



## Chambre Contentieuse

### Décision 13/2023 du 17 février 2023

**Numéro de dossier : DOS-2022-02847**

**Objet : Impossibilité d'exercer le droit d'opposition et à l'effacement et absence de réponse du responsable de traitement**

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Hielke Hijmans, président;

Vu le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE* (Règlement général sur la protection des données), ci-après « RGPD » ;

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

Vu le règlement d'ordre intérieur tel qu'approuvé par la Chambre des représentants le 20 décembre 2018 et publié au Moniteur belge le 15 janvier 2019 ;

Vu les pièces du dossier ;

**A pris la décision suivante concernant :**

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

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

## I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne l'exercice par le plaignant de son droit d'opposition et de son droit à l'effacement à propos d'emails envoyés par la défenderesse et l'absence de réponse de celle-ci à ses demandes.

Le plaignant indique recevoir régulièrement des emails du journal Y et qu'il ne souhaite plus les recevoir. Il a cherché à se désinscrire de ces emails via le lien fourni à cet effet dans les emails en question. Selon le plaignant cette procédure n'est pas opérationnelle. Il a ensuite voulu contacter le journal par le biais d'une page spécifique se trouvant sur le site web, mais qui n'était pas fonctionnelle non plus. Le plaignant a finalement écrit par email à l'adresse [...] qui est renseignée sur le site web de la défenderesse afin de s'opposer à l'envoi des emails et de solliciter l'effacement de ses données. Le plaignant indique avoir envoyé sa demande par email à quatre reprises au cours d'une période de six mois, sans voir reçu de réponse de la défenderesse.

2. Le 30 juin 2022, le plaignant introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après : APD) contre la défenderesse.
3. Le 4 juillet 2022, la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA<sup>1</sup> et la plainte est transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1<sup>er</sup> de la LCA<sup>2</sup>.
4. Le 26 août 2022, la Chambre Contentieuse informe le plaignant du fait que son souhait de rester anonyme, qu'il a exprimé au moment de l'introduction de sa plainte, constitue un obstacle au traitement de celle-ci.
5. Le même jour, le plaignant informe la Chambre Contentieuse qu'elle peut partager son identité avec la défenderesse pour le traitement de la plainte.
6. Le 14 février 2023 le plaignant effectue une nouvelle demande d'exercice de ses droits auprès de la défenderesse et en informe l'APD.
7. En application de l'article 95 § 2, 3<sup>o</sup> de la LCA ainsi que l'article 47 du règlement d'ordre intérieur de l'APD, une copie du dossier peut être demandée par les parties. Si l'une des parties souhaite faire usage de la possibilité de consulter le dossier, celle-ci est tenue de s'adresser au secrétariat de la Chambre contentieuse, de préférence via l'adresse [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be).

---

<sup>1</sup> En vertu de l'article 61 LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties par la présente décision, du fait que la plainte a été déclarée recevable.

<sup>2</sup> En vertu de l'article 95, § 2 LCA, par la présente décision, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait qu'à la suite de cette plainte, le dossier lui a été transmis.

## II. Motivation

8. L'article 21.2 du RGPD prévoit que lorsque les données à caractère personnel d'une personne concernées sont traitées à des fins de prospection, celle-ci a le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant à de telles fins de prospection (droit d'opposition).
9. L'article 17.1.c) du RGPD prévoit que lorsqu'elle s'est opposée au traitement de ses données sur base de l'article 21.2 du RGPD, la personne concernée peut également obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant (droit à l'effacement). L'article 17.1 du RGPD prévoit d'autres circonstances dans lesquelles l'effacement des données peut être demandé.
10. En vertu de l'article 12.3 du RGPD, le responsable de traitement dispose d'un délai maximal d'un mois à compter de la demande d'exercice des droits exposés ci-dessous pour fournir une réponse. Ce délai peut, sous conditions, être prolongé de deux mois supplémentaire.
11. Par ailleurs, l'article 12.2 du RGPD prévoit que le responsable de traitement facilite l'exercice des droits conférés à la personne concernée.
12. En l'espèce, il apparaît que la défenderesse traite des données à caractère personnel relatives au plaignant dont notamment son adresse e-mail. Ces informations sont des données à caractère personnel relatives au plaignant au sens de l'article 4.1. du RGPD en ce qu'elles permettent de l'identifier, ici directement. Le plaignant est dès lors une « personne concernée » au sens de l'article 4.1. (deuxième partie) du RGPD. Ces données ont par ailleurs fait l'objet d'un traitement automatisé par la défenderesse au sens de l'article 4.2. du RGPD, puisqu'il s'agit d'emails envoyés automatiquement, sans intervention humaine.
13. Le RGPD ne définit pas ce qu'il faut entendre par « traitement à des fins de prospection » ou à des fins de « direct marketing » selon la terminologie anglaise. Dans sa Recommandation 01/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct<sup>3</sup>, l'APD indique qu'il y a lieu de comprendre « marketing direct » 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 » (page 8 de la Recommandation– définition).

---

<sup>3</sup> Autorité de protection des données, *Recommandation 01/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct*.

