



**Chambre Contentieuse**

**Décision quant au fond 87/2024 du 3 juin 2024**

**Numéro de dossier : DOS-2022-04748**

**Objet : Plainte pour non-respect du droit à l'effacement et de l'opposition après la réception de messages commerciaux à des fins de marketing direct**

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Hielke HUMANS, président, et de messieurs Romain Robert en Frank De Smet, membres ;

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

## I. Faits et procédure

1. Le 18 novembre 2022, le plaignant dépose une requête en médiation auprès de l’Autorité de protection des données (ci-après « APD ») contre la défenderesse, laquelle se transforme en plainte le 14 février 2023 en raison de son absence de réponse.
2. La plainte porte sur la réception de messages commerciaux réguliers et non sollicités à des fins de marketing direct de la part de la défenderesse, malgré l’exercice par le plaignant de son droit à l’effacement et d’opposition.
3. Le 30 juin 2022, le plaignant, ayant acheté les produits de la défenderesse auprès de son représentant, découvre une charge imprévue de 1.50 € liée à une « *contribution énergie* » sur sa facture du 31 mai 2022. Face au refus de remboursement de cette surcharge par la défenderesse, le plaignant demande la suppression de l’intégralité de ses données personnelles. Il adresse cette demande par courriel à l’adresse « ... », indiquant qu’il ne souhaite plus être client de la défenderesse.
4. Le 1<sup>er</sup> juillet 2022, la défenderesse accuse réception des demandes du plaignant et confirme un traitement rapide de celles-ci.  
  
Malgré l’assurance donnée par la défenderesse quant à la prise en compte des demandes formulées le 30 juin 2022, le plaignant continue de recevoir des communications publicitaires de la part de la défenderesse.
5. Le 18 novembre 2022, le plaignant sollicite une procédure de médiation auprès du Service de Première Ligne (ci-après « SPL ») de l’APD. Dans le formulaire de requête adressé à l’APD, le plaignant réitère son souhait de ne plus avoir de relations commerciales avec la défenderesse, en expliquant : « [...] *J’ai donc demandé à un remboursement que je n’ai pas obtenu j’ai alors demandé, le 1er juillet, que toutes mes données soient effacées que je ne commanderais plus jamais chez eux. [...] Aujourd’hui, 4 mois et demi plus tard, je reçois toujours des messages publicitaires.* »<sup>1</sup>.
6. Le 24 novembre 2022, le SPL confirme la réception de la requête en médiation et la déclare recevable.
7. Le 7 décembre 2022, le SPL informe la défenderesse de la requête en médiation, l’invitant à répondre à la demande du plaignant concernant l’exercice de ses droits, et à transmettre une copie de sa réponse au SPL.
8. Le 11 janvier 2023, le plaignant demande l’état d’avancement de la requête en médiation et informe le SPL qu’il continue de recevoir des appels et des courriels de la défenderesse. Le 13 janvier 2023, le SPL répond en indiquant que le dossier est en cours de traitement, qu’un

---

<sup>1</sup> Pièce 1 – La requête en médiation et ses annexes.

courrier a été adressé à la défenderesse le 7 décembre 2022, lui octroyant un délai d'un mois pour répondre, et qu'un rappel serait émis à la défenderesse.

9. Le 17 janvier 2023, le SPL envoie un courrier recommandé avec accusé de réception à la défenderesse, l'invitant à répondre à la demande initiale du 7 décembre 2022.
10. Le 14 février 2023, en raison de l'absence de réponse de la défenderesse, le SPL informe le plaignant qu'il peut commuer sa requête en médiation en plainte conformément à l'article 62, §2, alinéa 4 de la LCA. Le plaignant demande cette transformation le même jour.
11. Le 20 février 2023, le SPL notifie à la défenderesse que la médiation a échoué en raison de son absence de réaction, puis transmet la plainte du plaignant à la Chambre Contentieuse conformément à l'article 62, § 1 de la LCA.
12. Le 15 mai 2023, la Chambre Contentieuse décide, en vertu de l'article 95, § 1er, 1° et de l'article 98 de la LCA, de traiter le dossier sur le fond<sup>2</sup>. Les parties concernées sont notifiées 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. Ce même jour, la Chambre Contentieuse précise que la langue de la procédure serait le français, conformément à la politique linguistique<sup>3</sup>.  
Le 15 et le 19 mai 2023, la défenderesse et le plaignant accusent respectivement réception du courrier.  
Les dates limites sont établies au 26 juin 2023 pour les conclusions en réponse de la défenderesse ; au 17 juillet 2023 pour les conclusions en réplique du plaignant ; et au 7 août 2023 pour les conclusions en réplique de la défenderesse.
13. Le 29 septembre 2023, en l'absence de conclusions déposées par les parties, la Chambre Contentieuse convoque, conformément à l'article 52 du ROI, les parties concernées à une audition le 12 octobre 2023, afin de leur permettre d'exposer oralement leurs arguments. La défenderesse confirme sa présence le 3 octobre 2023, tandis que le plaignant exprime son impossibilité d'assister à l'audience dans un courriel du 11 octobre 2023.
14. Le 12 octobre 2023, la défenderesse est entendue par la Chambre Contentieuse. Au cours de cette audition, la défenderesse présente les moyens suivants :
  - a) La responsabilité du délégué à la protection des données (ci-après « DPO ») : les problèmes avec l'APD ont commencé sous la gestion de l'ancien DPO, M. Z1 (ci-après « l'ancien DPO »). Ni le DPO actuel, M. Z2 (ci-après « le DPO actuel ») ni la direction n'étaient informés de ces problèmes. La défenderesse a justifié l'absence

<sup>2</sup> Art. 95, § 1, 1° et art. 98 de la loi précitée du 3 décembre 2017.

<sup>3</sup> Autorité de Protection des données, « Note relative à la politique linguistique de la Chambre Contentieuse », 07/01/2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/note-relative-a-la-politique-linguistique-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

de réponse de l'ancien DPO en raison de sa surcharge de travail, soulignant que la direction n'était pas informée de cette surcharge.

- b) La gestion inadéquate des courriers : l'ancien DPO n'a pas traité les courriers de l'APD ni du plaignant et n'a pas partagé ces informations en interne. L'ancien DPO a pris des mesures pour limiter le traitement des données du plaignant, sans communiquer avec le plaignant ou l'APD.
- c) Le processus d'effacement des données : la défenderesse a décrit le processus d'effacement des données personnelles du plaignant, expliqué l'erreur de l'ancien DPO, mentionné la confusion autour de la localisation des données et du « code 43 », et s'est engagée à se conformer au RGPD en informant le plaignant de l'effacement de ses données.
- d) La responsabilité du traitement des données : la responsabilité du traitement des données entre « Y BELGIUM » (ci-après « la défenderesse ») et « Y ALLEMAGNE » (ci-après « le sous-traitant allemand ») a été discutée, avec référence à un contrat de sous-traitance.
- e) Les améliorations organisationnelles : le contrat de l'ancien DPO a pris fin, et le DPO actuel travaille à temps plein avec une équipe de deux personnes pour gérer la boîte mail « privacy@Y.be ». La défenderesse s'est engagée à prendre des initiatives pour améliorer sa réactivité et se conformer aux décisions de l'APD.

15. Le 27 octobre 2023, la Chambre Contentieuse soumet le procès-verbal de l'audition aux parties.

16. Le 3 novembre 2023, la défenderesse apporte des précisions au procès-verbal à la Chambre Contentieuse, lesquelles seront prises en considération dans la présente décision. La défenderesse demande par ailleurs que, compte tenu des circonstances spécifiques de l'affaire, la Chambre Contentieuse opte soit pour une suspension du prononcé, comme le permet l'article 100, § 1, 3<sup>o</sup> de la LCA, soit pour un avertissement ou une réprimande selon l'article 100, § 1, 5<sup>o</sup> de la même loi.

17. Le 11 novembre 2023, la défenderesse notifie, après la clôture des débats, à la Chambre Contentieuse avoir reçu un courriel du sous-traitant allemand, confirmant l'effacement des données du plaignant, et avoir envoyé un courriel au plaignant pour l'informer de cette suppression.

18. Le 15 mars 2024, la Chambre Contentieuse fait connaître à la défenderesse son intention de procéder à l'imposition d'une amende administrative ainsi que le montant de celle-ci, afin de donner à la défenderesse l'occasion de se défendre avant que la sanction soit effectivement infligée.

19. Le 5 avril 2024, la Chambre Contentieuse reçoit la réaction de la défenderesse concernant l'intention d'infliger une amende administrative et le montant de celle-ci. Cette réponse est examinée par la Chambre Contentieuse dans le cadre de ses délibérations.

## II. Motivation

### II.1. Points liminaires

#### II.1.1. Sur la jonction des dossiers

20. Au cours de l'audition, la défenderesse a souligné qu'elle faisait l'objet d'une enquête menée par le Service d'Inspection (ci-après « SI ») de l'APD dans le cadre d'un dossier distinct. Cette affirmation a été réitérée dans le cadre de sa réaction au PV d'audition du 3 novembre 2023<sup>4</sup>.

21. Le 5 avril 2024<sup>5</sup>, dans le cadre de sa réaction au formulaire de sanction du 15 mars 2024, la défenderesse a demandé la jonction du dossier (...) (objet de l'enquête du SI) avec le dossier actuel soumis à la présente décision.

22. Premièrement, il convient de rappeler à la défenderesse que le SI est tenu au secret de l'enquête, conformément à l'article 64 §3 de la LCA, qui spécifie que « l'enquête est secrète sauf exception légale, jusqu'au moment du dépôt du rapport de l'inspecteur général auprès de la Chambre Contentieuse ».

23. Deuxièmement, la Chambre Contentieuse souligne qu'elle ne dispose pas du pouvoir de s'auto-saisir d'une enquête en cours menée par le SI. Elle renvoie la partie défenderesse à l'article 92 de la LCA pour les conditions de saisine. Cet article précise que le SI peut saisir la Chambre Contentieuse après la clôture d'une enquête conformément à l'article 91 § 2 de la LCA.

24. Troisièmement, la Chambre Contentieuse rappelle que le formulaire de sanction vise à permettre à l'auteur présumé de l'infraction, en l'espèce la partie défenderesse, de donner son point de vue sur le montant de l'amende proposée avant son imposition et son exécution effective. Ce processus de défense, prévu par le biais du formulaire de sanction sur le montant de l'amende proposée, n'ouvre pas de nouveaux débats sur les constatations déjà établies par la Chambre Contentieuse, ces derniers étant clos.

25. En conclusion, la Chambre Contentieuse rejette la demande de jonction du dossier (...) avec le dossier actuel faisant l'objet de la présente décision.

---

<sup>4</sup> Dans sa réaction au PV d'audition du 3 novembre 2023 et au formulaire de sanction du 5 avril 2024, la défenderesse précise que le dossier faisant l'objet de l'inspection correspond au numéro de dossier référencé (...).

<sup>5</sup> Formulaire de sanction daté du 15 mars 2024 ; réaction de la défenderesse au formulaire de sanction daté du 5 avril 2024.

### **II.1.2. Sur l'interprétation de l'article 21.2 du RGPD**

26. En l'espèce, la Chambre Contentieuse relève que le plaignant a formulé sa demande d'effacement (suppression totale de ses données) le 30 juin 2022 en révoquant son consentement, conformément à l'article 17.1.b) du RGPD. Par ailleurs, il est clair, à la lecture de la demande du plaignant, que celui-ci exprime une volonté ferme de mettre fin à toute relation commerciale avec la défenderesse. Dans la mesure où le plaignant a exercé son droit à l'effacement en vertu de l'article 17.1.b) du RGPD, en révoquant son consentement, la défenderesse devrait avoir accédé à la demande d'effacement, supprimer la totalité des données personnelles du plaignant et cesser le marketing direct, puisque la base légale invoquée pour ce traitement des données est le consentement.
27. Ensuite, la Chambre Contentieuse souligne que l'article 21 du RGPD couvre deux formes différentes du droit d'opposition. D'une part, dans l'article 21.1, une possibilité de s'opposer aux traitements fondés sur l'intérêt légitime du responsable du traitement ou sur une mission d'intérêt public du responsable du traitement (opposition générale moyennant une pondération des intérêts).
28. D'autre part, conformément à l'article 21.2, la personne concernée a la faculté de refuser tout traitement de ses données à des fins de marketing direct (opposition au marketing direct), indiquant ainsi qu'elle ne consent pas à recevoir de communication marketing. Lorsque la finalité poursuivie par le responsable du traitement est le marketing direct, le droit d'opposition a un caractère automatique : le responsable du traitement ne peut plus traiter les données pour de telles finalités, y compris le profilage, dans la mesure où il est lié à cette finalité, lorsque la personne concernée a manifesté son opposition.
29. La Chambre Contentieuse prend la position que l'article 21.2 s'applique en tout temps, puisque l'article 21.2 accorde un droit inconditionnel à la personne concernée de s'opposer « à tout moment » au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection. L'exercice du droit en vertu de l'article 21.2 n'est soumis à aucune condition.<sup>6</sup> Cet article s'applique indépendamment de la base juridique du traitement, et sans qu'une pondération d'intérêts s'impose. Cette position peut également être déduite de la distinction entre les considérants 69 et 70 du RGPD.
30. La Chambre Contentieuse admet qu'une différente lecture de l'article 21.2, selon laquelle cette disposition serait limitée aux mêmes bases juridiques de traitement que l'article 21.1 RDPD [article 6.1.e) et l'article 6.1.f)], n'est pas exclue. Cependant, une telle lecture ne

---

<sup>6</sup> Voir dans ce sens WP29, Lignes directrices relatives à la prise de décision individuelle automatisée et au profilage aux fins du règlement (UE) 2016/679, WP251, rev.01, p21 ; Zanfir-Fortuna dans The EU General Data Protection Regulation (GDPR): A Commentary, OUP 2000, p. 518.

changerait rien aux obligations de la défenderesse, car le retrait du consentement en vertu de l'article 17.1.b du RGPD implique que tout traitement doit cesser..

31. Les points qui précèdent montrent que le retrait du consentement (base légale invoquée par la défenderesse pour justifier le marketing direct) et l'opposition au traitement des données à des fins de marketing direct devrait en principe conduire à la même finalité : la cessation immédiate du traitement des données à des fins de marketing direct et la suppression automatique de ces données.

## **II.2. Quant aux manquements invoqués au RGPD**

### **II.2.1. Violation présumée des articles 17 et 21 du RGPD**

#### **II.2.1.1. Position de la partie défenderesse**

32. Les moyens suivants ont été soulevés par la défenderesse uniquement lors de l'audition :

- a) En ce qui concerne l'effacement des données du plaignant, le processus s'est déroulé en plusieurs étapes. Initialement, le plaignant s'est plaint de frais d'énergie excessifs, mais cette plainte a évolué vers une demande de cessation de la relation client et d'effacement des données. L'ancien DPO a mal interprété la situation, ne comprenant pas qu'il s'agissait d'une question relevant du RGPD.

L'ancien DPO a ensuite ordonné au sous-traitant allemand d'effacer les données du plaignant, utilisant le « code 43 ». Cependant, ce code n'a pas abouti à la suppression complète des données. Le DPO actuel a admis que le « code 43 » avait pour but de limiter le traitement plutôt que de supprimer les données, reconnaissant une erreur de l'ancien DPO.

Malgré la mise en place du « code 43 » pour limiter le traitement des données et l'arrêt des appels commerciaux au plaignant, l'envoi de newsletters a persisté jusqu'en décembre 2022. La défenderesse a précisé que le plaignant avait consenti à recevoir ces newsletters, lesquelles étaient gérées par un réseau distinct.

Ce n'est qu'en décembre 2022 que l'ancien DPO a rectifié la situation en réponse aux courriers du SPL, rendant les données inaccessibles pour la défenderesse, mais elles étaient toujours présentes et accessibles à d'autres entités, notamment à des fins de contrôles fiscaux. Le DPO actuel a regretté que l'ancien DPO n'ait pas informé le plaignant de cette rectification.

Au jour de l'audition, la défenderesse n'a pu garantir que les données avaient été effectivement effacées, faute de confirmation écrite du sous-traitant allemand à ce sujet. Le DPO actuel a proposé de contacter le sous-traitant allemand pour vérifier la suppression des données du plaignant.

- b) En ce qui concerne la demande formulée par le DPO actuel sur l'obligation d'informer le plaignant des mesures prises en réponse à sa demande de suppression de données, la Chambre Contentieuse a rappelé les dispositions de l'article 12 du RGPD. En réponse, la défenderesse s'est engagée, lors de l'audition, à régulariser la situation conformément à l'article 17 du RGPD et informer le plaignant de l'effacement de ses données.
- c) En ce qui concerne la localisation des données du plaignant et l'identification du responsable du traitement, la défenderesse a soulevé que le SI enquêtait sur ces questions dans le cadre d'un dossier distinct<sup>7</sup>. Enfin, la défenderesse indique être l'«unique» responsable du traitement, selon les informations dont elle dispose.

33. Le 3 novembre 2023, dans le cadre de sa réaction au procès-verbal de l'audition (ci-après « réaction au PV »), la défenderesse a précisé que l'ancien DPO avait demandé l'activation du « code 43 » pour les données du plaignant auprès du sous-traitant allemand le 11 avril 2023, un fait qu'il a consigné dans une correspondance adressée au SI le 18 avril 2023 dans le contexte de l'Inspection en cours (voir Titre II.1.1). Cependant, l'ancien DPO a omis d'en informer le plaignant et le SPL.

#### **II.2.1.2. Position de la Chambre Contentieuse**

34. L'article 17 du RGPD établit le droit à l'effacement qui permet aux personnes concernées de demander la suppression de leurs données personnelles si l'une des conditions suivantes est remplie : les données ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées (art. 17.1.a) du RGPD) ; la personne concernée retire son consentement sur lequel le traitement était basé, et il n'y a pas d'autre fondement juridique pour le traitement (art. 17.1.b) du RGPD) ; la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21.1, et il n'y a pas de motif légitime impérieux pour le traitement (art. 17.1.c) du RGPD) ; les données ont été traitées de manière illicite (art. 17.1.d) du RGPD) ; les données doivent être effacées pour respecter une obligation légale (art. 17.1.e) du RGPD) ; les données ont été collectées auprès d'un enfant en relation avec les services de la société de l'information (art. 17.1.f) du RGPD).

