



Chambre Contentieuse

Décision 66/2025 du 3 avril 2025

Numéro de dossier : DOS-2024-04377

Objet : Plainte relative au non-respect des demandes d'effacement et d'opposition au marketing direct.

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 de l'Autorité de protection des données, tel qu'approuvé par le Comité de direction le 25 avril 2024 et publié au *Moniteur belge* le 31 mai 2024 ;

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. L'objet de la plainte concerne un non-respect aux demandes d'exercice des droits d'effacement et d'opposition au marketing direct de la défenderesse.
2. Le 3 octobre 2024 le plaignant introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après "l'APD") contre la défenderesse.
3. Durant le mois de février 2023, le plaignant et la défenderesse communiquent pour établir une offre de prix concernant les biens que la défenderesse vend. L'offre n'a pas été acceptée par le plaignant et les communications entre les parties s'arrêtent.
4. Le 11 juillet 2023, le plaignant affirme avoir reçu un sms marketing de la part de la défenderesse. Le même jour, le plaignant envoie un mail à la défenderesse exerçant son droit à l'effacement et d'opposition au communication marketing de la défenderesse.
5. Le 13 juillet 2023, la défenderesse prend note du mail du plaignant et confirme avoir effacé ses données.
6. Le 26 septembre 2024, la défenderesse envoie une communication marketing par email au plaignant. Le même jour, le plaignant réitère sa demande d'exercice des droits d'effacement et d'opposition.
7. Le 2 octobre 2024, la défenderesse renvoie une communication marketing par email au plaignant.
8. Le 17 décembre 2024 la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et le plaignant en est informé conformément à l'article 61 de la LCA.
9. Le 17 décembre 2024, la Chambre Contentieuse est saisie du dossier en vertu de l'article 92, 1^o de la LCA.
10. Le 21 janvier 2025, conformément à son obligation d'information prévue par l'article 95 §2 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait qu'un dossier est pendant, du contenu de la plainte et de la possibilité de consulter et de copier le dossier. La Chambre Contentieuse souligne la faculté de la défenderesse d'émettre des observations à la Chambre Contentieuse endéans les 14 jours, à compter de la date d'envoi de la présente lettre.
11. Le 3 février 2025, la défenderesse explique que suite au lancement de son nouvel ERP¹ en juillet 2023, certains clients archivés comme 'opt-out' étaient involontairement transférés dans la liste des opt-ins. Ce problème a été résolu, les procédures internes renforcées et

¹ Enterprise Resource Planning.

les données du plaignant effacées. Elle justifie sa réponse tardive suite à des appels téléphoniques infructueux.

II. Motivation

12. La Chambre Contentieuse rappelle que l'interprétation d'une disposition du droit de l'Union requiert de tenir compte de ses termes, du contexte dans lequel elle s'inscrit, et des objectifs et de la finalité que poursuit le Règlement dont elle est issue².
13. L'article 4.1 du RGPD définit les données à caractère personnel comme *toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable*.
14. La notion de « *traitement à des fins de prospection* » n'étant pas définie par le RGPD, la Chambre Contentieuse se réfère à la Recommandation 01/2020 du 17 janvier 2020³ de l'APD. Cette dernière précise que la « *prospection* » englobe notamment le démarchage de clients potentiels, de membres anciens ou actuels, ou encore d'abonnés à des services faisant l'objet de promotions (marketing direct).
15. En l'espèce, il ressort de l'exposé des faits que le nom, le prénom, le numéro de téléphone et l'adresse mail du plaignant ont fait l'objet d'un traitement automatisé, au sens de l'article 4.2 du RGPD. En effet, le plaignant a reçu trois courriels de prospection directe de la défenderesse en date du 11 juillet 2023, du 26 septembre 2024, et du 2 octobre 2024. Ces communications constituent un traitement de données à caractère personnel à des fins de prospection (marketing direct) au sens de l'article 21.2 du RGPD.
16. Cet article 21.2 confère aux personnes concernées un droit d'opposition au traitement de leurs données à caractère personnel à des fins de prospection. Lorsqu'elles exercent ce droit, elles peuvent exiger du responsable du traitement l'effacement des données en cause, conformément à l'article 17.1.c) du RGPD.
17. En l'occurrence, le plaignant exerce ses droits d'opposition et d'effacement en réponse aux communications de prospection directe du 11 juillet 2023 et du 26 septembre 2024. La défenderesse aurait dû y faire suite en effaçant les données du plaignant en lui en notifiant le suivi effectué consécutivement à ses demandes d'exercice de droit.
18. La Chambre Contentieuse constate que la défenderesse confirme avoir donné suite aux demandes d'exercice de droit après leur formulation. Or, le plaignant reçoit de nouvelles communication de prospection directe malgré cette confirmation, ce qui l'a conduit à déposer la présente plainte devant le service compétent de l'APD.

