demande;
- 5^o l'indication du juge qui est saisi de la demande;
- 6^o la signature du requérant ou de son avocat.

⁶ 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.