Cependant, le droit à l'effacement n'est pas absolu. L'article 17.3 du RGPD prévoit certaines exceptions dans lesquelles ce droit ne s'applique pas, notamment lorsque le traitement des données est nécessaire pour garantir l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information (art. 17.3.a) du RGPD), pour respecter une obligation légale ou exécuter une mission d'intérêt public (ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement) (art. 17.3.b) du RGPD), pour accomplir une mission d'intérêt

---

<sup>7</sup>Voir point 21 de cette décision.

public dans le domaine de la santé publique (art. 17.3.c) du RGPD), à des fins archivistiques (art. 17.3.d) du RGPD), ou pour établir, exercer ou défendre des droits en justice (art. 17.3.e) du RGPD).

35. En application de l'article 19 du RGPD, le responsable du traitement est tenu de notifier à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel ont été communiquées toute rectification ou tout effacement de données à caractère personnel ou toute limitation du traitement effectué conformément aux articles 16, 17.1 et 18 du RGPD, à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés. Le responsable du traitement fournit à la personne concernée des informations sur ces destinataires si celle-ci en fait la demande.
36. L'article 21 du RGPD régit le droit d'opposition des personnes concernées. Lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospection<sup>8</sup>, la personne concernée « *a le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant (...)* » (art. 21.2 du RGPD). Si la personne concernée « *s'oppose au traitement à des fins de prospection, les données à caractère personnel ne sont plus traitées à ces fins.* » (art. 21.3 du RGPD).

Quand une personne s'oppose à un traitement de données à des fins de prospection (**opposition au marketing direct**), elle ne doit apporter aucune justification à sa demande d'opposition<sup>9</sup>. Par conséquent, l'opposition doit entraîner immédiatement l'arrêt de tout traitement de données personnelles à des fins de marketing direct pour la personne concernée, sans besoin d'un examen supplémentaire (voir Titre II.1.2)<sup>10</sup>.

37. Les articles 15 à 22 du RGPD sont intrinsèquement liés à l'article 12 du RGPD qui impose des obligations au responsable du traitement, particulièrement en ce qui concerne la transparence des informations et des communications ainsi que les modalités d'exercice des droits des personnes concernées (art. 17 *juncto* 12 du RGPD et art. 21.2 *juncto* 12 du RGPD).

L'exercice de ces droits, en l'espèce le droit à l'effacement (art. 17 du RGPD) et le droit d'opposition au marketing direct du plaignant (art. 21.2 du RGPD) ainsi que le respect de ces droits par le responsable du traitement, qui doit démontrer sa réponse aux demandes des

<sup>8</sup> En l'absence de définition légale de la notion de prospection, l'APD l'a définie comme « *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.* », voir Recommandation n°1/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct, page 8, disponible sur le site de l'APD.

<sup>9</sup> CJUE, *Google Spain et Google*, C-131/12, 13 mai 2014, ECLI:EU:C:2014:317; CJUE, *Manni*, C-398/15, 9 mars 2017, ECLI:EU:C:2017:197 ; CJUE, *Google*, C-507/17, 24 septembre 2019, ECLI:EU:C:2019:772 ; APD, Chambre Contentieuse, Décisions 28/2020 du 29 mai 2020, 32/2020 du 16 juin 2020, 19/2021 du 12 février 2021, 109/2023 du 9 août 2023, 157/2023 du 27 novembre 2023 », disponible sur le site de l'APD.

<sup>10</sup> Voir Recommandation n°1/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct, page 53.

personnes concernées, doivent être évalués et examinés conformément aux dispositions de l'article 12 du RGPD.

38. L'article 12 du RGPD impose au responsable du traitement l'obligation de prendre des mesures appropriées pour communiquer de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples, toutes les informations<sup>11</sup> relatives au traitement des données à la personne concernée, notamment lorsqu'il s'agit de répondre aux droits énoncés aux articles 15 à 22 du RGPD (art. 12.1 du RGPD). Lorsqu'une personne concernée formule une demande conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, le responsable du traitement est tenu de répondre dans un délai d'un mois, avec la possibilité d'une extension de deux mois, tout en informant la personne concernée des motifs de cette prolongation (art. 12.3 du RGPD). Si aucune réponse n'est apportée à la demande de la personne concernée, le responsable du traitement doit rapidement informer, et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, la personne concernée des motifs de son inaction mais aussi de son droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ou de former un recours juridictionnel (art. 12.4 du RGPD).
39. En conclusion, le non-respect par le responsable du traitement d'une demande formulée en vertu des articles 15 à 22 du RGPD, notamment du droit d'effacement lorsque les conditions de l'article 17 du RGPD sont réunies, ou du droit d'opposition lorsque les conditions de l'article 21.2 du RGPD sont satisfaites, peut entraîner une violation non seulement des articles 17 et 21 du RGPD, mais également de l'article 12 du RGPD en raison du non-respect des obligations de communication et d'information.
40. En l'espèce, tel que susmentionné au titre II.1.2. de la présente décision, la Chambre Contentieuse relève que le plaignant a formulé sa demande d'effacement (suppression totale de ses données) le 30 juin 2022 en révoquant son consentement, conformément à l'article 17.1.b) du RGPD. Par ailleurs, il est clair, à la lecture de la demande du plaignant, que celui-ci exprime une volonté ferme de mettre fin à toute relation commerciale avec la défenderesse. En plus de demander la suppression totale de ses données (art. 17.1.b) du RGPD), le plaignant s'oppose fermement à ce que ses données soient traitées à des fins de marketing direct (art. 21.2 du RGPD). Pour dissiper tout doute concernant les demandes du plaignant, la requête en médiation introduite le 18 novembre 2022 et communiquée le 7 décembre 2022 à la défenderesse clarifie les exigences du plaignant. Ces exigences portent à la fois sur l'effacement de ses données en vertu de l'article 17.1.b) du RGPD et sur l'opposition au traitement de ses données en vertu des articles 21.2 et 21.3 du RGPD,

---

<sup>11</sup> RGPD, art. 12.1.; Ces informations peuvent être fournies par écrit ou par d'autres moyens, y compris, le cas échéant, par voie électronique.

pouvant conduire à l'application des articles 17.1 b) du RGPD, comme le demande le plaignant.

41. Dans la présente affaire, premièrement, la Chambre Contentieuse constate, sur la base des déclarations faites par la défenderesse lors de l'audition qui a eu lieu le 12 octobre 2023, soit plus d'un an après que le plaignant ait exercé ses droits, que la défenderesse n'a toujours pas pris de mesures concrètes pour répondre à la demande d'effacement et d'opposition du plaignant.

La Chambre Contentieuse tient à souligner qu'au 11 novembre 2023, la défenderesse a notifié l'envoi d'un courriel au plaignant l'informant de la suppression de ses données, sans en apporter la preuve ni spécifier clairement si la demande d'opposition avait été traitée. La Chambre Contentieuse a décidé de ne pas tenir compte de ces informations dans ses délibérations car les débats avaient déjà été clos.

42. Deuxièmement, la Chambre Contentieuse note que l'application du « code 43 » par la défenderesse le 11 avril 2023 a limité l'accès aux données du plaignant au sein de son système, mais n'a pas conduit à leur effacement<sup>12</sup>. Cette mesure a restreint certains traitements, notamment les appels téléphoniques, mais elle n'a pas interrompu l'envoi de newsletters, qui a persisté jusqu'en décembre 2022. Enfin, la promesse formulée par la défenderesse dans un courriel du 3 novembre 2023<sup>13</sup>, après même la clôture des débats, concernant l'effacement des données du plaignant, demeure insatisfaisante par rapport aux demandes du plaignant. Ce dernier s'était expressément opposé à tout traitement ultérieur de ses données, notamment à des fins de prospection et avait exigé la suppression intégrale de ses données.

43. Troisièmement, la Chambre Contentieuse relève une incohérence dans la chronologie des événements, telle qu'elle a été présentée lors de l'audition du 12 octobre 2023 et dans le courriel en réaction au PV d'audition. Il semble peu probable que le traitement des données à des fins de marketing direct ait pris fin en décembre 2022 alors que la défenderesse indique que le « code 43 », à l'origine de la limitation du traitement des données, n'est intervenu qu'en avril 2023 (voir point 33). Cela suggère que les données du plaignant étaient accessibles au moins jusqu'en avril 2023 et non jusqu'en décembre 2022. La Chambre Contentieuse ajoute que le plaignant a indiqué, le 11 janvier 2023, soit postérieurement à décembre 2022, continuer de recevoir des appels et des courriels de la défenderesse (voir point 8).

44. Quatrièmement, la Chambre Contentieuse souligne que l'envoi continu de newsletters, perdurant au moins jusqu'en décembre 2022, voire jusqu'en avril 2023, en dépit des demandes d'effacement et d'opposition formulés par le plaignant le 30 juin 2022, sous

<sup>12</sup> Courriel du 03 novembre 2023 envoyé par la défenderesse en réaction au PV d'audition.

<sup>13</sup> Courriel du 03 novembre 2023 envoyé par la défenderesse en réaction au PV d'audition.

prétexte de l'existence d'un système distinct pour la gestion des courriels publicitaires, ne peut justifier la poursuite du traitement des données du plaignant à des fins de marketing direct.

45. Cinquièmement, la Chambre Contentieuse comprend que la défenderesse invoque implicitement l'exception prévue à l'article 17.3.b) du RGPD à savoir la conservation des données du plaignant dans le système informatique allemand pour répondre à des obligations légales, en l'occurrence le « contrôle fiscal »<sup>14</sup>. La Chambre Contentieuse rappelle qu'il incombait à la défenderesse d'invoquer une des exceptions sous l'article 17.3 du RGPD, de justifier cette invocation, et d'informer le plaignant du non-effacement en raison précisément de cette exception (art. 12.1, 12.3 et 12.4 du RGPD et art. 17.3 du RGPD), ce qu'elle n'a pas fait à ce moment. Néanmoins, la Chambre Contentieuse constate que cette exception ne saurait justifier la poursuite du traitement des données du plaignant à des fins de marketing direct, que ce soit par démarchage téléphonique ou courrier électronique.
46. Les informations susmentionnées révèlent que le traitement des données du plaignant s'est poursuivi à des fins de prospection malgré la demande d'effacement et d'opposition. Cette poursuite indique que la défenderesse n'a non seulement pas cessé tout traitement des données à caractère personnel du plaignant à des fins de prospection, mais n'a clairement pas effacé les données du plaignant dans les meilleurs délais ni informé celui-ci de la suite donnée à ses demandes.
47. Au regard de ce qui précède, la Chambre Contentieuse conclut que la défenderesse n'a pas respecté les articles 17 et 21 du RGPD, tout en négligeant de respecter les obligations de réponse et de communication prompte, explicite et transparente telles qu'énoncées dans les articles 12.1, 12.3 et 12.4 du RGPD.

## **II.2.2. Violation présumée de l'article 5.1.a) du RGDP (principe de licéité, loyauté et transparence)**

### **II.2.2.1. Position de la partie défenderesse**

48. Lors de l'audition, la partie défenderesse a plaidé que les activités de marketing direct et l'envoi de newsletters reposaient sur le consentement des utilisateurs, obtenu via un mécanisme d'adhésion proactive (« opt-in ») avec une option de désabonnement facile. D'autres types de traitements étaient principalement basés sur la nécessité d'exécution du contrat.

---

<sup>14</sup> Voir PV d'audition du 12 octobre 2023, B.2., p.6.

### **II.2.2.2. Position de la Chambre Contentieuse**

49. Le principe de licéité est un des principes clés du RGPD et conditionne à lui seul le déclenchement des autres principes du RGPD encadrant le traitement de données à caractère personnel. Selon ce principe, les données personnelles doivent être traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée. Pour qu'un traitement de données à caractère personnel soit admis comme licite, le traitement doit être fondé sur le consentement de la personne concernée ou reposer sur un autre fondement prévu par le RGPD à son article 6<sup>15</sup>.
50. L'article 6.1 du RGPD énumère six fondements légitimes d'un traitement : outre le consentement (art. 6.1.a) du RGPD), le traitement de données à caractère personnel peut être nécessaire à l'exécution d'un contrat (art. 6.1.b) du RGPD), au respect d'une obligation légale (art. 6.1.c) du RGPD), à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique (art. 6.1.e) du RGPD), aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers (art. 6.1.f) du RGPD), ou est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée (art. 6.1.d) du RGPD). En l'absence de base légale adéquate, le traitement des données personnelles est strictement interdit.
51. La poursuite du traitement des données personnelles à des fins de prospection, comme le démarchage téléphonique ou l'envoi de newsletters, malgré une demande d'effacement sans qu'aucune exception prévue à l'article 17.3 du RGPD ne puisse être invoquée, ou malgré une demande d'opposition conformément aux articles 21.2 et 21.3 du RGPD, peut conduire à une violation de l'article 6 *juncto* 5.1.a) du RGPD lorsque le traitement des données se poursuit sans base de licéité. En d'autres termes, le non-respect des demandes d'effacement et/ou d'opposition peut dépasser la simple violation de l'article 17 et/ou 21 du RGPD.
52. Le principe de loyauté et de transparence établi à l'article 5.1.a) du RGPD ne se limite pas aux simples obligations d'information et de transparence énumérées dans les articles du RGPD, mais consiste en un principe général, dont l'étendue et la philosophie doivent être respectées pour tout traitement. Ce principe<sup>16</sup>, consacré notamment par l'article 12 du

<sup>15</sup> RGPD, art. 5, paragraphe 1, a) ; art. 6 à 9 ; considérant 40.

<sup>16</sup> Voir la décision 01/021 de l'EPDB dans laquelle il est indiqué que : « Sur la base des considérations ci-dessus, l'EDPB souligne que le principe de transparence n'est pas circonscrit par les obligations découlant des articles 12 à 14 du RGPD, bien que ces dernières soient une concrétisation du premier. En effet, le principe de transparence est un principe général qui non seulement renforce d'autres principes (par exemple, l'équité, la responsabilité), mais dont découlent de nombreuses autres dispositions du RGPD. En outre, comme indiqué ci-dessus, l'article 83(5) du RGPD prévoit la possibilité de constater une violation des obligations de transparence indépendamment de la violation du principe de transparence. Ainsi, le RGPD distingue la dimension plus large du principe des obligations plus spécifiques. En d'autres termes, les obligations de transparence ne définissent pas toute la portée du principe de transparence. ». (*Traduction libre de la Chambre Contentieuse*) EDPB, Binding decision 1/2021 on the dispute arisen on the draft decision of the Irish Supervisory Authority regarding WhatsApp Ireland under Article 65(1)(a) GDPR, 28 juillet 2021, §192.

RGPD<sup>17</sup>, vise à garantir que les personnes concernées soient informées de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible concernant le traitement de leurs données personnelles. En outre, il oblige le responsable du traitement à prendre des mesures appropriées pour répondre efficacement aux demandes formulées par les personnes concernées en vertu des articles 15 à 22 du RGPD. Cela implique de fournir des informations complètes, rédigées dans un langage clair et simple, et présentées de manière concise, aisément accessible et facile à comprendre, en ce qui concerne le traitement de leurs données<sup>18</sup>. En garantissant une transparence totale dans le traitement des données personnelles, ce principe renforce la confiance dans le traitement des données et assure le respect des droits fondamentaux en matière de protection des données.

53. Enfin, conformément à l'article 5.2 du RGPD, lu conjointement avec l'article 24 du RPDG<sup>19</sup>, qui consacre le principe de responsabilité (ou « *accountability* »), le responsable du traitement est responsable du respect des principes de protection des données personnelles, en l'espèce le principe de licéité et de transparence. Il doit prendre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir et être en mesure de démontrer que le traitement des données à caractère personnel est conforme aux obligations légales prévues par le RGPD ; ce qui implique qu'il doit être en mesure de fournir des preuves de sa conformité en réponse à toute demande émanant des autorités de contrôle.
54. Dans la présente affaire, premièrement, la Chambre Contentieuse a pris en compte les explications fournies par la défenderesse concernant ses activités de marketing direct, notamment les appels téléphoniques et l'envoi de newsletters, qui étaient fondées sur le consentement des clients en vertu de l'article 6.1.a) du RGPD. De plus, la Chambre Contentieuse a noté que la défenderesse a fait valoir que le plaignant avait initialement donné son consentement en cochant la case « *consentement* » pour recevoir des messages publicitaires, et que l'envoi de newsletters faisait l'objet d'un système de gestion distinct.
55. La Chambre Contentieuse a constaté que le plaignant avait exercé son droit d'effacement et d'opposition le 30 juin 2022. Lors de l'audition, la défenderesse a confirmé que le plaignant a continué de recevoir des messages commerciaux jusqu'en décembre 2022. De manière paradoxale, la défenderesse a également indiqué que la limitation du traitement des données en utilisant le « code 43 » n'a été mise en place que le 11 avril 2023, ce qui suggère que les données du plaignant ont été traitées, même de manière limitée, au moins jusqu'en avril 2023, et non décembre 2022. Ainsi, le traitement des données du plaignant à

<sup>17</sup> Voir les points 38 à 40 de la présente décision.

<sup>18</sup> Les considérants 58 et 60 du RGPD précisent que « le principe de traitement loyal et transparent exige que la personne concernée soit informée de l'existence de l'opération de traitement et de ses finalités » et que « le principe de transparence exige que toute information adressée au public ou à la personne concernée soit concise, aisément accessible et facile à comprendre, et formulée en des termes clairs et simples (...) ».

<sup>19</sup> Voir Titre II.2.3. de la présente décision.

des fins de marketing direct s'est poursuivi sans base de licéité, vu le retrait par le plaignant de son consentement. Dès lors que ce consentement a été retiré par le plaignant (par l'exercice de son droit à l'effacement et d'opposition), la poursuite du traitement de ses données à des fins de marketing direct a été effectuée sans base de licéité, violant le principe de licéité énoncé à l'article 5.1.a) du RGPD.