² CJUE, arrêt du 26 septembre 2024, *Land Hessen*, point 30.

³ Recommandation 07/2020 du 17 janvier 2020 *relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct*, point 13.

19. Au vu de ceci, la Chambre Contentieuse estime nécessaire de rappeler que la défenderesse, en sa qualité présumée de responsable du traitement, doit être en mesure de démontrer que les traitements effectués par ses sous-traitants respectent les exigences du RGPD, conformément aux articles 5.1.a), 5.2 et 28.3. Cela inclut également la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément à l'article 24.1 du RGPD.
20. Or, la Chambre Contentieuse observe que la défenderesse justifie les faits exposés au point 18 par une défaillance de son nouvel ERP⁴, mis en place en juillet 2023. Cette défaillance a entraîné, de manière involontaire, le transfert de certains clients, précédemment archivés comme ayant exercé leur droit d'opposition (« opt-out »), vers la liste des consentements actifs (« opt-in »). La Chambre Contentieuse souligne, dès lors, qu'il incombait à la défenderesse de prendre les mesures nécessaires afin de prévenir toute défaillance de cette nature. Cela étant, elle constate les améliorations apportées par la défenderesse à ses procédures et à ses mesures techniques et organisationnelles, une fois ladite défaillance identifiée.
21. La Chambre Contentieuse estime que sur la base de l'analyse susmentionnée, il y a lieu de conclure que la défenderesse a potentiellement commis une violation des dispositions du RGPD, ce qui justifie que l'on procède, dans cette affaire, à la prise d'une décision conformément à l'article 95, § 1^{er}, 4^o de la LCA, plus précisément la formulation d'un avertissement à l'encontre de la défenderesse relatif au manque de suivi approprié des droits d'effacement et d'opposition du plaignant suite à une défaillance technique identifiée tardivement.
22. 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*'⁵ et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
23. La Chambre Contentieuse a dès lors décidé, en vertu de l'article 58.2.a) du RGPD et de l'article 95, § 1^{er}, 4^o de la LCA, de formuler un avertissement à l'encontre de la défenderesse en ce qui concerne le non-suivi des demandes d'exercice de droits du plaignant et l'identification tardive d'une défaillance de son ERP (cfr. point 20).
24. La présente décision a pour but d'informer la défenderesse du fait que celle-ci pourrait avoir commis une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.

⁴ L'entreprise fournissant cet ERP est, dans le cas d'espèce, présumée responsable du traitement.

⁵ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

25. 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 l'article 98 *juncto* l'article 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 un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision *prima facie*. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
26. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu de l'article 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.
27. Dans un souci d'exhaustivité, 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 LCA⁶.

III. Publication de la décision

28. 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.

⁶ 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 58.2.a) du RGPD** et de **l'article 95, § 1^{er}, 4^o de la LCA**, d'avertir la défenderesse (pour l'avenir) en ce que ses systèmes informatiques doivent être conforme au RGPD avant leur mise en œuvre.
- en vertu de **l'article 58.2.a) du RGPD** et de **l'article 95, § 1^{er}, 4^o de la LCA**, d'avertir la défenderesse sur le manque de suivi approprié aux demandes d'exercice de droits d'effacement et d'opposition du plaignant, dans les délais impartis par le 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 un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.

D'autre part, la défenderesse peut introduire un recours contre cette décision conformément à l'article 108, § 1^{er} 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 contradictoire qui doit contenir les mentions énumérées à l'article 1034^{ter} du *Code judiciaire*⁷. La requête contradictoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du

⁷ "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."

*Code judiciaire*⁸, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32ter du *Code judiciaire*).

(Sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

⁸ "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."