



Chambre Contentieuse

Décision 111/2025 du 30 juin 2025

Numéro de dossier : DOS-2025-00515

Objet : Plainte relative à l'absence d'information concernant les mesures prises à la suite d'une demande d'opposition

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 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*, ci-après « LCA » ;

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 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, ci-après : « la défenderesse ».

I. Faits et procédure

1. Le 4 février 2025, le plaignant introduit une plainte auprès de l’Autorité de protection des données contre la défenderesse.
2. L’objet de la plainte concerne des courriels envoyés au plaignant à des fins de marketing direct, et une absence de suite à la demande d’opposition du plaignant.
3. En annexe de son formulaire de plainte, le plaignant joint plusieurs captures d’écran de courriels qui lui auraient été envoyés par la défenderesse à des fins de marketing direct, ces courriels prenant place entre le 14 et le 20 janvier 2025. Parmi ces captures d’écran, figurent également des courriels du plaignant exerçant son droit d’opposition les 15 et 20 janvier 2025.
4. Le 13 février 2025, le plaignant informe l’APD qu’il continue à recevoir des courriels à des fins de marketing direct par la défenderesse.
5. Le 7 mars 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 24 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 jour même, la défenderesse communique ses observations à la Chambre Contentieuse ainsi qu’au plaignant. En synthèse, la défenderesse relève avoir désinscrit le plaignant à ses listes de distribution. À cette fin, elle fournit une capture d’écran qui indique que l’adresse électronique du plaignant a été effacée de la fiche de contact du plaignant – laquelle action a été effectuée le 20 janvier 2025. Le 25 mars 2025, la défenderesse fournit une capture d’écran indiquant que le plaignant a été désabonné du programme permettant l’envoi des courriels à des fins de marketing direct – laquelle action a été effectuée le 14 janvier 2025. En tout état de cause, la défenderesse demande à ce qu’elle soit tenue au courant si les problèmes dénoncés par le plaignant persistent. Le plaignant n’y a pas réagi.

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

8. La Chambre Contentieuse constate que le plaignant s'est opposé auprès de la défenderesse à l'envoi de courriels à des fins de marketing direct les 15 et 20 janvier 2025. Le plaignant avance avoir formulé cette demande auparavant, mais n'en rapporte pas la preuve, de sorte que la Chambre Contentieuse ne tiendra compte que des demandes exprimées les 15 et 20 janvier 2025. La Chambre Contentieuse note encore que la défenderesse a désabonné le plaignant de la plateforme permettant l'envoi de courriels à des fins de marketing direct lors du 14 janvier 2025 et qu'elle a effacé l'adresse électronique du plaignant de sa fiche de contact lors du 20 janvier 2025. Le plaignant a indiqué dans son formulaire de plainte qu'au jour de l'introduction de celle-ci, il recevait encore des courriels à des fins de marketing direct de la part de la défenderesse – soit le 4 février 2025. Toutefois, il n'en rapporte pas de preuve.
9. La Chambre Contentieuse constate dès lors qu'il y a eu des traitements de données à caractère personnel, et plus spécifiquement d'envois, de la part de la défenderesse, de courriels à des fins de marketing direct à l'adresse électronique du plaignant – ce que les parties ne contestent pas.
10. En matière de marketing direct, l'article 21 du RGPD prévoit en son **deuxième paragraphe** que « Lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospection, la personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant à de telles fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection. ». Enfin, le **troisième paragraphe** du même article prévoit que : « *Lorsque la personne concernée s'oppose au traitement à des fins de prospection, les données à caractère personnel ne sont plus traitées à ces fins.* ».
11. Les modalités de ce droit sont prévues à l'article 12 du RGPD. En particulier, l'attention doit ici se porter sur le **deuxième paragraphe** de l'article 12 du RGPD qui dispose que « *Le responsable du traitement facilite l'exercice des droits conférés à la personne concernée au titre des articles 15 à 22. [...]* » ainsi que sur le **troisième paragraphe** du même article qui dispose que « 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. [...] ».
12. Il ressort d'une lecture combinée entre ces dispositions que lorsque la personne concernée exerce son droit d'opposition à l'égard de l'envoi de courriels à des fins de marketing direct,

non seulement le responsable de traitement doit en tous les cas y donner suite – le droit d’opposition constituant en effet un droit inconditionnel en ce qui concerne le marketing direct – mais doit en outre informer la personne concernée des mesures prises à cet effet dans les meilleurs délais, et en tous les cas dans un délai d’un mois au maximum, sauf exception.

13. Il apparaît à la lecture des pièces du dossier et des réponses que la défenderesse a fournies à la Chambre Contentieuse ainsi qu’au plaignant en réaction à la lettre de notification d’information préalable du 24 mars 2025 que la défenderesse a donné suite à la demande du plaignant. Cependant, il ne ressort pas des mêmes pièces du dossier et des mêmes réponses de la défenderesse que cette dernière a également informé le plaignant des mesures prises à cet effet. Le courriel le plus ancien dont dispose la Chambre Contentieuse et dans lequel le plaignant s’est opposé à l’envoi de courriels à des marketing direct est daté au 15 janvier 2025. Étant entendu que la défenderesse n’a pas demandé de prolongation de délai, de sorte qu’elle avait jusqu’au 17 février 2025 pour agir tel que cela été décrit au point 12 de la présente décision, elle n’a pas pleinement agi telle qu’elle aurait dû le faire.
14. **Par voie de conséquence**, la Chambre Contentieuse relève que la défenderesse pourrait avoir manqué au respect de l’article 12.3 du RGPD en n’informant pas le plaignant des mesures qu’elle a pourtant bien prises à la suite de la demande d’opposition du plaignant, ce que lui imposait cette disposition.
15. Sur la base des faits mentionnés ci-avant, la Chambre Contentieuse décide d’infliger un **avertissement** pour le futur à la défenderesse en ce qu’elle pourrait avoir commis un manquement à l’article 12.3 du RGPD.
16. 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.
17. La présente décision a pour but d’informer la défenderesse, présumée responsable du traitement, du fait que celle-ci peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, afin de lui permettre d’encore se conformer aux dispositions précitées.
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 *juncto* 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 envoyé à l’adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be dans le délai de 30 jours suivant la

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

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° *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.
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.

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° de la LCA**, d'infliger un avertissement à la défenderesse en ce qu'elle a commis un manquement à 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

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.

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° 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.

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.