56. Par ailleurs, la Chambre Contentieuse ne trouve pas convaincant l'argument avancé par la défenderesse selon lequel le plaignant aurait continué à recevoir des messages commerciaux en raison d'une prétendue « *case consentement* » cochée initialement, suggérant un consentement perpétuel. Le plaignant avait clairement révoqué son consentement en exerçant ses droits d'effacement et d'opposition, et en déclarant explicitement ne plus acheter les produits de la défenderesse. Par conséquent, la défenderesse ne disposait plus de base légale pour justifier le traitement des données à des fins de marketing direct, et ce, dès l'exercice de ses droits d'opposition et d'effacement par le plaignant. En outre, l'argument avancé par la défenderesse, selon lequel l'envoi de courriels publicitaires était justifié par l'existence d'un système distinct de gestion, ne peut convaincre la Chambre Contentieuse, dès lors qu'il appartient au responsable du traitement de s'organiser de manière à respecter les obligations du RGPD.
57. Deuxièmement, la Chambre Contentieuse relève qu'à la date de l'audition, la défenderesse n'avait toujours pas informé le plaignant des mesures prises en réponse à l'exercice de ses droits d'effacement et d'opposition. De plus, bien qu'elle se soit engagée le 3 novembre 2023 à régulariser la situation conformément à l'article 17 du RGPD, cette déclaration confirme le non-respect par la défenderesse du principe de transparence énoncé à l'article 5.1.a du RGPD résultant du non-respect de ses obligations d'information et de communication, telles que définies à l'article 12 du RGPD. En outre, la Chambre Contentieuse souligne que la demande d'opposition demeure toujours non traitée à ce jour.
58. En considérant le délai écoulé entre l'exercice des droits en juin 2022 et l'engagement à informer le plaignant en novembre 2023, il est établi que la défenderesse n'a pas pris les mesures appropriées pour communiquer toutes les informations relatives au traitement des données, y compris les réponses aux droits d'effacement et d'opposition, comme l'exige l'article 12.1 du RGPD. De plus, la défenderesse n'a pas fourni d'informations sur les actions entreprises à la suite des demandes d'effacement et d'opposition dans le délai d'un mois prescrit par l'article 12.3 du RGPD, ni fourni de quelque justification au plaignant pour son inaction contrairement à ce que requiert l'article 12.4 du RGPD.
59. En conclusion, la défenderesse a poursuivi le traitement des données du plaignant à des fins de marketing direct, que ce soit via des appels téléphoniques ou d'envois de courriels publicitaires, sans base légale au sens de l'article 6 du RGPD, pendant une période allant de six à dix mois après que ce dernier ait formulé sa demande de suppression et d'opposition,

en violation du principe de licéité. De plus, la défenderesse n'a pas donné suite à la demande de suppression et d'opposition du plaignant, ces demandes étant restées sans réponse pendant plus d'un an et cinq mois pour ce qui est de la demande d'effacement, et demeurant toujours sans réponse en ce qui concerne la demande d'opposition.

60. Au regard de ce qui précède, la Chambre Contentieuse conclut que la défenderesse a violé les principes de licéité et transparence énoncés à l'article 5.1.a) du RGPD en ne respectant pas les exigences des articles 6 et 12 du RGPD.

### **II.2.3. Violation présumée des articles 5. 2 et 24 du RGPD (principe de responsabilité)**

#### **II.2.3.1. Position de la partie défenderesse**

61. Les moyens suivants ont été soulevés par la défenderesse uniquement lors de l'audition :

a) En ce qui concerne l'ancien DPO et son rôle, la défenderesse l'a qualifié de compétent en communication et en droit du travail, mais a relevé des lacunes dans sa gestion des communications avec le SI, le SPL et la Chambre Contentieuse. Ces lacunes ont généré des problèmes et mis en évidence des faiblesses dans sa gestion des communications internes au sein de la défenderesse, ce qui a finalement conduit à son remplacement.

b) En ce qui concerne la demande d'effacement du plaignant, bien que l'ancien DPO ait pris des mesures internes pour traiter les demandes du plaignant, notamment en utilisant le « code 43 » et, selon la défenderesse, en informant le SI dans le cadre de l'inspection dont elle faisait l'objet (voir Titre II.1.1), il a en revanche omis de répondre au SPL et d'informer le plaignant. L'ancien DPO pensait que les données placées sous la catégorie « code 43 » entraînaient la suppression des données, et non une limitation des données. La défenderesse a également précisé qu'elle ne pouvait pas vérifier ni confirmer la suppression des données du plaignant par le sous-traitant allemand car aucune confirmation écrite n'avait été fournie par ce dernier. La défenderesse a confirmé qu'elle n'avait plus la maîtrise de ces données.

Le 3 novembre 2023, en réaction au PV d'audition, la défenderesse a clarifié que le malentendu avec le sous-traitant allemand concernant la catégorisation des données sous « code 43 » était le résultat d'une conviction erronée de l'ancien DPO et de la direction qui pensaient que ce code entraînait l'effacement des données personnelles alors qu'il résultait en réalité en leur non-accessibilité par le front desk de leur système. Cette situation serait en cours de rectification avec l'assistance du nouveau DPO (DPO actuel).

c) En ce qui concerne la responsabilité du traitement des données entre le sous-traitant allemand et elle-même, la défenderesse a exprimé l'incertitude quant à la

structure de cette responsabilité, tout en notant une tendance à se considérer comme l'unique responsable du traitement.

En réaction au PV d'audition, la défenderesse a précisé qu'elle est liée au sous-traitant allemand par un contrat de sous-traitance (art. 28 RGPD).

- d) En ce qui concerne l'accès exclusif de l'ancien DPO à la boîte mail « privacy@Y.be », la défenderesse a expliqué que cela créait des difficultés, notamment lors des absences pour maladie ou congés, affectant son aptitude à traiter les demandes de manière efficace. Elle a souligné que l'ancien DPO, étant employé à temps partiel pour trois jours par semaine, était souvent surchargé. La défenderesse a annoncé la fin du contrat de l'ancien DPO à la suite d'une période de préavis, précisant que depuis le 11 juillet 2023, son successeur opère à temps plein, appuyé par deux autres collaborateurs, pour une gestion partagée de la boîte mail qui contient tous les courriels, y compris ceux de l'APD. Cette nouvelle organisation vise à garantir une meilleure réactivité. La défenderesse s'est engagée à se conformer aux décisions de l'APD et à ne pas conserver inutilement les données des clients.

En réaction au PV d'audition, la défenderesse a réaffirmé sa volonté de réduire le risque de correspondances non-traitées, en prenant des mesures administratives, à savoir la mise en place d'une équipe de trois personnes, dont le nouveau DPO (DPO actuel), pour gérer la boîte e-mail.

### **II.2.3.2. Position de la Chambre Contentieuse**

62. En ce qui concerne le principe de responsabilité (art. 5.2 du RGPD), la Chambre Contentieuse rappelle que le responsable du traitement doit mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément au RGPD et autres lois de protection des données personnelle (art. 24.1 du RGPD). Ces mesures sont réexaminées et actualisées si nécessaire. Ensuite, l'article 24.2 du RGPD établit que « lorsque cela est proportionné au regard des activités de traitement, les mesures [évoquées à l'article 24.1. du RGPD] comprennent la mise en œuvre de politiques appropriées en matière de protection des données par le responsable du traitement » (c'est la Chambre Contentieuse qui souligne).

63. Le considérant 74 du RGPD ajoute qu'« il importe, en particulier, que le responsable du traitement soit tenu de mettre en œuvre des mesures appropriées et effectives et soit à même de démontrer la conformité des activités de traitement avec le [RGPD], y compris l'efficacité des mesures. Ces mesures devraient tenir compte de la nature, de la portée, du

contexte et des finalités du traitement ainsi que du risque que celui-ci présente pour les droits et libertés des personnes physiques ».

64. En exécution du principe de responsabilité, il appartient donc au responsable du traitement de développer des procédures internes permettant aux personnes concernées d'exercer efficacement leurs droits, et d'intégrer le respect des règles du RGPD dans ses traitements et procédures, par exemple, en garantissant l'existence et l'efficacité des procédures de traitement des demandes des personnes concernées (art. 25 du RGPD).
65. Les mesures mises en œuvre conformément au principe de responsabilité, lu conjointement avec le principe de transparence (art. 5.1.a) du RGPD), visent à permettre aux personnes concernées de contrôler le traitement de leurs données<sup>20</sup>.
66. En ce qui concerne le délégué à la protection des données (DPO)<sup>21</sup>, la Chambre Contentieuse rappelle que le RGPD définit clairement les responsabilités du responsable du traitement des données, notamment à l'article 38.2 du RGPD. Cet article précise que « le responsable du traitement et le sous-traitant aident le délégué à la protection des données à exercer les missions visées à l'article 39 en fournissant les ressources nécessaires pour exercer [ses] missions, ainsi que l'accès aux données à caractère personnel et aux opérations de traitement, et lui permettant d'entretenir ses connaissances spécialisées » (c'est la Chambre Contentieuse qui souligne).
67. A cet égard, la Chambre Contentieuse est d'avis que les aspects suivants, en particulier, doivent être pris en considération<sup>22</sup> :
- L'association du DPO ou, le cas échéant, son équipe, à toutes les questions relatives à la protection des données. Cela inclut l'information et la consultation du DPO dès qu'un projet de traitement des données est envisagé, favorisant ainsi le respect du RGPD et encourageant une approche orientée vers la protection des données dès la conception (connue sous le nom de « by design »). Le DPO doit naturellement devenir un interlocuteur central au sein de l'organisme, par exemple en participant aux groupes de travail dédiés aux activités de traitement des données au sein de l'entreprise ;
  - La reconnaissance et la valorisation de la fonction du DPO par l'encadrement supérieur (par exemple, au niveau du conseil d'administration) ;
  - Une allocation de temps adéquate pour que le DPO puisse s'acquitter efficacement de ses tâches est essentielle. Cet aspect revêt une importance particulière lorsque le DPO exerce sa fonction à temps partiel, qu'il soit interne ou externe à l'organisme.

<sup>20</sup> Voir le considérant 78 du RGPD.

<sup>21</sup> Chambre Contentieuse, décision 41/2020, paragraphes 87 et 88.

<sup>22</sup> WP29, « Lignes directrices concernant les délégués à la protection des données (DPD) », 16/FR WP, 243 rev.01, 5 avril 2017, p.16.

Le manque de temps alloué au DPO pour l'exercice de ses fonctions pourrait entraîner des conflits de priorités et compromettre sa capacité à accomplir ses missions. Pour remédier à cette situation, le WP29 recommande de déterminer, conjointement avec le DPO, l'estimation du temps nécessaire à l'exercice de sa fonction (le besoin est plus important lors de l'entrée dans la fonction). Il peut être utile d'établir un plan de travail qui hiérarchise les tâches du DPO pour garantir qu'il dispose du temps nécessaire pour assumer pleinement ses responsabilités. De plus, il est essentiel que l'allocation des ressources pour le DPO soit proportionnelle à la taille, à la complexité, à la structure et aux risques associés aux activités de traitement des données. En conséquence, plus les opérations de traitement sont complexes ou sensibles, plus les ressources accordées au DPO devront être substantielles ;

- Une communication officielle de la désignation du DPO à l'ensemble du personnel afin de garantir que son rôle au sein de l'organisme soit largement connu ;
- Un soutien adéquat du point de vue des ressources financières (y compris un budget pour des actions de sensibilisation ou le recrutement d'une équipe temporaire ou permanente), et des infrastructures (locaux, installations, équipements) et de personnel, le cas échéant ;
- Un accès par défaut à la documentation juridique liée aux traitements de données personnelles impliquant l'organisme avec des tiers, notamment les partenaires et les sous-traitants ;
- Un accès aux outils de communication interne dans l'accomplissement de ses missions afin de pouvoir sensibiliser et former aux exigences du RGPD, y compris la sensibilisation aux bonnes pratiques et la gestion des incidents tels que les e-mails frauduleux ou les violations de données ;
- Un accès à d'autres services, tels que les ressources humaines, le service juridique, le service informatique, la sécurité, etc., pour permettre au DPO de recevoir le soutien, les contributions et les informations essentielles de ces autres services<sup>23</sup> ;
- Une formation continue pour maintenir les connaissances spécialisées du DPO à jour ;
- Selon la taille et la structure de l'organisme, il peut être nécessaire de constituer une équipe autour du DPO. Dans de tels cas, il convient d'établir clairement la structure interne de l'équipe ainsi que les tâches et responsabilités de chaque membre. De même, lorsque la fonction de DPO est externalisée à un prestataire de services, une équipe de personnes travaillant pour le compte de cette entité peut

---

<sup>23</sup> Bergt, in Kühling, Buchner, DS-GVO BDSG, Article 38 GDPR, margin number 20 (C.H. Beck 2020, 3rd Edition).

assumer les missions du DPO en tant que groupe, sous la responsabilité d'une personne de contact principale désignée pour le client.

68. En définitive, la fonction de DPO doit s'exercer efficacement pour assurer des pratiques de protection des données efficaces et conforme au RGPD. Le responsable du traitement est légalement tenu de mettre en place les structures et les mesures nécessaires pour faciliter le travail du DPO et garantir la protection des données personnelles. Cela implique de fournir au DPO les ressources adéquates en fonction de la nature des traitements de données effectués et des risques associés, ainsi que la mise à disposition du temps et de l'accès nécessaires pour faciliter et soutenir le rôle au sein de l'organisme.

69. Sur la base des éléments de fait présents dans le dossier, la Chambre Contentieuse constate les éléments suivants :

a) En ce qui concerne la demande de suppression et d'opposition formulée en date du 30 juin 2022 :

i. La défenderesse a restreint le traitement des données en utilisant le « code 43 », rendant ainsi les données inaccessibles depuis le front desk de leur système. Néanmoins, cette mesure ne répond pas aux demandes initiales du plaignant, qui demandait la suppression totale de ses données et s'opposait à tout traitement ultérieur à des fins de prospection, mettant ainsi en évidence une lacune manifeste dans les mesures techniques et organisationnelles en place.

ii. Les données personnelles du plaignant étaient, en tout état de cause jusqu'à la date de la clôture des débats, toujours conservées par le sous-traitant allemand de la défenderesse malgré sa demande de suppression et d'opposition. L'incapacité à vérifier ou à confirmer de manière concluante la suppression effective de ces données suscite des préoccupations quant à l'efficacité des procédures internes actuellement en place, aussi bien en ce qui concerne la suppression des données que la coordination entre les différentes entités de la défenderesse pour se conformer au RGPD.

b) En ce qui concerne les réponses apportées aux demandes de suppression et d'opposition du plaignant :

i. Jusqu'à la date de la clôture des débats, la défenderesse n'avait toujours pas répondu aux demandes de suppression et d'opposition du plaignant, dévoilant ainsi un défaut majeur dans la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir le respect des droits des personnes concernées conformément au RGPD.

- ii. La justification de la réception des newsletters en se basant sur le consentement du plaignant, même lorsqu'il a exercé son droit d'effacement et d'opposition, révèle une défaillance dans les mesures visant à garantir la transparence, le respect du consentement, et la suppression et l'opposition des données, y compris dans les entités distinctes au sein du réseau de la défenderesse, en contradiction avec les exigences du RGPD.
- c) En ce qui concerne le DPO et les nouvelles mesures prises par la défenderesse<sup>24</sup>,
- i. La défenderesse a reconnu que l'ancien DPO travaillait à temps partiel et était en situation de surcharge, ce qui l'a empêché de répondre efficacement à plusieurs lettres. Cette situation est préoccupante, car le DPO joue un rôle essentiel dans la garantie de la conformité au RGPD. Conformément au RGPD, le responsable du traitement des données doit fournir au DPO tous les moyens nécessaires pour lui permettre d'accomplir ses tâches et obligations de manière adéquate conformément à l'article 38 du RGPD (voir les points 66 à 68). Le fait que l'ancien DPO travaillait à temps partiel tout en étant surchargé souligne une défaillance dans la mise en place de mesures organisationnelles appropriées pour garantir la conformité au RGPD.
  - ii. La Chambre Contentieuse relève que la décision de la défenderesse d'embaucher un nouveau DPO à temps plein a été prise à la suite de l'inspection menée par le SI (voir Titre II.1.1). Ces mesures correctives prises en réaction à l'enquête du SI (voir Titre II.1.1), mettent en lumière un manquement au principe de responsabilité découlant de l'article 5.2 *juncto* 24 du RGPD. De telles mesures auraient dû être mises en place préalablement à une intervention de l'APD pour assurer une conformité continue au RGPD.
  - iii. Malgré les problèmes de communication de l'ancien DPO, le défaut de réponse aux demandes du SPL et l'enquête menée par le SI (voir Titre II.1.1), la défenderesse n'a pas adopté une approche plus prudente en prenant des mesures adéquates pour améliorer ses processus et assurer la conformité au RGPD, tant pour les demandes passées que futures des personnes concernées. Par exemple, il eût été judicieux de demander au nouveau DPO, engagé depuis le 11 juillet 2023 et assisté de deux administrateurs, de consulter l'intégralité des courriels encore présents dans la boîte mail «

---

<sup>24</sup> Voir également les points 64 à 70.

privacy@Y.be » afin de traiter les demandes non résolues. Se retrancher derrière une prétendue méconnaissance du contenu des courriels précédents et rejeter la responsabilité sur l'ancien DPO n'exonère en rien la responsabilité de la défenderesse, d'autant plus qu'elle faisait, selon les déclarations de la défenderesse, l'objet d'une enquête par le SI et était dès lors consciente des problèmes de l'ancien DPO. Bien que la défenderesse ait pris certaines mesures pour remédier à la situation, notamment en engageant un nouveau DPO à temps plein et en renforçant l'équipe, ces mesures demeurent insuffisantes aux yeux de la Chambre Contentieuse. La défenderesse, en vertu du principe de responsabilité, aurait dû, compte tenu du contexte litigieux et de la nécessité de respecter les dispositions du RGPD, prendre des mesures proactives pour améliorer ses processus et garantir la conformité au RGPD.

70. En outre, l'absence de mesures techniques ou organisationnelles, telles que l'absence de mesures limitant la conservation des données au-delà de ce qui est nécessaire ou la méconnaissance des codes utilisés dans le cadre des demandes de suppression des données ou d'opposition, peut compromettre la confidentialité et la sécurité des données personnelles des personnes concernées. Par conséquent, la Chambre Contentieuse attire l'attention de la défenderesse sur l'impératif de respecter le principe de sécurité et de confidentialité énoncé à l'article 5.1.f) du RGPD, lu conjointement avec l'article 32 du RGPD. Enfin, la Chambre Contentieuse encourage vivement la défenderesse à poursuivre ses efforts dans la mise en place de mesures visant à soutenir efficacement la fonction du DPO.

71. Au regard de ce qui précède, la Chambre Contentieuse conclut que la défenderesse n'a pas respecté les articles 5.2 et 24 du RGPD.

#### **II.2.4. Violation présumée de l'article 31 du RGPD (coopération avec l'autorité de contrôle)**

##### **II.2.4.1. Position de la partie défenderesse**

72. Lors de l'audition, la défenderesse a soulevé plusieurs moyens :

- a) Les problèmes avec l'APD ont débuté sous la gestion de l'ancien DPO. Ni le DPO actuel ni la direction n'étaient informés des demandes de l'APD (voir Titre II.2.3)
- b) Le DPO actuel a découvert la correspondance de la Chambre Contentieuse seulement deux semaines avant l'audition, et seul l'ancien DPO était informée des correspondances de l'APD.

- c) La défenderesse a précisé que l'ancien DPO n'avait pas transmis en interne les informations dont l'invitation à conclure et les courriels sur la médiation envoyés par le SPL, entravant ainsi toute réponse appropriée.
- d) L'ancien DPO n'avait pas correctement traité les courriers de l'APD ni ceux du plaignant, et n'avait pas partagé ces informations en interne, en raison de sa surcharge de travail (voir Titre II.2.3).
- e) Malgré des mesures prises pour limiter le traitement des données du plaignant, aucun contact n'a été établi avec le plaignant ou l'APD, et les courriels de l'APD sont restés non traités dans la boîte mail « privacy@Y.be ».

73. En réaction au PV, la défenderesse a précisé que l'ancien DPO n'avait pas répondu aux communications de l'APD en raison de sa surcharge de travail de décembre 2022 à mars 2023, une justification émanant de l'ancien DPO lui-même, et non de la défenderesse. De plus, l'ancien DPO n'aurait pas informé la direction de cette surcharge de travail. Ce même argument de non-réaction a aussi été invoqué pour justifier l'absence de réponse aux communications du SI durant cette période.

#### **II.2.4.2. Position de la Chambre Contentieuse**

74. L'article 31 du RGPD énonce que le responsable du traitement, le sous-traitant, et le cas échéant, leurs représentants, doivent coopérer avec l'autorité de contrôle, à la demande de celle-ci, dans l'exécution de ses missions. Cette coopération revêt une importance cruciale pour permettre à l'autorité de contrôle d'accomplir efficacement ses fonctions et missions dans le domaine de la protection des données. À cet égard, il convient de lire l'article 31 du RGPD conjointement avec les articles 57 et 58 du RGPD<sup>25</sup>, qui définissent les missions et les pouvoirs d'enquête de l'autorité de contrôle.

75. Le devoir général de coopération énoncé à l'article 31 du RGPD est renforcé par l'article 83.4.a) du RGPD qui qualifie cette coopération d'« *obligation incombant au responsable du traitement et au sous-traitant*. ». Le non-respect de cette obligation de coopération constitue en outre une infraction à part entière au RGPD, comme l'énonce l'article 83 du RGPD :

« Les violations des dispositions suivantes font l'objet, conformément au paragraphe 2, d'amendes administratives pouvant s'élever jusqu'à 10 000 000 EUR ou, dans le cas d'une entreprise, jusqu'à 2 % du chiffre d'affaires annuel mondial total de l'exercice précédent, le montant le plus élevé étant retenu : a) les obligations incombant au responsable du traitement et au sous-traitant en vertu des articles 8, 11, 25 à 39, 42 et 43 ; [...] ».

---

<sup>25</sup> L'article 57 du RGPD définit les missions étendues attribuées aux autorités de contrôle, tandis que l'article 58 du RGPD précise les pouvoirs d'enquête étendus qui leur sont conférés en vertu du règlement.

76. L'article 83 du RGPD énonce également les critères utilisés pour décider de l'imposition d'une amende ainsi que de son montant. De manière significative, le degré de coopération est explicitement mentionné comme l'un des onze critères influençant la détermination de ces sanctions (art. 83.2 du RGPD).

77. Le considérant 82 du RGPD renforce aussi cette obligation de coopération en exigeant notamment la tenue de registres des activités de traitement, ainsi que l'obligation de mettre ces registres à disposition de l'autorité de contrôle sur demande. Ce considérant vise à permettre à l'autorité de contrôle de vérifier et de contrôler les opérations de traitement, ainsi qu'à accomplir ses missions conformément à l'article 57 du RGPD.

78. La Chambre Contentieuse rappelle que tant les responsables du traitement que les sous-traitants rendent compte directement aux autorités de contrôle en vertu des obligations de tenir à jour et de fournir les documents appropriés sur demande, de coopérer aux enquêtes et de se conformer aux injonctions administratives. Plus précisément, le devoir général de coopération<sup>26</sup> implique que le responsable du traitement et le sous-traitant doivent :

- a) *Répondre aux demandes de l'autorité de contrôle* : Lorsque l'autorité de contrôle, telle que l'APD, demande des informations, des données ou des réponses relatives au traitement des données personnelles, le responsable du traitement et le sous-traitant doivent fournir ces informations de manière complète et dans les délais impartis ;
- b) *Collaborer activement* : Le responsable du traitement et le sous-traitant doivent travailler en étroite collaboration avec l'autorité de contrôle pour l'aider à mener à bien ses missions, notamment en fournissant des informations sur les pratiques de traitement des données et en prenant des mesures pour remédier à d'éventuelles violations du RGPD ;
- c) *Respecter les instructions de l'autorité de contrôle* : Si l'autorité de contrôle donne des instructions spécifiques pour se conformer au RGPD, le responsable du traitement et le sous-traitant doivent les suivre de manière appropriée.

Il est important de noter que cette liste ne se veut pas exhaustive.

79. En résumé, l'objectif fondamental de cette obligation générale de coopération imposée à chaque responsable du traitement et sous-traitant vise à assurer une supervision efficace et le respect scrupuleux des règles en matière de protection des données. Les responsables du traitement et les sous-traitants doivent coopérer activement et collaborer pleinement avec l'autorité de contrôle pour garantir la conformité aux dispositions du

---

<sup>26</sup> CEPD, Lignes directrices 07/2020 concernant les notions de responsable du traitement et de sous-traitant dans le RGPD, Version 2.0, Adoptées le 7 juillet 2021, point 9.

RGPD et protéger les droits des personnes concernées en matière de données personnelles. Cette obligation, conjuguée au principe de responsabilité énoncé à l'article 5.2 du RGPD, renforce le rôle de l'autorité de contrôle dans l'exercice de ses compétences en vue d'une application effective des règles de protection des données personnelles.

80. Le non-respect de cette obligation expose à des amendes administratives distinctes conformément à l'article 83.4.a) du RGPD. Enfin, la violation de cette obligation de coopération peut également être considérée comme une violation du principe de responsabilité (art. 5.2 du RGPD).
81. En l'espèce, la Chambre Contentieuse constate que le SPL a entrepris des démarches auprès de la défenderesse en vue d'une médiation. Plus spécifiquement, le SPL a adressé deux requêtes en date du 7 décembre 2022 et du 17 janvier 2023, auxquelles la défenderesse n'a pas donné suite. De plus, le SPL a inclus la demande du plaignant dans la requête en médiation, rappelant ainsi à la défenderesse son devoir de respecter notamment le droit à l'effacement du plaignant. Cependant, malgré ces démarches, le SPL a dû notifier l'échec de la médiation le 20 février 2023, en raison de l'absence de réaction de la défenderesse, tant à la médiation qu'à la demande du plaignant (voir points 4 à 11).
82. Concernant les courriels et courriers du SPL adressés à la défenderesse, la Chambre Contentieuse constate l'absence de mesures techniques et organisationnelles qui permettraient à la défenderesse d'avoir une vue d'ensemble sur les questions liées au RGPD traitées par l'ancien DPO et/ou de vérifier le traitement correct des demandes adressées à l'ancien DPO, ce qui souligne la négligence de la défenderesse (voir Titre II.2.3).
83. D'une part, la Chambre Contentieuse note que cette négligence semble résulter principalement d'une confusion due au fait que la défenderesse était soumise à une inspection menée par le SI (voir Titre II.1.1), qui demeure secrète conformément à l'article 63 § 3 de la LCA. Dans ce contexte, la Chambre Contentieuse souligne que la défenderesse est tenue de coopérer avec tous les services de l'APD. L'absence de réponse à un courrier envoyé par l'un des services de l'APD, en l'espèce une invitation à coopérer à une médiation par le SPL, pourrait être interprétée comme un refus de coopération et potentiellement être considérée comme une violation de l'article 31 du RGPD.
84. D'autre part, la Chambre Contentieuse observe que la défenderesse tente de dégager sa responsabilité en attribuant la négligence de ne pas répondre aux communications du SPL, du SI, de la Chambre Contentieuse et du plaignant à son ancien DPO. La défenderesse soutient qu'elle n'était pas informée de la charge de travail excessive de ce dernier, ce qui aurait entravé sa capacité à répondre favorablement aux demandes de l'APD et du plaignant.

Il convient de rappeler que le RGPD énonce plusieurs articles consacrant les obligations d'un responsable du traitement ou d'un sous-traitant, notamment les articles 5, 6, 9, 25, 32, 33, 37 ou encore 38 du RGPD. En vertu du principe de responsabilité (voir Titre II.2.3), le responsable du traitement doit démontrer sa conformité aux dispositions du RGPD en adoptant des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les droits et libertés des personnes physiques. Dans le cas où le responsable du traitement désignerait un DPO pour son service contentieux ou utiliserait une adresse e-mail générique comme « [privacy@Y.be](mailto:privacy@Y.be) » pour répondre aux demandes des personnes concernées, il est de sa responsabilité de garantir que les courriels adressés à cette adresse soient régulièrement consultés et traités, même en cas de démission d'une personne ayant travaillé dans le service en cause et/ou du DPO, ou en cas de surcharge de travail du DPO. Sur ce dernier point, la Chambre Contentieuse rappelle qu'il revient au responsable du traitement de respecter les dispositions de l'article 38 du RGPD.

85. Compte tenu du contexte particulier entourant l'inspection en cours (voir Titre II.1.1) et de la surcharge de travail constatée chez l'ancien DPO, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse n'a pas vérifié correctement le traitement des demandes adressées à l'ancien DPO. Bien que des mesures aient été prises, telles que l'augmentation des effectifs et le remplacement de l'ancien DPO, elles n'ont pas semblé pleinement efficaces, en particulier en ce qui concerne l'examen de toutes les demandes précédentes de l'APD, y compris celles du plaignant, qui sont restées sans réponse, ainsi que potentiellement d'autres demandes antérieures. Pour remédier à cette situation, la défenderesse aurait pu envisager de prendre des mesures complémentaires, comme une remise à niveau avec la nouvelle équipe chargée de la protection des données, mettant l'accent sur la nécessité d'examiner le contenu de l'adresse électronique susmentionnée, dans le but de corriger d'éventuels manquements de l'ancien DPO et de garantir une réponse adéquate à toutes les demandes des personnes concernées. En tout état de cause, la conformité au RGPD relève du responsable du traitement, et non des compétences et attributions d'un DPO.
86. Concernant l'absence de dépôt de conclusions, la Chambre Contentieuse estime que la défenderesse a la liberté de choisir si elle souhaite se défendre, présenter ses arguments et soutenir sa position de manière formelle et structurée. En l'absence d'une telle démarche, la Chambre Contentieuse pourrait être contrainte de rendre une décision par défaut. En l'espèce, la défenderesse a eu l'opportunité de présenter oralement ses arguments lors d'une convocation à l'audition.
87. Au regard de ce qui précède, la défenderesse n'a pas pleinement coopéré avec l'APD, en particulier avec le SPL, au cours de la procédure de médiation. Cependant, la Chambre Contentieuse n'a pas été en mesure de déterminer si cette absence de réponse était le résultat d'une confusion générée par l'inspection en cours (voir Titre II.1.1), ou le résultat

d'une intention délibérée ou d'une négligence grave de ne pas coopérer, ce qui conduit à conclure à une non-violation de l'article 31 du RGPD.

### **III. Quant aux mesures correctrices et aux sanctions**

#### **III.1. Les mesures correctrices et sanctions**

88. Aux termes de l'article 100 de la LCA, la Chambre Contentieuse a le pouvoir de :

- 1° classer la plainte sans suite ;
- 2° ordonner le non-lieu ;
- 3° prononcer une suspension du prononcé ;
- 4° proposer une transaction ;
- 5° formuler des avertissements ou des réprimandes ;
- 6° ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ces 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 Etat 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.

89. L'article 100 précité spécifie la liste des sanctions de l'article 58.2 du RGPD.

90. Quant à l'amende administrative qui peut être imposée en exécution de l'article 83 du RGPD et des articles 100, 13° et 101 LCA, l'article 83 du RGPD prévoit :

« 1. Chaque autorité de contrôle veille à ce que les amendes administratives imposées en vertu du présent article pour des violations du présent règlement, visées aux paragraphes 4, 5 et 6 soient, dans chaque cas, effectives, proportionnées et dissuasives ;

2. Selon les caractéristiques propres à chaque cas, les amendes administratives sont imposées en complément ou à la place des mesures visées à l'article 58, paragraphe 2, points a) à h), et j). Pour décider s'il y a lieu d'imposer une amende administrative et pour décider du montant de l'amende administrative, il est dûment tenu compte, dans chaque cas d'espèce, des éléments suivants :

a) la nature, la gravité et la durée de la violation, compte tenu de la nature, de la portée ou de la finalité du traitement concerné, ainsi que du nombre de personnes concernées affectées et le niveau de dommage qu'elles ont subi ;

b) le fait que la violation a été commise délibérément ou par négligence ;

c) toute mesure prise par le responsable du traitement ou le sous-traitant pour atténuer le dommage subi par les personnes concernées ;

d) le degré de responsabilité du responsable du traitement ou du sous-traitant, compte tenu des mesures techniques et organisationnelles qu'ils ont mises en œuvre en vertu des articles 25 et 32 ;

e) toute violation pertinente commise précédemment par le responsable du traitement ou le sous-traitant ;

f) le degré de coopération établi avec l'autorité de contrôle en vue de remédier à la violation et d'en atténuer les éventuels effets négatifs ;

g) les catégories de données à caractère personnel concernées par la violation ;

h) la manière dont l'autorité de contrôle a eu connaissance de la violation, notamment si, et dans quelle mesure, le responsable du traitement ou le sous-traitant a notifié la violation ;

i) lorsque des mesures visées à l'article 58, paragraphe 2, ont été précédemment ordonnées à l'encontre du responsable du traitement ou du sous-traitant concerné pour le même objet, le respect de ces mesures ;

j) l'application de codes de conduite approuvés en application de l'article 40 ou de mécanismes de certification approuvés en application de l'article 42 ; et

k) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable aux circonstances de l'espèce, telle que les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées, directement ou indirectement, du fait de la violation ».

### III.2. Infractions constatées

91. La Chambre Contentieuse constate qu'il y a, en l'espèce, des violations graves des droits fondamentaux des personnes concernées (voir Titre II.2). Plus précisément, la Chambre Contentieuse relève les violations des dispositions suivantes du RGPD, toutes imputables à un comportement unique<sup>27</sup> de la défenderesse donnant lieu à plusieurs violations décrites ci-dessous :

**a) Violation des articles 17 et 21 du RGPD (voir Titres II.1.2 et II.2.1)**

La défenderesse a violé les articles 17 et 21 du RGPD en ne répondant pas dans les délais impartis à une demande d'effacement des données à caractère personnel et d'opposition au traitement de ces données à des fins de marketing direct<sup>28</sup>, et ce, plus d'un an après l'exercice des droits du plaignant. À noter que ces données étaient toujours présentes sur les serveurs de la défenderesse au moment de l'audition, y compris celles traitées à des fins de marketing direct.

**b) Violation de l'article 5, paragraphe 1, point a) du RGPD (voir Titre II.2.2)**

La défenderesse n'a pas informé le plaignant des mesures prises en réponse à ses demandes d'effacement et d'opposition, comme exigé par ses obligations d'information et de communication énoncées à l'article 12 du RGPD, violant le principe de transparence énoncé à l'article 5.1.a) du RGPD<sup>29</sup>. En outre, la poursuite du traitement des données à des fins de marketing direct en l'absence de base légale appropriée, tel que requis par le RGPD, constitue une violation du principe de licéité établi à l'article 5.1.a) du RGPD. Dans cette affaire, la défenderesse invoquait le consentement comme base légale. Cependant, dès lors que ce consentement a été retiré par le plaignant (par l'exercice de son droit d'opposition et à l'effacement), la poursuite du traitement de ses données à des fins de marketing direct est illicite, violant le principe de licéité énoncé à l'article 5.1.a) du RGPD.

**c) Violation des articles 5.2 *juncto* 24 du RGPD (voir Titres II.2.3 et II.2.4)**

<sup>27</sup> EDPB - Lignes directrices 04/2022 sur le calcul des amendes administratives au titre du RGPD (v2.1), adoptées le 24 mai 2023 (v2.1), disponible sur le site [https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-042022-calculation-administrative-fines-under\\_fr](https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-042022-calculation-administrative-fines-under_fr).

<sup>28</sup> Voir les points 5 et 40 de la présente décision.

<sup>29</sup> Groupe 29, Lignes directrices sur la transparence au sens du règlement (UE) 2016/679, WP 260, points 1, 7 ou encore 54 ; Les présentes lignes directrices du groupe de travail « Article 29 » (G29) fournissent une orientation pratique ainsi qu'une aide à l'interprétation concernant la nouvelle obligation de transparence applicable au traitement des données à caractère personnel au titre du règlement général sur la protection des données (ci-après le « RGPD »). La transparence est une obligation globale au sens du RGPD qui s'applique à trois domaines centraux : 1) la communication aux personnes concernées d'informations relatives au traitement équitable de leurs données ; 2) la façon dont les responsables du traitement communiquent avec les personnes concernées sur leurs droits au titre du RGPD ; et 3) la façon dont les responsables du traitement facilitent l'exercice par les personnes concernées de leurs droits. Ces lignes directrices fixent les principes généraux relatifs à l'exercice des droits des personnes concernées plutôt qu'elles traitent des modalités spécifiques à chacun des droits de ces personnes au titre du RGPD. En d'autres termes, elles fournissent des orientations sur les concepts et les principes sous-jacents à respecter lors de l'exercice des droits des personnes concernées, plutôt que de fournir des instructions détaillées sur la manière d'exercer chaque droit spécifique de manière pratique.

Dans la mesure où la défenderesse n'a pas répondu dans les délais prescrits aux demandes d'effacement des données personnelles et d'opposition au traitement de ces données à des fins de marketing direct, cela a entraîné le maintien du traitement des données à caractère personnel du plaignant sans respecter les principes de protection des données énoncés à l'article 5.1 du RGPD (voir supra). Ce manquement met en évidence une gestion défailante des demandes des personnes concernées, notamment en ce qui concerne le droit d'effacement et d'opposition du plaignant. De plus, cette lacune dans la gestion des demandes des personnes concernées est renforcée par l'insuffisance des mesures prises par la défenderesse, telles que l'utilisation du « code 43 » pour restreindre le traitement des données, jugées inadéquates pour répondre aux demandes initiales du plaignant. Cette situation souligne également un manque de maîtrise des éventuels codes utilisés pour répondre aux demandes des personnes concernées. Par ailleurs, la persistance des données dans les serveurs de la défenderesse ainsi que les problèmes liés au DPO mettent en lumière un défaut dans la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la conformité au RGPD, révélant ainsi une lacune supplémentaire dans les procédures techniques et organisationnelles. En conséquence, la défenderesse a violé l'article 5.2 *juncto* 24 du RGPD.

### **III.3. Mesures correctives et sanctions imposées par la Chambre Contentieuse.**

92. En tant qu'autorité administrative indépendante, la Chambre Contentieuse a le pouvoir exclusif de déterminer les mesures correctives et les sanctions appropriées conformément aux dispositions pertinentes du RGPD et de la LCA. Cette compétence découle spécifiquement des articles 58 et 83 du RGPD, comme l'a confirmé la jurisprudence de la Cour des Marchés dans ses arrêts du 7 juillet 2021, 6 septembre 2023 ou encore du 20 décembre 2023<sup>30</sup>, qui ont clairement mis en lumière l'étendue du pouvoir discrétionnaire de la Chambre Contentieuse concernant le choix et la portée des sanctions.

93. Dans cette perspective, la Chambre Contentieuse prendra en considération toutes les circonstances pertinentes de l'affaire, y compris – dans les limites définies ci-dessous au Titre III.3.2. – la réaction de la partie défenderesse datée du 5 avril 2024 aux sanctions envisagées qui lui ont été communiquées par le biais du formulaire de sanction du 15 mars 2024<sup>31</sup>.

Cependant, la Chambre Contentieuse rappelle que le formulaire de sanction vise à permettre à l'auteur présumé de l'infraction, en l'espèce la partie défenderesse, de se

---

<sup>30</sup> Cour des Marchés, 2021/AR/320, p. 37-47 ; 2020/AR/1160, p. 34 ; 2023/AR/817, p. 57, 61 et 62.

<sup>31</sup> Formulaire de sanction daté du 15 mars 2024 ; réaction de la défenderesse au formulaire de sanction daté du 5 avril 2024.

défendre contre le montant de l'amende proposée avant son imposition et son exécution effective. Le processus de défense prévu par le biais du formulaire de sanction sur le montant de l'amende proposée n'ouvre pas de nouveaux débats sur les constatations déjà établies par la Chambre Contentieuse, ces derniers étant clos. De plus, le courrier accompagné du formulaire de sanction ne constitue pas une décision susceptible de recours devant la Cour des Marchés en vertu de l'article 108 de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données.

94. Dans la continuité de cette explication, la Chambre Contentieuse invite la défenderesse à consulter la section « Titre II.1.1 » de la présente décision pour des explications plus détaillées et rappelle qu'elle rejette la demande de jonction du dossier (...) avec le dossier actuel faisant l'objet de la présente décision. De même, la Chambre Contentieuse rejette les considérations exposées aux points 2.2.1 à 2.2.4 de la réaction au formulaire de sanction remise le 5 avril par la défenderesse, faisant valoir que les débats sont clos ; et que les mesures correctrices envisagées et prononcées sont conformes *in concreto*. Cependant, ces considérations seront prises en compte lors du calcul de l'amende, car le formulaire de sanction vise à permettre à la partie défenderesse de contester le montant de l'amende proposée.

### **III.3.1. Mesures correctrices**

95. En réaction au formulaire de sanction, la défenderesse affirme avoir procédé à l'effacement des données et avoir notifié les destinataires concernés, notamment le sous-traitant allemand ; elle soutient également mettre en place des opérations de traitement en conformité avec les dispositions du RGPD. En conséquence, elle sollicite la suppression de l'avertissement émis. Cependant, la Chambre Contentieuse rappelle à la défenderesse que ces notifications ont été reçues le 11 novembre 2024 ou le 5 avril 2024<sup>32</sup>, après la clôture des débats. Par conséquent, la Chambre Contentieuse n'est pas en mesure de vérifier la véracité des arguments avancés par la défenderesse et se voit contrainte d'écarter ces arguments, les débats étant clos.
96. La Chambre Contentieuse adopte les mesures correctrices suivantes :
- a) **Conformément à l'article 58.2. c) du RGPD et à l'article 100, § 1er, 6° de LCA,** ordonner à la partie défenderesse, en raison de la violation des articles 17 et 21 du RGPD, de satisfaire aux demandes d'effacement et d'opposition du plaignant, et ce dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision.

---

<sup>32</sup> Formulaire de sanction daté du 15 mars 2024 ; réaction de la défenderesse au formulaire de sanction daté du 5 avril 2024.

- b) **Conformément à l'article 58.2. g) du RGPD et de l'article 100, §1er, 10° de la LCA**, d'ordonner à la défenderesse l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données, conformément à l'article 19 du RGPD.
- c) **Conformément à l'article 58.2. d) du RGPD et à l'article 100, § 1er, 9° de la LCA**, ordonner à la partie défenderesse, en raison de la violation de l'article 5.1 a) ainsi que des articles 5.2 *juncto* 24 du RGPD, de mettre les opérations de traitement en conformité avec les dispositions du RGPD.
- d) **Conformément à l'article 58.2. a) du RGPD et à l'article 100, § 1er, 5° de LCA**, formuler un avertissement à la partie défenderesse, en raison de la violation des articles 17, 21, 5.1. a), 5.2 *juncto* 24 du RGPD, visant à améliorer la gestion des futurs traitements des demandes des personnes concernées formulées en vertu des articles 15 à 22 du RGPD.

### III.3.2. Amendes administratives

97. Selon l'article 83 du RGPD, l'autorité de contrôle a le pouvoir discrétionnaire d'imposer une amende. Ce pouvoir est expliqué dans les lignes directrices de l'EDPB<sup>33</sup>.

98. Conformément au considérant 148 du RGPD<sup>34</sup>, des sanctions, y compris des amendes administratives, peuvent être imposées en complément ou à la place des mesures appropriées en cas de manquement grave, même lorsqu'il s'agit d'une première constatation d'un manquement<sup>35</sup>. Ainsi, le fait que ce soit une première constatation d'une infraction n'empêche pas la Chambre Contentieuse de pouvoir imposer une amende administrative, conformément à l'article 58.2. i) du RGPD. L'amende administrative ne vise

<sup>33</sup> EDPB - Lignes directrices 04/2022 sur le calcul des amendes administratives au titre du RGPD (v2.1), points 15, 20, 69, 84, 144. Voir également l'arrêt du 7 décembre 2023, SCHUFA Holding C-26/22 et C-64/22, ECLI:EU:C:2023:958), les conclusions de l'avocat général Pikamae dans l'affaire TR (C-768/21, EU:C:2024:291), ainsi que « Lignes directrices sur l'application et la fixation des amendes administratives aux fins du [RGPD] » du groupe de travail Article 29 sur la protection des données, adoptées le 3 octobre 2017, p. 5 (ci-après les « lignes directrices sur l'application et la fixation des amendes administratives aux fins du RGPD »).

<sup>34</sup> Le considérant 148 du RGPD énonce que : « Afin de renforcer l'application des règles du présent règlement, des sanctions, y compris des amendes administratives, devraient être imposées pour toute violation du règlement, en plus ou à la place des mesures appropriées imposées par les autorités de contrôle en vertu du présent règlement. Lorsque l'infraction est mineure ou que l'amende probable imposerait une charge disproportionnée à une personne physique, un blâme peut être préféré à une amende. Toutefois, il convient de tenir compte de la nature, de la gravité et de la durée de la violation, du caractère intentionnel de la violation, des mesures de réduction du préjudice, du degré de responsabilité ou des violations antérieures pertinentes, de la manière dont la violation a été portée à la connaissance de l'autorité de contrôle, du respect des mesures prises à l'encontre du responsable du traitement ou du sous-traitant, du respect d'un code de conduite et de toute autre circonstance aggravante ou atténuante. L'imposition de sanctions, y compris d'amendes administratives, devrait être soumise à des garanties procédurales appropriées conformément aux principes généraux du droit de l'Union et de la Charte, y compris un recours effectif et une procédure régulière » (c'est nous qui soulignons).

<sup>35</sup> CJUE, 5 décembre 2023, C-807/21, *Deutsche Wohnen*(ECLI:EU:C:2023:950), point 38 : « [...] les principes, interdictions et obligations énoncés dans le RGPD s'adressent en particulier aux "responsables du traitement" qui, comme le souligne le considérant 74 du RGPD, sont responsables de tout traitement de données à caractère personnel effectué par eux ou pour leur compte et qui doivent donc non seulement mettre en œuvre des mesures appropriées et efficaces, mais aussi être en mesure de démontrer que leurs activités de traitement sont conformes au RGPD, ce qui inclut l'efficacité des mesures qu'ils ont prises pour assurer cette conformité. Lorsqu'une violation visée à l'article 83, paragraphes 4 à 6, du présent règlement a été commise, cette responsabilité constitue la base de l'imposition d'une amende administrative au responsable du traitement conformément à cet article 83. »

nullement à mettre fin aux infractions<sup>36</sup>, mais vise surtout à garantir le respect rigoureux des règles énoncées dans le RGPD.

99. Le RGPD exige de chaque autorité de contrôle qu'elle veille à ce que les amendes administratives imposées soient effectives, proportionnées et dissuasives dans chaque cas d'espèce (art. 83.1 du RGPD). De plus, lors de la détermination du montant de l'amende, l'autorité de contrôle doit tenir dûment compte, pour chaque cas d'espèce, de plusieurs éléments spécifiques, tels que *la nature, la gravité et la durée de la violation, compte tenu de la nature, de la portée ou de la finalité du traitement concerné, ainsi que du nombre de personnes concernées affectées et le niveau de dommage qu'elles ont subi* (art. 83.2. a) du RGPD ; ainsi que *la nature intentionnelle ou négligente de la violation* (art. 83.2. b) du RGPD ; et *les catégories de données à caractère personnel concernées par la violation* (art. 83.2. g) du RGPD). En conséquence, l'article 83.2 prévoit que pour décider s'il y a lieu d'imposer une amende administrative et pour décider du montant de l'amende administrative, une autorité doit prendre en compte l'ensemble des facteurs énoncés à l'article 83.2, points a) à k), sans pour autant excéder le montant maximal légal fixé à l'article 83.4 à 83.6 du RGPD.<sup>37</sup>

### **III.3.2.1. Motifs pour imposer une amende**

100. Les Lignes directrices sur l'application et la fixation des amendes administratives aux fins du règlement (UE) 2016/679<sup>38</sup> soulignent que, pour garantir une approche harmonisée des sanctions, les autorités de contrôle doivent évaluer la pertinence d'imposer une amende en se basant sur un ensemble de critères spécifiés dans l'article 83.2 du RGPD. Ces lignes directrices précisent que les amendes administratives sont des « mesures correctives » dont l'objectif peut être « de restaurer le respect des règles ou de sanctionner un comportement illicite (ou les deux) ».

101. Comme la CJUE l'a souligné dans l'arrêt rendu dans l'affaire C-311/18 (Facebook Ireland et Schrems), « le choix du moyen approprié et nécessaire relève de l'autorité de contrôle », qui doit opérer ce choix en tenant compte de toutes les circonstances du cas concret, ce que la Chambre Contentieuse fait tout au long de son développement au Titre III.3 de la présente décision.

102. Dans son arrêt *Deutsche Wohnen*, la CJUE juge comme suit :

<sup>36</sup> À cette fin, le RGPD et la LCA prévoient plusieurs mesures correctives, dont les ordonnances mentionnées à l'article 100, § 1, 5°, 6° et 9° de la LCA.

<sup>37</sup> Dans deux arrêts du 5 décembre 2023, la CJUE répond à ces interrogations en précisant les conditions permettant aux autorités de contrôle nationales d'infliger une amende administrative à un ou plusieurs responsables du traitement : *Deutsche Wohnen*, C-807/21, ECLI:EU:C:2023:950, et *Nacionalinis visuomenės sveikatos centras*, C-683/21, ECLI:EU:C:2023:949.

<sup>38</sup> WP29, « Lignes directrices Lignes directrices sur l'application et la fixation des amendes administratives aux fins du règlement (UE) 2016/679 », 17/FR, WP 253, 3 octobre 2017 (ci-après « Lignes directrices WP253 »), p.6.

« L'existence d'un système de sanctions permettant d'imposer, lorsque les circonstances spécifiques de chaque cas d'espèce le justifient, une amende administrative en application de l'article 83 du RGPD crée, pour les responsables du traitement et les sous-traitants, une incitation à se conformer à ce règlement. Par leur effet dissuasif, les amendes administratives contribuent au renforcement de la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et constituent dès lors un élément clé pour garantir le respect des droits de ces personnes, conformément à la finalité de ce règlement d'assurer un niveau élevé de protection de telles personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel. »<sup>39</sup>

103. Dans le même arrêt, la CJUE constate « que l'article 83 du RGPD ne permet pas d'imposer une amende administrative pour une violation visée à ses paragraphes 4 à 6, sans qu'il soit établi que cette violation a été commise délibérément ou par négligence par le responsable du traitement, et que, partant, une violation fautive constitue une condition à l'imposition d'une telle amende. »<sup>40</sup>

104. Dans ses conclusions dans l'affaire Land Hessen, l'avocat général Pikamae explique que le RGPD permet aux autorités de contrôle d'infliger des amendes parfois très élevées, constituant un élément efficace de leur arsenal pour faire respecter la réglementation, en complément des autres mesures correctrices prévues par l'article 58.2 du RGPD. Ainsi, l'autorité de contrôle jouit d'une marge de manœuvre et est libre de choisir parmi ces mesures pour remédier à la violation constatée.<sup>41</sup>

105. Bien que la Chambre Contentieuse n'ait pas pu constater que les infractions impactent plusieurs personnes concernées, elle souligne que **la négligence de la défenderesse justifie l'imposition d'une amende.**

106. Conformément à l'obligation de l'article 83.2 du RGPD, la Chambre Contentieuse a examiné l'ensemble des facteurs énoncés à l'article 83.2, points a) à k), pour justifier tant l'amende que son montant. Cet examen détaillé est présenté au Titre III.3.2.2 de la présente décision. Par souci de clarté et de lisibilité, la Chambre Contentieuse renvoie la défenderesse à ce

<sup>39</sup> CJUE, 5 décembre 2023, C-807/21, *Deutsche Wohnen* (ECLI:EU:C:2023:950), point 73.

<sup>40</sup> Paragraphe 75 de l'arrêt.

<sup>41</sup> Conclusions de l'avocat-général Pikamae dans l'affaire Land Hessen, C-768/21, ECLI:EU:C:2024:291. L'avocat général souligne que lorsqu'une autorité de contrôle constate une violation de données à caractère personnel lors de l'examen d'une réclamation, elle est obligée d'intervenir pour respecter le principe de légalité et définir les mesures correctrices adéquates pour remédier à la violation. Cette obligation est conforme à l'article 57.1 a) du RGPD, qui charge l'autorité de contrôler l'application du règlement et de veiller à son respect. Ignorer une infraction établie serait incompatible avec ce mandat. Il rappelle également que l'autorité de contrôle agit dans l'intérêt de la personne ou de l'entité dont les droits ont été enfreints (§41). Pour faire face efficacement à des infractions, l'article 58.2 du RGPD prévoit un « catalogue de mesures correctrices » que l'autorité doit utiliser pour rétablir une situation conforme au droit de l'Union, quelle que soit la gravité de l'infraction (§42). L'avocat général précise que l'article 58.2 du RGPD, doit être interprété à la lumière du considérant 129 de ce règlement, selon lequel « toute mesure [doit] [...] être appropriée, nécessaire et proportionnée en vue de garantir le respect du présent règlement, compte tenu des circonstances de l'espèce ». En d'autres termes, le pouvoir conféré à l'autorité de contrôle de recourir aux mesures correctrices est subordonné à la condition que la mesure soit « appropriée », c'est-à-dire qu'elle doit pouvoir rétablir une situation conforme au droit de l'Union (§45). L'avocat général indique également que l'article 58.2 du RGPD se limite à énoncer que chaque autorité de contrôle « dispose du pouvoir » d'adopter toutes les mesures correctrices énumérées.

titre, précisant que les résultats de cet examen justifient non seulement le montant de l'amende, mais aussi la décision d'imposer une amende à la défenderesse. La Chambre Contentieuse résume ci-dessous les raisons pour lesquelles elle décide de l'imposition d'une amende et renvoie la défenderesse aux Titres II.2 et III.3.2.2 de la présente décision.

- a) **Nature, gravité et durée de la violation (art. 83.2. a) du RGPD)** : Le cas soumis à la Chambre Contentieuse concerne une violation prolongée des dispositions essentielles du RGPD, affectant les droits fondamentaux du plaignant en matière de protection des données.
- i. La demande d'effacement et d'opposition n'était toujours pas respectée plus d'un an après l'exercice des droits par le plaignant, violant ainsi les articles 17 et 21 du RGPD.
  - ii. L'absence de suite à ces demandes a conduit la défenderesse à traiter les données du plaignant pour envoyer des courriels promotionnels pendant une période d'au moins six mois.
  - iii. Malgré l'absence de conclusions déposées par la défenderesse, la Chambre Contentieuse a convoqué cette dernière à une audition où elle a confirmé sa présence. La défenderesse était informée de l'affaire et ne pouvait ignorer les demandes du plaignant rappelées par l'invitation à l'audition envoyée par la Chambre Contentieuse. Dès réception de cette convocation, la défenderesse aurait dû faire preuve de proactivité en consultant sa boîte mail contenant tous les échanges, vérifier l'état des demandes et y répondre. La Chambre Contentieuse rappelle que la défenderesse a indiqué lors de l'audition qu'elle avait accès à la boîte électronique de l'ancien DPO, gérée depuis par le nouveau DPO, et qu'elle détenait tous les courriels envoyés par l'APD. Or, au jour de l'audition, la défenderesse n'avait toujours pas répondu aux demandes du plaignant et s'interrogeait même sur la nécessité d'y répondre, promettant finalement de le faire dans les plus brefs délais. Cette démarche est interprétée par la Chambre Contentieuse comme une démonstration de négligence flagrante, en violation des articles 17 et 21 du RGPD. La défenderesse disposait, grâce à cette convocation, d'un délai complémentaire pour faire suite aux demandes du plaignant, et tenter de démontrer, même tardivement, le respect des dispositions du RGPD.
- b) **Négligence ou caractère intentionnel de la violation (art. 83.2. b) du RGPD)** : Plusieurs éléments témoignent d'une négligence manifeste de la part de la défenderesse dans la gestion des demandes des personnes concernées. Cette négligence est aggravée par le non-respect prolongé des demandes d'effacement

et d'opposition du plaignant, l'utilisation inappropriée du « code 43 » pour limiter le traitement des données et le maintien prolongé du traitement des données du plaignant à des fins de marketing direct, même après ses demandes d'effacement et d'opposition. Lors de l'audition, la défenderesse n'avait toujours pas pris de mesures appropriées pour remédier à la situation, indiquant la gravité et la persistance de la violation. Cette négligence manifeste découle de procédures internes inadéquates et d'une ignorance des obligations du RGPD, notamment en rejetant la faute sur son ancien DPO.

c) **Degré de responsabilité de la défenderesse compte tenu des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre conformément aux articles 25 (art. 83.2. d) du RGPD)**: La défenderesse est entièrement responsable de la gestion des demandes des personnes concernées, y compris les demandes d'effacement et d'opposition du plaignant.

- i. La défenderesse rejette la responsabilité sur l'ancien DPO, ce qui ne justifie en aucun cas le non-respect prolongé d'une demande d'effacement et d'opposition, ni le non-respect des dispositions du RGPD de manière plus générale. Cette attitude soulève de sérieuses questions quant à la gestion des responsabilités et à la gouvernance interne de la défenderesse.
- ii. La Chambre Contentieuse rappelle qu'un responsable du traitement ne peut se dérober à ses obligations en invoquant la responsabilité du DPO pour justifier des manquements au RGPD. Même si la Chambre Contentieuse devait suivre l'argumentation de la défenderesse, elle rappelle que la défenderesse avait été alertée de la situation à deux reprises : d'une part, en faisant l'objet d'une enquête par le SI (dans le cadre d'un autre dossier), et d'autre part, par l'invitation à l'audition envoyée par la Chambre Contentieuse. Dans un tel contexte, continuer à prétendre que le DPO est responsable soulève des doutes sérieux quant à la gestion par la défenderesse de ses obligations au regard du RGPD et met en question sa capacité à respecter ces obligations.
- iii. En utilisant le « code 43 », la défenderesse a démontré un manque de maîtrise de ses propres codes et nomenclatures, ce qui a conduit à une limitation du traitement au lieu de répondre adéquatement aux demandes d'effacement et d'opposition du plaignant. Un tel manque de maîtrise est préoccupant. De plus, la défenderesse n'a pas pu déterminer le lien existant entre elle et le sous-traitant allemand avant de conclure à l'existence d'un contrat de sous-traitance. Cette confusion sur le rôle du sous-traitant et l'incapacité à déterminer si les données ont été effacées soulèvent des

doutes sur la gestion des futures demandes des personnes concernées et la conformité aux articles 15 à 22 du RGPD.

- d) **Autres circonstances aggravantes et atténuantes (art. 83.2. k) du RGPD)**: au moment de l'audition, la défenderesse n'avait toujours pas donné suite aux demandes du plaignant, malgré l'obligation de répondre dans un délai d'un mois.

Pour le surplus, notamment *les catégories de données à caractère personnel concernées par la violation* (art. 83.2. g) du RGPD) ou *les mesures prises pour atténuer le dommage subi par le plaignant* (art. 83.2. c) du RGPD), la Chambre Contentieuse renvoie la défenderesse aux Titres II.2 et III.3.2.2 de la présente décision, ainsi qu'au résumé dans la section III.3.2.2.7. L'ensemble des facteurs énoncés à l'article 83.2, points a) à k), y a été examiné, et il ressort que le résultat de cet examen s'applique *in fine*, dans le cas d'espèce, pour justifier l'imposition de l'amende ainsi que son montant.

107. La défenderesse a ainsi adopté un comportement donnant lieu à plusieurs violations des dispositions du RGPD (art. 83.3 du RGPD), ces violations étant précisément identifiées à l'article 83.5 du RGPD<sup>42</sup>: **Non-respect pendant une période significative des demandes d'effacement et d'opposition du plaignant, entraînant un traitement continu de ses données personnelles à des fins de marketing direct, même après ses demandes d'effacement et d'opposition ; et mettant en lumière l'absence de garanties permettant d'assurer le respect des principes fondamentaux du RGPD.**

108. Ces éléments justifient pleinement l'imposition d'une amende administrative pour garantir le respect des droits des personnes concernées et renforcer l'effet dissuasif des sanctions prévues par le RGPD.

### **III.3.2.2. Montant de départ du calcul**

109. Pour déterminer le montant de l'amende dans l'affaire qui lui est soumise, la Chambre Contentieuse rappelle qu'elle tient compte des lignes directrices de l'EDPB sur le calcul des amendes administratives<sup>43</sup>.

110. De manière à imposer une amende effective, proportionnée et dissuasive en tout état de cause, les autorités de contrôle, dont fait partie la Chambre Contentieuse, sont censées ajuster les amendes administratives tout en restant dans la fourchette prévue dans les lignes directrices de l'EDPB jusqu'au montant maximal légal. Cela peut conduire à des majorations ou des minorations significatives de l'amende, selon les circonstances du cas d'espèce.

<sup>42</sup> CJUE, Arrêt du 5 décembre 2023, *Deutsche Wohnen*, C-807/21, ECLI:EU:C:2023:950, points 61 à 79.

<sup>43</sup> EDPB - Lignes directrices 04/2022 sur le calcul des amendes administratives au titre du RGPD (v2.1), adoptées le 24 mai 2023 (v2.1), notamment points 49 et 50.

### **III.3.2.2.1. Classification des violations au titre de l'article 83.4 et 83.5 du RGPD**

111. Le RGPD distingue deux catégories de violations : celles punissables selon l'article 83.4 du RGPD, d'une part, et celles punissables au titre de l'article 83.5 et 83.6 du RGPD, d'autre part. La première catégorie de violations entraîne une amende maximale de 10 millions d'EUR ou de 2 % du chiffre d'affaires annuel de l'entreprise, le montant le plus élevé étant retenu. Quant à la seconde catégorie, elle peut donner lieu à une amende maximale de 20 millions d'EUR ou de 4 % du chiffre d'affaires annuel de l'entreprise, le montant le plus élevé étant également retenu.
112. En l'espèce et en se fondant sur les violations énoncées au Titre III.2 de la présente décision, la Chambre Contentieuse constate que l'amende la plus élevée s'applique conformément à l'article 83.5 du RGPD. En effet, en cas de violation des principes de base du traitement en vertu de l'article 5 du RGPD ainsi que des droits des personnes concernées en vertu des articles 17 et 21 du RGPD, la Chambre Contentieuse peut imposer une amende administrative allant jusqu'à 20 000 000 EUR ou, dans le cas d'une entreprise, jusqu'à 4 % de son chiffre d'affaires annuel mondial total de l'exercice précédent, le montant le plus élevé étant retenu, comme le prévoient les dispositions de l'article 83.5. a) et b) du RGPD.

### **III.3.2.2.2. Gravité de la violation dans le cas d'espèce**

113. **Nature, gravité et durée de la violation (art. 83.2.a) du RGPD)** – Le cas soumis à la Chambre Contentieuse concerne une violation prolongée des dispositions essentielles du RGPD, qui visent à protéger les droits fondamentaux des personnes physiques en ce qui concerne le traitement de leurs données personnelles. Le RGPD établit un cadre solide de responsabilité pour les responsables du traitement, notamment dans le chapitre III, qui est consacré aux droits des personnes concernées. Ces droits, énoncés aux articles 15 à 22, confèrent aux individus un contrôle direct sur leurs données personnelles, garantissant ainsi une protection effective de leur vie privée. Ainsi, les violations des articles 17 et 21 du RGPD revêtent une gravité particulière car elles portent atteinte aux droits fondamentaux des individus en matière de protection des données personnelles.
114. Malgré les droits exercés par le plaignant, qui a expressément demandé la suppression de ses données personnelles et s'est opposé au traitement à des fins de marketing direct, la défenderesse n'a pas donné suite à ces demandes pendant plus d'un an, manquant de cette manière à ses obligations consacrées par le RGPD. Ce comportement a entraîné le maintien du traitement des données du plaignant à des fins de marketing direct, que ce soit via des appels téléphoniques ou d'envois de courriels publicitaires, sur une période de six à dix mois, même après ses demandes d'effacement et d'opposition, violant ainsi les principes énoncés à l'article 5.1.a) du RGPD.

115. En réaction au formulaire de sanction et donc après la clôture des débats, la défenderesse souligne que le plaignant n'a pas « *explicitement mentionné l'article 21 du RGPD dans sa demande* ». Sur ce point, la Chambre Contentieuse, d'une part, renvoie la défenderesse au paragraphe 34 de sa présente décision, et d'autre part, ajoute qu'il serait excessif de demander à une personne concernée de mentionner explicitement les articles du RGPD car cela pourrait rendre l'exercice des droits plus difficile pour les individus qui ne sont pas familiers avec la terminologie juridique. L'essentiel est que la demande soit formulée de manière claire et compréhensible, ce qu'un responsable du traitement, où son DPO, devrait être en mesure de clarifier en cas de doute, et ainsi la traitée conformément aux dispositions du RGPD.

Ensuite, la défenderesse souligne qu'après avoir donné suite à la demande d'effacement fondée sur l'article 17.a), b) et c) du RGPD, il n'y a pas d'obligation supplémentaire de notification à la personne concernée quant à l'utilisation ultérieure des données à des fins de marketing direct. Malheureusement, comme relevé par la Chambre Contentieuse, la défenderesse a tardé à répondre à la demande d'effacement du plaignant, ce qui a permis le maintien du traitement des données à des fins de marketing direct pendant une période significative, en contradiction avec sa demande d'opposition.

Même en suivant le raisonnement de la défenderesse, selon lequel le plaignant n'aurait formulé qu'une demande d'effacement sans mention explicite de l'article 21 du RGPD, concernant le droit d'opposition au traitement des données à des fins de prospection, la Chambre Contentieuse souligne que le droit d'effacement a été ignoré pendant plus d'un an, entraînant ainsi une violation continue des droits du plaignant. Ce constat est crucial, car même en l'absence d'une mention explicite de l'article 21, le traitement des données à des fins de prospection – comme à d'autres fins d'ailleurs – aurait dû être interrompu dès réception de la demande d'effacement. Par conséquent, le maintien du traitement des données du plaignant à des fins de marketing direct – même en suivant les arguments de la défenderesse selon lesquels cette période n'aurait été que de 2 semaines (voir point 118) – viole les droits du plaignant. Pour le surplus, la Chambre Contentieuse renvoie la défenderesse au paragraphe 36 de sa présente décision.

116. La Chambre Contentieuse souligne que le marketing direct est crucial pour les activités principales de la défenderesse, qui vend ses produits à l'échelle nationale. Le traitement des données à des fins de marketing direct représente ainsi une composante essentielle de son modèle commercial, affectant directement sa relation clientèle et donc son chiffre d'affaires. Le non-respect des droits consacrés par le RGPD, tels que les droits d'effacement et d'opposition, peut engendrer des conséquences préjudiciables pour la vie privée des personnes concernées. Cela se traduit par une exposition à des publicités

ciblées et intrusives, ainsi que par des perturbations dans leur quotidien causées par des appels téléphoniques ou des courriels non sollicités.

117. Il ressort de l’audition que l’utilisation de codes erronés était systématique et ne semble pas se limiter au plaignant. Cependant, le nombre de personnes dont les données auraient été traitées en violation des dispositions précitées (voir Titre II.2) demeure inconnu. Par conséquent, la Chambre Contentieuse ne peut déterminer le nombre exact de personnes concernées, ce qui aurait pu confirmer le caractère systémique des violations susmentionnées et accroître leur gravité. Ainsi, la Chambre Contentieuse se limite à examiner le cas du plaignant, la seule personne concernée identifiée comme étant affectée par la violation des dispositions en question.

En réaction au formulaire de sanction, la défenderesse confirme que la violation n'a affecté qu'une seule personne concernée et qu'elle s'est limitée à un seul territoire, en l'occurrence la Belgique.

118. Concernant la durée de la violation (voir Titre II, ainsi que le paragraphe 61 de la présente décision) la Chambre Contentieuse relève que cette dernière a perduré pendant une période significative, ce qui augmente la gravité de l'infraction.

En réaction au formulaire de sanction, la défenderesse souligne que l’impact sur la personne concernée pendant cette période a été très limité puisque le plaignant n'aurait reçu que quelques messages publicitaires par e-mail et un nombre restreint de tentatives de contacts téléphoniques, soit « +/- 5 pendant une période très limitée de 2 semaines au plus (24.11.2022 – 7.12.2022) »<sup>44</sup>. La Chambre Contentieuse renvoie la défenderesse aux points 8, 21, 30, 31, 33 et 42 de la présente décision, soulignant que la défenderesse a formulé la promesse de répondre aux demandes du plaignant datées du 30 juin 2022 seulement le 3 novembre 2023. Cette période de silence est indéniablement longue et ne respecte pas le délai d’un mois prévu à l’article 12 du RGPD. Enfin, la Chambre Contentieuse note que la défenderesse n’a mis en place le « code 43 » pour supprimer les données du plaignant que le 11 avril 2023 (voir point 33). Cela suggère que les données du plaignant n’ont pas été supprimées mais sont restées accessibles et ont été traitées, même de manière limitée, au moins jusqu’en avril 2023, et non jusqu’en décembre 2022 (voir points 32, 33, 40, 43, 42). Dans ce contexte, la question de la durée de la violation reste factuellement objective, permettant à la Chambre Contentieuse de conclure que la période infractionnelle est significative.

119. **Négligence ou caractère intentionnel de la violation (art. 83.2.b) du RGPD)** – Plusieurs éléments témoignent d’une négligence manifeste de la part de la défenderesse dans la gestion des demandes des personnes concernées. D’une part, le non-respect prolongé des

---

<sup>44</sup> Réaction de la défenderesse au formulaire de sanction daté du 5 avril 2024, p.7.

demandes d’effacement et d’opposition du plaignant, notamment en ne répondant pas dans les délais prescrits ; ainsi que l’utilisation inappropriée du « code 43 » ayant entraîné une limitation du traitement, révèlent non seulement le caractère non adapté des procédures internes, mais également une ignorance des droits énoncés aux articles 15 à 22 du RGPD et des obligations qui incombent au responsable du traitement.

120. Cette négligence est aggravée par le maintien prolongé du traitement des données du plaignant à des fins de marketing direct, même après ses demandes d’effacement et d’opposition. Au moment de l’audition, la défenderesse n’avait toujours pas pris les mesures appropriées pour remédier à la situation et donner suite à la demande d’effacement et d’opposition du plaignant ce qui démontre le caractère grave et persistant de la violation.
121. L’ensemble de ces éléments illustre une négligence grave dans la gestion des demandes du plaignant, indiquant que la violation des articles 17, 21, 5.1.a) et 5.2 *juncto* 24 du RGPD découle effectivement de la négligence de la part de la défenderesse.
122. En réaction au formulaire de sanction, la défenderesse souligne qu’elle n’a pas été négligente car elle a fait confiance à son DPO, qui ne l’a pas informée de ses problèmes de ressources. De plus, étant donné que seul le DPO avait accès à la boîte mail et que la défenderesse n’était pas destinataire de la correspondance initiale envoyée par courrier électronique à l’ancien DPO, elle estime qu’elle ne peut être accusée de négligence. Cependant, la Chambre Contentieuse rappelle à la défenderesse qu’elle a reçu un courrier recommandé daté du 17 janvier 2023 (voir point 9). Ensuite, la Chambre Contentieuse renvoie la défenderesse aux points 54 à 57 de la présente décision avant d’ajouter que, conformément à l’article 38.b) du RGPD qui dispose que « *Le délégué à la protection des données fait directement rapport au niveau le plus élevé de la direction du responsable traitement ou du sous-traitant* », la défenderesse aurait pu identifier le(s) problème(s) et les résoudre plutôt que de placer une confiance aveugle dans le DPO. En conséquence, la Chambre Contentieuse ne peut adhérer aux arguments avancés par la défenderesse pour les raisons susmentionnées (Titre II.I.3, en particulier les points 55 et 57.c) de la présente décision). La Chambre Contentieuse confirme que la négligence grave dans la gestion des demandes du plaignant est établie, ce qui indique que la violation des articles 17, 21, 5.1.a) et 5.2 *juncto* 24 du RGPD découle bel et bien de la négligence de la défenderesse.
123. **Catégories de données à caractère personnel concernées par la violation (article 83, paragraphe 2, point g) du RGPD)** – Les données en question concernent les coordonnées du plaignant, comprenant son nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail. Bien que ces informations ne soient pas considérées comme « des données sensibles » au sens de l’article 9 du RGPD, elles permettent d’identifier ou de contacter une personne spécifique.

**124. Classification de la gravité de la violation et fixation du montant de départ adéquat –**

L'appréciation des éléments ci-dessus – à savoir la nature, gravité et durée de la violation, ainsi que le caractère délibéré ou négligent de la violation et les catégories de données à caractère personnel concernées – permet de déterminer le degré de gravité de la violation dans son ensemble. Selon cette évaluation, la gravité de la violation peut être qualifiée de « faible », « moyenne » ou « élevée »<sup>45</sup>.

- a) Pour les violations de gravité faible, lors du calcul de l'amende administrative, l'autorité de contrôle fixe un montant de départ pour le calcul ultérieur compris entre 0 et 10 % du montant maximal légal applicable.
- b) Pour les violations de gravité moyenne, lors du calcul de l'amende administrative, l'autorité de contrôle fixe un montant de départ pour le calcul ultérieur compris entre 10 et 20 % du montant maximal légal applicable.
- c) Pour les violations de gravité élevée, lors du calcul de l'amende administrative, l'autorité de contrôle fixe un montant de départ pour le calcul ultérieur compris entre 20 et 100 % du montant maximal légal applicable.

125. En l'espèce, la gravité de la violation est considérée comme « moyenne », et ce pour les raisons résumées ci-après : les droits d'effacement et d'opposition du plaignant n'ont pas été respectés ; le principe énoncé à l'article 5.1.a) du RGPD n'a pas été respecté ; la violation a perduré pendant une période prolongée, d'au moins un an ; plusieurs éléments<sup>46</sup> révèlent une négligence manifeste de la part de la défenderesse, ce qui aggrave la gravité de l'infraction ; bien que les données en question ne soient pas considérées comme sensibles, elles constituent des informations d'identification ou de contact.

126. Dans ce contexte, il est difficile de soutenir que le degré de la violation soit « faible », mais plutôt qu'il est « moyen » ou « fort ». Il convient également de prendre en compte le fait qu'une seule personne est concernée par cette violation. Cette circonstance permet à la Chambre Contentieuse de déduire que la violation revêt une gravité « moyenne ».

127. En réaction au formulaire de sanction, la défenderesse requiert que les violations soient requalifiées de « faibles » plutôt que de « moyennes ». De plus, elle souligne que l'ancien DPO a pris des mesures et a communiqué avec l'APD en avril 2023 : apparemment, l'ancien DPO était convaincu - à tort - que sa communication dans le cadre de l'inspection dont elle faisait l'objet (voir Titre II.1.1) serait insérée dans le dossier actuellement traité par la Chambre Contentieuse. La Chambre Contentieuse ne peut accepter l'argument selon lequel une réponse au SI pourrait être interprétée comme une réponse aux demandes formulées en vertu des articles 15 à 22 du RGPD, comme prescrit par l'article 12 du RGPD, qui mentionne

<sup>45</sup> EDPB - Lignes directrices 04/2022 sur le calcul des amendes administratives en vertu du GDPR (v2.0, 24 mai 2023), fn. 60.

<sup>46</sup> Voir notamment le titre III.3.2.2.2 de la présente décision.

bien une réponse directe aux personnes concernées. Dans le cas contraire, une violation pourrait être réparée en attendant qu'une autorité de contrôle soit saisie d'une potentielle violation par voie de plainte ou de sa propre initiative. Cette conclusion est non seulement erronée en droit mais viderait l'exercice des droits par les personnes concernées de leur substance. Dans ce contexte, il est difficile pour la Chambre Contentieuse de qualifier la violation de « faible », confirmant ainsi une nouvelle fois le caractère « moyen » de la violation.

128. En conséquence, la Chambre Contentieuse devrait appliquer, pour les violations découlant du comportement unique de la défenderesse (relevant de l'article 83.5 du RGPD, avec une gravité moyenne), un montant de départ théorique pour le calcul ultérieur de l'amende administrative compris entre 2.000.000€ et 4.000.000€.

129. Compte tenu des circonstances évaluées à la lumière de l'article 83.2 a), b) et g) du RGPD, la Chambre Contentieuse décide de considérer un montant de départ théorique de 2.000.000 EUR.

### **III.3.2.2.3. Chiffre d'affaires du responsable du traitement et considérations supplémentaires prises en compte par la Chambre Contentieuse pour déterminer le montant de l'amende**

130. Le RGPD exige de chaque autorité de contrôle qu'elle veille à ce que les amendes administratives imposées soient effectives, proportionnées et dissuasives dans chaque cas d'espèce (art. 83.1 du RGPD).

131. Pour y parvenir, les autorités de contrôle devraient appliquer la définition de la notion d'entreprise telle qu'adoptée par la Cour de justice de l'Union européenne (ci-après « CJUE ») aux fins des articles 101 et 102 du TFUE, à savoir que la notion d'entreprise s'entend comme une unité économique qui peut être constituée par la société mère et toutes les filiales concernées. Conformément au droit et à la jurisprudence de l'UE, une entreprise doit donc être considérée comme une unité économique exerçant des activités commerciales/économiques, quelle que soit sa forme juridique<sup>47</sup>. L'objectif est d'assurer que les sanctions sont adaptées à la taille et à la puissance économique de l'entreprise

132. Les autorités de contrôle sont censées ajuster les amendes administratives en fonction de la gravité de la violation, tout en respectant la fourchette prévue dans les lignes directrices

---

<sup>47</sup> Considérant 150 du RGPD ; Lignes directrices WP 253, pp. 6-7. La jurisprudence de la CJUE donne la définition suivante : "la notion d'entreprise couvre toute entité exerçant une activité économique, indépendamment de son statut juridique et de son mode de financement" (affaire C-41/90, *Höfner et Elser/Macrotron*, ECLI:EU:C:1991:161, point 21). La notion d'entreprise " doit être comprise comme désignant une unité économique, même si cette unité économique est constituée, d'un point de vue juridique, par différentes personnes physiques ou morales " (affaire C-217/05, *Confederación Española de Empresarios de Estaciones de Servicio*, ECLI:EU:C:2006:784, point 40).; CJUE, 10 septembre 2009, C-97/08 P, *Akzo Nobel nv et al. t. Commission*, ECLI:EU:C:2009:536), points 60-61.

de l'EDPB jusqu'au montant maximal légal. Cela peut conduire à des majorations ou des minorations significatives de l'amende, selon les circonstances du cas d'espèce

133. En outre, les articles 83.4, 83.5 et 83.6 du RGPD prévoient que le chiffre d'affaires annuel mondial total de l'exercice précédent doit être utilisé pour le calcul de l'amende administrative. À cet égard, le terme « *précédent* » doit être interprété conformément à la jurisprudence de la CJUE en matière de droit de la concurrence, de sorte que l'événement pertinent pour le calcul de l'amende est la décision de l'autorité de contrôle relative à l'amende, et non le moment de l'infraction sanctionnée<sup>48</sup>.
134. En conséquence, dans le prolongement de ce qui précède, la Chambre Contentieuse estime qu'elle peut se fonder sur les chiffres d'affaires consolidés de l'exercice 2023 de la défenderesse soit plus de 50.000.000 EUR<sup>49</sup> pour déterminer le montant de l'amende administrative qu'elle entend infliger à la partie défenderesse. La Chambre Contentieuse se réfère par la présente aux comptes annuels de la défenderesse (la société Y) tels que déposés auprès de la Banque nationale de Belgique (BNB) le 25 septembre 2023, faisant apparaître un chiffre d'affaires de plus de 50.000.000 EUR pour l'exercice 2023.
135. Compte tenu des montants minimum et maximum par niveau fixés dans les directives, d'une part, et du chiffre d'affaires annuel du responsable du traitement, d'autre part, la Chambre Contentieuse décide concrètement d'abaisser le montant de départ final pour la catégorie d'infractions (relevant de l'article 83.5 du RGPD, avec un degré de gravité moyenne) à un montant de départ ajusté à 245.000 EUR.

#### **III.3.2.2.4. Circonstances aggravantes et atténuantes**

136. Compte tenu de l'article 83 du RGPD<sup>50</sup>, la Chambre Contentieuse doit également motiver l'imposition d'une amende administrative et son montant en termes concrets, en tenant compte d'autres circonstances aggravantes ou atténuantes énumérés à l'article 83. 2 du RGPD :

- a) **Mesures prises pour atténuer le dommage subi par le plaignant (art. 83.2.c) du RGPD)**
- i. En ce qui concerne les mesures prises pour atténuer le dommage subi par le plaignant, la Chambre Contentieuse reconnaît les efforts entrepris par la défenderesse pour remédier aux problèmes rencontrés avec l'ancien DPO, notamment en réagissant à son inaction ou à son incompétence. Cela s'est concrétisé par la mise en place d'une nouvelle équipe dédiée à la gestion

<sup>48</sup> EDPB - Lignes directrices 04/2022 sur le calcul des amendes administratives en vertu du RGPD (v2.0, 24 mai 2023), paragraphe 131.

<sup>49</sup> Compte annuel de l'exercice 2023 disponible sur le site : <https://consult.cbso.nbb.be/consult-enterprise>.

<sup>50</sup> Cour des Marchés 2020/1471 du 19 février 2020.

des demandes des personnes concernées mais aussi à toute question relative à la protection des données. L'objectif de cette initiative est de renforcer la réactivité de la défenderesse en matière de protection des données et de garantir sa conformité au RGPD.

- ii. Néanmoins, il est à noter que la Chambre Contentieuse souligne que la défenderesse disposait d'un chiffre d'affaires annuel de plus de 50.000.000 EUR pour l'exercice 2023<sup>51</sup>, ce qui illustre qu'elle avait les moyens financiers nécessaires pour établir et mettre sur pied une équipe dédiée à la gestion des demandes des personnes concernées ainsi qu'à toute question relative à la protection des données, composée de plus d'une personne. De même, ces ressources financières auraient pu permettre une réaction plus rapide face à l'incompétence de son ancien DPO.
- iii. De plus, la Chambre Contentieuse prend en considération l'engagement pris par la défenderesse lors de l'audition, où elle s'est engagée à régulariser la situation conformément à l'article 17 du RGPD et à informer le plaignant de l'effacement de ses données. La Chambre Contentieuse souligne que cet engagement ne couvrait qu'une partie des demandes du plaignant (pour rappel, une demande d'effacement et d'opposition), ce qui suscite des préoccupations quant à l'engagement total de la défenderesse à respecter pleinement les droits des personnes concernées.
- iv. Bien que des mesures aient été prises pour remédier aux problèmes antérieurs avec l'ancien DPO et pour régulariser la situation, il reste des lacunes dans la réponse de la défenderesse aux demandes du plaignant.

**b) Degré de responsabilité de la défenderesse compte tenu des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre conformément aux articles 25 (art. 83.2.d) du RGPD)**

- i. La Chambre Contentieuse, évaluant le niveau de responsabilité de la défenderesse, constate qu'elle est entièrement responsable de la gestion des demandes des personnes concernées, y compris les demandes d'effacement et d'opposition du plaignant.

---

<sup>51</sup> Les comptes annuels de la société Y, déposés auprès de la Banque nationale de Belgique (BNB), révèlent un chiffre d'affaires en progression : ([. EUR] EUR le 29 février 2020, [. EUR] le 28 février 2021 [. EUR] le 28 février 2022. Avec un chiffre d'affaires toujours supérieur à 50 millions d'euros sur cette période, il est évident que la défenderesse disposait des ressources financières nécessaires pour mettre en place une équipe ou un département (comprenant plusieurs employés et/ou DPO) dédié à la gestion des demandes des personnes concernées et aux problématiques de protection des données. ; Compte annuel disponible sur le site : <https://consult.cbso.nbb.be/consult-entreprise>.

- ii. Cette responsabilité englobe divers aspects, notamment l'efficacité de l'exécution des demandes, la définition des codes spécifiques pour répondre de manière appropriée aux demandes formulées en vertu des articles 15 à 22 du RGPD, ainsi que la compréhension et la mise en œuvre de procédures claires et effectives par l'ensemble du personnel, des directeurs au personnel interne.
- iii. La défenderesse, en utilisant le « code 43 », a démontré un manque de maîtrise de ses propres codes et nomenclatures, ce qui a abouti à une limitation du traitement au lieu de répondre adéquatement aux demandes d'effacement et d'opposition du plaignant. De plus, le fait de ne pas répondre aux demandes du plaignant pendant plus d'un an après l'exercice de ses droits témoigne d'une durée d'attente excessivement longue pour traiter les demandes, mais surtout, cela conduit la défenderesse à traiter des données en contradiction avec les principes fondamentaux du RGPD énoncé à l'article 5 du RGPD.

**c) Autres circonstances aggravantes et atténuantes (art. 83.2.k) du RGPD)**

- i. En ce qui concerne les circonstances aggravantes, la Chambre Contentieuse note qu'au moment de l'audition, la défenderesse n'avait toujours pas donné suite aux demandes du plaignant, en dépit de sa connaissance de l'obligation de répondre dans un délai d'un mois à toutes les demandes formulées en vertu des articles 15 à 22 du RGPD, conformément à l'article 12 du RGPD et aux principes de transparence et de loyauté énoncés à l'article 5.1.a. du RGPD. Par ailleurs, la Chambre Contentieuse souligne que la défenderesse s'est engagée uniquement à régulariser la situation conformément à l'article 17 du RGPD, sans mentionner l'article 21 du RGPD, qui concerne le droit d'opposition au traitement des données à caractère personnel. Cette omission soulève des préoccupations quant à l'engagement de la défenderesse à respecter pleinement les droits des personnes concernées, comme le prévoit le RGPD.

137. L'appréciation des éléments énumérés à l'article 83.2 du RGPD – à savoir les mesures prises pour atténuer le dommage subi par le plaignant ; le degré de responsabilité et toutes autres circonstances aggravantes et atténuantes – ne sont ni de nature à augmenter ou diminuer le montant de l'amende administrative.

### III.3.2.2.5. Caractère effectif, proportionné et dissuasif

138. Les lignes directrices de l'EDPB rappellent que l'amende administrative pour les violations du RGPD visées à l'article 83.4 à 83.6 doit être efficace, proportionnée et dissuasive dans chaque cas spécifique. Les autorités de contrôle doivent vérifier si le montant répond à ces critères et ajuster si nécessaire.
139. **Caractère effectif** – Une amende est jugée effective si elle atteint les objectifs pour lesquels elle a été imposée, tels que restaurer le respect des règles, sanctionner les comportements illicites ou les deux<sup>52</sup>. En l'espèce, l'amende agit comme un outil essentiel pour restaurer le respect des règles du RGPD, en sanctionnant le comportement négligent et grave de la défenderesse. De plus, elle vise à dissuader d'autres violations similaires à l'avenir<sup>53</sup>. La violation prolongée des droits fondamentaux du plaignant, malgré ses demandes d'effacement et d'opposition, démontre la nécessité d'une réponse ferme de la part de la Chambre Contentieuse. Ainsi, une amende de 245.000 EUR constitue une mesure effective pour atteindre ces objectifs, tout en tenant compte de la gravité de la violation.
140. **Proportionnalité** – Le principe de proportionnalité, tel que défini dans le RGPD, énonce que les mesures adoptées ne doivent pas dépasser ce qui est approprié et nécessaire pour atteindre les objectifs légitimes de la réglementation en question. Dans le cas des amendes, cela signifie que leur montant ne doit pas être disproportionné par rapport aux buts visés<sup>54</sup>, à la gravité de la violation, ainsi qu'à la taille et à la capacité financière de l'entreprise concernée<sup>55</sup>. Par conséquent, les autorités de contrôle doivent donc s'assurer que le montant de l'amende soit proportionné à la violation, apprécié dans son ensemble, en tenant compte de divers facteurs tels que la capacité financière de l'entreprise à payer.
141. Dans certaines circonstances exceptionnelles, une minoration de l'amende peut être envisagée si l'imposition de celle-ci mettrait irrémédiablement en danger la viabilité économique de l'entreprise concernée. Cette possibilité est envisageable lorsque des preuves objectives démontrent une incapacité de paiement. De plus, il est essentiel d'analyser les risques en considérant le contexte social et économique spécifique.
142. Dans le cas d'espèce, plusieurs critères, tels que la capacité financière de la défenderesse et le contexte économique et social dans lequel elle opère, indiquent que l'amende proposée est proportionnée<sup>56</sup> :

<sup>52</sup> Lignes directrices WP 253, p. 6.

<sup>53</sup> Voir le développement concernant le « caractère dissuasif » de la présente décision, à partir du paragraphe 145.

<sup>54</sup> Affaire T-704/14, *Marine Harvest/Commission*, point 580, renvoyant à l'affaire T-332/09, *Electrabel/Commission*, point 279.

<sup>55</sup> Voir, à cet effet, l'affaire C-387/97, *Commission/Grèce*, point 90, et l'affaire C-278/01, *Commission/Espagne*, point 41, dans lesquelles l'amende devait être « d'une part, adaptée aux circonstances et, d'autre part, proportionnée au manquement constaté ainsi qu'à la capacité de paiement de l'État membre concerné ».

<sup>56</sup> EDPB - Lignes directrices 04/2022 sur le calcul des amendes administratives au titre du RGPD (v2.1), point 140.

- a) **Viabilité économique et capacité financière de l'entreprise** : Avec un chiffre d'affaires annuel consolidé de plus de 50.000.000 EUR pour l'exercice 2023<sup>57</sup>, la défenderesse dispose d'une capacité financière suffisante pour supporter l'amende proposée sans compromettre sa viabilité économique. Par conséquent, une amende de 245.000 EUR reste proportionnée par rapport à cette capacité financière. Cette mesure demeure donc suffisamment dissuasive sans compromettre l'intégrité économique de l'entreprise.
- b) **Preuve de la perte de valeur** : Aucune indication ne laisse présager que l'imposition de l'amende mettrait en danger la viabilité de l'entreprise, entraînant une perte significative de la valeur de ses actifs ou menaçant sa capacité à poursuivre ses activités de manière viable. Il doit y avoir un lien direct entre l'amende et cette perte de valeur, et il n'est pas automatiquement admis que la faillite ou l'insolvabilité conduisent à une telle perte. En l'absence de telles preuves tangibles démontrant cette corrélation, une minoration de l'amende pourrait ne pas être justifiée.
- c) **Contexte économique et social** : La défenderesse opère dans le secteur des produits « .. » en Belgique. De plus, la défenderesse distribue ses produits à travers tout le pays, ce qui suggère qu'elle n'est pas uniquement dépendante de la situation économique locale. Cette présence nationale réduit également sa dépendance à l'égard de la main-d'œuvre locale. Par conséquent, il est peu probable que le paiement de l'amende ait un impact significatif sur l'économie ou le tissu social, étant donné que la défenderesse fonctionne à l'échelle nationale et n'est pas entièrement liée à une région spécifique.

143. En réaction au formulaire de sanction, la défenderesse requiert une diminution du montant de l'amende en raison des circonstances exceptionnelles qu'elle a rencontrées au cours des cinq dernières années, imputable à des facteurs externes sur lesquels elle n'avait aucun contrôle. Ces conditions ont affecté son chiffre d'affaires, ses coûts et sa rentabilité.

144. La défenderesse expose ensuite son évolution financière de 2019 à 2022, marquée par une croissance négative du chiffre d'affaires et des pertes en 2019, une augmentation en 2020 malgré des coûts croissants, une diminution du chiffre d'affaires et des pertes en 2021, et une détérioration supplémentaire en 2022 due à la crise économique, entraînant une nouvelle réduction du chiffre d'affaires et des pertes financières. Pour l'exercice en cours 2023-2024, la défenderesse prévoit encore une perte financière importante, avec des perspectives d'un redressement financier difficile jusqu'en 2026-2027. Face à cette

---

<sup>57</sup> Pour rappel, les comptes annuels de la société Y, déposés auprès de la Banque nationale de Belgique (BNB), révèlent un chiffre d'affaires en progression : [.. EUR] le 29 février 2020, [.. EUR] le 28 février 2021 et [.. EUR] le 28 février 2022. Avec un chiffre d'affaires toujours supérieur à 50 millions d'euros sur cette période, il est évident que la défenderesse disposait des ressources financières nécessaires pour mettre en place une équipe ou un département (comprenant plusieurs employés et/ou DPO) dédié à la gestion des demandes des personnes concernées et aux problématiques de protection des données. ; Compte annuel disponible sur le site : <https://consult.cbso.nbb.be/consult-enterprise>.

situation financière difficile, une amende de 245.000 EUR aurait des conséquences dévastatrices pour la défenderesse. Cela compromettrait la mise en œuvre des mesures de réorganisation nécessaires pour garantir sa viabilité future, mettant en péril les emplois de 400 personnes et risquant même de conduire à l'arrêt des activités en Belgique.

145. En tenant compte de toutes ces circonstances, la Chambre Contentieuse convient qu'une diminution du montant de l'amende apparaît appropriée pour soutenir la défenderesse et empêcher de mettre en péril les emplois de 400 personnes ainsi que la continuité des activités en Belgique.
146. Pour parvenir à cette conclusion, il paraît pertinent pour la Chambre Contentieuse de prendre en compte deux éléments essentiels : d'une part, l'utilisation de l'apport des actionnaires ; d'autre part, l'évaluation des pertes cumulées sur une période de trois ans (2023-2024, 2024-2025, 2025-2026) pour réduire le montant de l'amende initiale. Cette approche vise à considérer de manière adéquate la capacité financière réelle de la défenderesse à supporter cette sanction administrative.
147. La Chambre Contentieuse note que les actionnaires ont injecté un apport en numéraire de plus de 3.000.000 EUR, une somme établie en prenant en compte les pertes passées, présentes et futures, ainsi que d'autres engagements financiers auxquels la défenderesse devra répondre, dans le but d'assurer le redressement financier prévu pour 2026-2027<sup>58</sup>. De plus, la Chambre Contentieuse souligne que la défenderesse semble avoir anticipé le risque d'une éventuelle amende, comme l'indique le Commissaire aux comptes dans les termes suivants : « nous attirons l'attention sur la note VOL - inb 6. 19 des états financiers ("risques") qui décrit l'incertitude liée au règlement de l'enquête de la GBA. Le résultat de cette enquête pourrait avoir un impact significatif sur la situation financière de la société. ».
148. Ensuite, la Chambre Contentieuse estime pertinent d'évaluer les pertes cumulées sur une période de trois ans (2023-2024, 2024-2025, 2025-2026) puisque les actionnaires ont versé un apport en numéraire de plus de 3.000.000 EUR en se basant sur une planification stratégique pluriannuelle présentée en octobre 2023 (voir point 147), visant à garantir le redressement financier prévu pour 2026-2027. Il est important de noter que les pertes projetées pour les années 2024-2025 et 2025-2026 sont hypothétiques, et que l'année 2024-2025 a enregistré la perte la plus élevée depuis 2019 (...EUR).
149. Dans ce contexte, la Chambre Contentieuse, comme mentionnée précédemment dans son paragraphe 145, estime opportun de réduire le montant de l'amande en appliquant le pourcentage restant des plus de 3.000.000 EUR apportés par les actionnaires, après avoir exclu les pertes cumulées sur une période de trois ans par rapport à cet apport, périodes

<sup>58</sup>La défenderesse mentionne dans son courriel du 5 avril 2024 qu'une planification stratégique pluriannuelle a été présentée aux actionnaires en octobre 2023, aboutissant à un apport en numéraire de plus de 3.000.000 EUR de la part des actionnaires en février 2024. ; page 5 du courriel envoyé par leur Conseil en réaction au formulaire de sanction.

pour la plupart hypothétique. Cette approche vise à aligner la réduction de l'amende initiale avec la situation financière de la défenderesse. Ainsi, la Chambre Contentieuse estime avoir correctement évalué l'impact financier de l'amende par rapport aux fonds apportés par les actionnaires, et considère que la réduction d'au moins 30 % de l'amende initiale prend en compte la capacité financière réelle de la défenderesse à supporter l'amende administrative.

150. En suivant le raisonnement précédent, la Chambre Contentieuse diminue l'amende de 245.000 EUR à 172.431 EUR de manière objective : La perte pour l'année 2023-2024 s'élève à [-.. EUR], tandis que celle prévisible pour l'année 2024-2025 est de [-.. EUR], et celle prévisible pour l'année 2025-2026 est de [-..EUR]. En additionnant ces pertes, la perte cumulée pour l'année 2023-2024 ainsi que celles prévues pour les années 2024-2025 et 2025-2026 représente un total de plus de 1.000.000 EUR  $[(-.. EUR)] + [(-.. EUR)] + [(-.. EUR)]$  = plus de 1.000.000 EUR. L'apport des actionnaires pour assurer la viabilité est de plus de 3.000.000 EUR. Le pourcentage de la perte cumulée sur une période de trois ans, soit 2023-2024, 2024-2025 et 2025-2026 (les deux dernières années étant hypothétiques) par rapport à l'apport des actionnaires s'élève à  $+30\%$   $[(\text{plus de } 1.000.000 \text{ EUR} / \text{plus de } 3.000.000 \text{ EUR}) * 100 = +30\%]$ . Après avoir retiré la perte cumulée sur une période de trois ans, il est établi que la défenderesse détient toujours  $+70\%$  des plus de 3.000.000 EUR apportés par les actionnaires.

151. En conséquence, la Chambre Contentieuse décide d'appliquer le pourcentage de la perte cumulée sur une période de trois ans (2023-2024, 2024-2025 et 2025-2026, les deux dernières années étant hypothétiques) comme pourcentage de réduction au montant initial de l'amende afin de déterminer le nouveau montant.

En tenant compte de toutes les circonstances spécifiques entourant la viabilité économique et la capacité financière de la défenderesse, cela représente  $\pm 30\%$  des 245.000 EUR, soit une réduction de plus de 70.000 EUR. Ainsi, le nouveau montant de l'amende s'élève à 172.431 EUR, ce qui correspond à une réduction d'environ 30 % par rapport au montant initial. De plus, la Chambre Contentieuse souligne que l'impact de cette amende sur un apport des actionnaires établi sur des prévisions jusqu'en 2026-2027 (voir point 148) est minime, ne représentant que 4 %.

En considérant ces facteurs, la Chambre Contentieuse considère que la réduction de l'amende de 245.000 EUR à 172.431 EUR est une mesure proportionnée pour sanctionner les violations constatées dans ce cas d'espèce

152. **Caractère dissuasif** – Le caractère dissuasif des amendes est crucial pour garantir le respect des règles établies par le droit de l'Union, en particulier dans le RGPD. Ce caractère dissuasif peut se manifester de deux manières : la dissuasion générale, qui vise à décourager d'autres responsables du traitement de commettre la même violation à l'avenir,

et la dissuasion spécifique, qui vise à dissuader les responsables du traitement concernées par l'amende d'enfreindre de nouveau les règles à l'avenir. Une amende doit être suffisamment dissuasive pour que les responsables du traitement craignent que les autorités de contrôle appliquent effectivement des amendes en cas de violation du RGPD.

153. Plusieurs facteurs déterminent le caractère dissuasif d'une amende : la nature et le montant de l'amende, ainsi que la probabilité de son imposition, sont des éléments déterminants à cet égard. Une amende doit être suffisamment élevée pour avoir un impact financier significatif sur l'entreprise fautive, tout en restant proportionnée à la gravité de la violation. En d'autres termes, le critère de la dissuasion recoupe celui de l'effectivité.
154. Si une autorité de contrôle estime qu'une amende n'est pas suffisamment dissuasive, elle peut envisager de la majorer. Dans certains cas, elle peut même appliquer un multiplicateur de dissuasion pour renforcer son effet dissuasif. Ce multiplicateur peut être ajusté à la discrétion de l'autorité de contrôle afin de garantir que les objectifs de dissuasion sont pleinement atteints.
155. En l'espèce, l'amende de 172.431 EUR imposée à la défenderesse vise à dissuader la défenderesse de récidiver dans la violation des règles du RGPD. De plus, elle cherche également à dissuader d'autres entreprises de commettre des violations similaires. Cette amende, proportionnée à la gravité de la violation<sup>59</sup> et tenant compte du chiffre d'affaires de la défenderesse, est conçue pour avoir un effet dissuasif à la fois spécifique et général.
156. En considérant l'ensemble de ces facteurs susmentionnés, l'amende de 172.431 EUR semble répondre au caractère dissuasif nécessaires pour assurer la conformité au RGPD.

#### III.3.2.2.6. En résumé

157. Premièrement, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse dont le chiffre d'affaires s'élève à plus de 50.000.000 EUR n'a pas respecté pendant une période significative des demandes d'effacement et d'opposition d'un plaignant, entraînant un traitement continu de ses données personnelles à des fins de marketing direct, et mettant en lumière l'absence de garanties permettant d'assurer le respect des principes fondamentaux du RGPD, violant ainsi les articles 17, 21, 5.1.a), et 5.2 *juncto* 24 du RGPD.
158. Ensuite, après avoir analysé toutes les circonstances pertinentes du cas d'espèce au titre de l'article 83.2, a), b) et g) du RGPD, la Chambre Contentieuse a estimé que la violation était de gravité « moyenne »<sup>60</sup>. Pour déterminer le montant de départ, la violation des articles 5, 17 et 21 du RGPD est répertoriée à l'article 83.5, a) et b) du RGPD, qui dispose que le montant maximal légal est de 20 millions d'EUR (20.000.000 EUR) ou de 4 % du chiffre

<sup>59</sup> Voir notamment le titre III.3.2.2.2. de la présente décision.

<sup>60</sup> Voir notamment le titre III.3.2.2.2. de la présente décision.

d'affaires annuel mondial total de l'exercice précédent. En l'espèce, le chiffre d'affaires de la défenderesse étant inférieur à 500 millions d'EUR, le montant maximal et la fourchette fixes s'appliquent. Dès lors, un montant de départ compris entre 10 et 20 % du montant maximal légal applicable, soit entre 2 et 4 millions d'EUR, est envisagé. Étant donné que la violation est considérée comme moyenne, la Chambre Contentieuse décide que le montant de départ fixé selon la gravité de la violation sera de 2.000.000 EUR (2 millions d'EUR).

159. Puis, le montant de départ fixé à l'étape 1 est ajusté en fonction de la taille de l'entreprise. La défenderesse réalise un chiffre d'affaires annuel de plus de 50.000.000 EUR pour l'exercice 2023, se situant dans la fourchette allant de 50 à 100 millions d'EUR. Cela entraîne un ajustement du montant de départ à un montant compris entre 8 % et 20 %. Étant donné que le chiffre d'affaires de la défenderesse est élevé au sein de cette fourchette, la Chambre Contentieuse décide qu'un ajustement jusqu'à 12,25 % du montant de départ fixé à l'étape 1 est justifié, portant ainsi le montant de départ après ajustement à 245 000 EUR dans ce cas d'espèce.

160. Pour s'assurer que ce montant de départ après ajustement soit conforme aux lignes directrices, il est comparé avec les fourchettes figurant dans le tableau applicable disponible dans les lignes directrices de l'EDPB<sup>61</sup>. Puisque l'article 83.5 du RGPD est applicable, que la défenderesse réalise un chiffre d'affaires compris entre 50 et 100 millions d'EUR et que le degré de gravité est moyen, le montant de départ devrait se situer entre 160.000 et 800.000 d'EUR. La Chambre Contentieuse conclut qu'un montant de départ de 245 000 EUR se situe dans cette fourchette, et donc il est conforme aux lignes directrices.

161. Compte tenu de l'article 83 du RGPD<sup>62</sup>, la Chambre Contentieuse doit également motiver l'imposition d'une amende administrative en termes concrets, en tenant compte d'autres circonstances aggravantes ou atténuantes énumérés à l'article 83.2 du RGPD. Toutefois, l'appréciation de ces éléments ne justifie ni une augmentation ni une diminution du montant de l'amende administrative<sup>63</sup>. Par ailleurs, la Chambre Contentieuse doit également justifier l'imposition de cette amende administrative en conformité avec les lignes directrices de l'EDPB, qui soulignent que les amendes pour les violations du RGPD doivent être efficaces, proportionnées et dissuasives dans chaque cas spécifique, conformément aux articles 83.4 à 83.6 du RGPD. L'appréciation de ces éléments justifie une réduction entre l'amende initiale et le nouveau montant d'environ 30 %. En considérant l'ensemble des facteurs

<sup>61</sup> EDPB - Lignes directrices 04/2022 sur le calcul des amendes administratives au titre du RGPD (v2.1), adoptées le 24 mai 2023 (v2.1), voir les annexes (p.52).

<sup>62</sup> Cour des Marchés, 2020/1471 du 19 février 2020.

<sup>63</sup> Voir notamment le Titre 3.2.2.4. de la présente décision.

susmentionnés, la réduction de l'amende de 245.000 EUR à 172.431 EUR est une mesure efficace, proportionnée et dissuasive nécessaires pour assurer la conformité au RGPD<sup>64</sup>.

### **III.3.2.2.7. La décision d'imposer une amende administrative**

162. L'ensemble des éléments susmentionnés justifie une sanction effective, proportionnée et dissuasive au titre de l'article 83 du RGPD, compte tenu des critères d'appréciation qui y sont énoncés. La Chambre Contentieuse souligne que les autres critères énoncés à l'article 83.2 du RGPD ne sont pas de nature, en l'espèce, à entraîner une amende administrative autre que celle déterminée par la Chambre Contentieuse dans le cadre de la présente décision.

163. La Chambre Contentieuse considère qu'il est justifié d'imposer une amende administrative, compte tenu des circonstances spécifiques ainsi que de la position prise par la défenderesse concernant la manière dont les demandes du plaignant ont été traitées, afin de sanctionner ce comportement de manière appropriée et d'encourager la défenderesse à s'abstenir de répondre aux demandes d'exercice des droits accordés en vertu du RGPD de cette manière à l'avenir.

164. Au vu de l'évaluation susmentionnée ainsi que des circonstances propres à cette affaire, la Chambre Contentieuse considère donc qu'il est approprié d'imposer une amende administrative de 172.431 EUR à la défenderesse, en vertu de l'article 58.2. i) du RGPD ainsi que des articles 100, § 1, 13° et 101 de la LCA, conformément à l'article 83.2 du RGPD.

165. La Chambre Contentieuse considère que le montant de cette amende, qui reste par ailleurs bien en deçà du montant maximum de la fourchette autorisée, est proportionné à la gravité des infractions constatées dans le comportement en question.

## **IV. Publication de la décision**

166. 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.

---

<sup>64</sup> Voir notamment le Titre 3.2.2.5 de la présente décision.

**PAR CES MOTIFS,**

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

- En vertu de l'article 58.2. c) du RGPD et de l'article 100, §1<sup>er</sup>, 6° de la LCA, d'ordonner à la défenderesse de satisfaire immédiatement aux demandes d'effacement et d'opposition du plaignant, et ce dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision ;
- En vertu de l'article 58.2. g) du RGPD et de l'article 100, §1<sup>er</sup>, 10° de la LCA, d'ordonner à la défenderesse l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données, conformément à l'article 19 du RGPD ;
- En vertu de l'article 58.2. d) du RGPD et de l'article 100, § 1<sup>er</sup>, 9° de la LCA, ordonner à la défenderesse, en raison de la violation de l'article 5.1 a) ainsi que des articles 5.2 *juncto* 24 du RGPD, de mettre les opérations de traitement en conformité avec les dispositions du RGPD ;
- En vertu de l'article 58.2. a) du RGPD et de l'article 100, § 1<sup>er</sup>, 5° de LCA, formuler un avertissement à la défenderesse, en raison de la violation des articles 17, 21, 5.1. a), 5.2 *juncto* 24 du RGPD, visant à améliorer la gestion des futures demandes des personnes concernées formulées en vertu des articles 15 à 22 du RGPD ;
- En vertu de l'article 58.2. i) du RGPD et de l'article 100, § 1<sup>er</sup>, 13° de LCA, lu conjointement avec l'article 101 de LCA, imposer une amende administrative d'un montant de 172.431 EUR à la partie défenderesse pour les violations des articles 17, 21, 5.1.a), et 5.2 *juncto* 24 du RGPD ;
- D'ordonner à la défenderesse d'informer l'APD (Chambre Contentieuse) de la suite réservée à ces injonctions et ce au plus tard dans les 30 jours de la notification de ladite décision.

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<sup>ter</sup> du Code judiciaire<sup>65</sup>. La requête interlocutoire doit être

<sup>65</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;

déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034<sup>quinquies</sup> du C. jud.<sup>66</sup>, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32<sup>ter</sup> du C. jud.).

(sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

---

la signature du requérant ou de son avocat.

<sup>66</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.