14. Le traitement des données du plaignant pour lui envoyer des emails concernant des articles du journal en question, des prix à gagner ou des informations sur le journal constituent des traitements de données personnelles à des fins de prospection (*direct marketing*) au sens de l'article 21.2. du RGPD. La personne concernée est dans ce cas fondée à exercer son droit d'opposition en application de l'article 21.2 du RGPD. Le plaignant indique aux termes de sa plainte qu'il ne souhaitait plus être contacté par la défenderesse et a, à plusieurs reprises, tenté sans succès de s'opposer au dit traitement (voir point 1 ci-dessus,) via le bouton « désinscrire » situé en fin d'emails, via un formulaire ligne et via une adresse email dédiée.
15. En conséquence, la défenderesse était vraisemblablement tenue de fournir au plaignant des informations sur les mesures prises à la suite de l'exercice de son droit d'opposition dans le délai d'un mois à compter de la réception de sa demande comme prévu à l'article 12.3. du RGPD.
16. En conséquence de l'exercice du droit d'opposition basé sur l'article 21.2 du RGPD par le plaignant, la défenderesse était non seulement tenue de cesser le traitement des données du plaignant à des fins de marketing mais également dans l'obligation, en application de l'article 17.1 c) du RGPD, d'effacer ses données dans les meilleurs délais, idéalement dans un délai d'un mois. Ce n'est que s'il traite ces mêmes données pour une autre finalité et à l'appui d'une base de licéité propre que le responsable de traitement, ici présumément la défenderesse, est autorisé à la conserver.
17. La Chambre Contentieuse relève de surcroit que le plaignant a, dans ses différents emails auprès de la défenderesse, sollicité l'effacement de toutes ses données et pas seulement celles qui concernent la prospection.
18. La Chambre Contentieuse estime que sur la base des faits susmentionnés, il y a lieu de conclure que la défenderesse peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, ce qui justifie qu'en l'occurrence, elle procède à la prise d'une décision conformément à l'article 95, § 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup> de la LCA, plus précisément, d'ordonner de se conformer à la demande du plaignant d'exercer son droit d'opposition (article 21.2 du RGPD) et son droit à l'effacement (article 17.1 du RGPD) et ce en particulier vu :
  - Les preuves apportées par le plaignant qui démontrent qu'il reçoit de nombreux emails de prospection de la défenderesse ;
  - Les copies des emails envoyées par le plaignant qui démontrent qu'il a exercé à plusieurs reprises ses droits d'opposition et à l'effacement prévus respectivement aux articles 21.2 et 17.1 du RGPD ;
  - Que le plaignant semble n'avoir reçu aucune réponse à ses demandes.

19. La Chambre Contentieuse note par ailleurs que les outils mis en place par la défenderesse pour que les personnes concernées puissent exercer leurs droits semblent ne pas être opérationnels. Selon le plaignant, le bouton « se désinscrire » se situant dans les emails de prospection, ainsi que le formulaire en ligne se trouvant sur le site web ne seraient pas utilisables. Il semble par ailleurs ressortir des emails que le plaignant a écrit à la défenderesse, que celle-ci n'y donnerait pas suite.
20. Si tel est bien le cas, la Chambre Contentieuse recommande avec insistance à la défenderesse de remédier à cette situation puisque ces faits pourraient constituer une violation de l'article 12.2 du RGPD notamment.
21. La présente décision est une décision *prima facie* prise par la Chambre Contentieuse conformément à l'article 95 de la LCA sur la base de la plainte introduite par le plaignant/la plaignante, dans le cadre de la « *procédure préalable à la décision de fond* »<sup>4</sup> et pas une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
22. La présente décision a pour but d'informer la défenderesse, présumée responsable du traitement, du fait que celle-ci peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, afin de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
23. Si toutefois la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime qu'elle peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision, elle peut adresser à la Chambre Contentieuse une demande de traitement sur le fond de l'affaire via l'adresse e-mail [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be), et ce dans le délai de 30 jours après la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
24. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu des articles 98, 2° et 3° *juncto* l'article 99 de la LCA, la Chambre Contentieuse invitera les parties à introduire leurs conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision est définitivement suspendue.
25. Dans une optique de transparence, la Chambre Contentieuse souligne enfin qu'un traitement de l'affaire sur le fond peut conduire à l'imposition des mesures mentionnées à l'article 100 de la LCA<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

<sup>5</sup> Art. 100. §1<sup>er</sup>. La chambre contentieuse a le pouvoir de

1° classer la plainte sans suite ;

2° ordonner le non-lieu ;

3° prononcer la suspension du prononcé ;

4° proposer une transaction ;

5° formuler des avertissements et des réprimandes ;

### III. Publication de la décision

26. Vu l'importance de la transparence concernant le processus décisionnel de la Chambre Contentieuse, la présente décision est publiée sur le site Internet de l'Autorité de protection des données. Toutefois, il n'est pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.

#### **PAR CES MOTIFS,**

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, sous réserve de l'introduction d'une demande par la défenderesse d'un traitement sur le fond conformément aux articles 98 e.s. de la LCA :

- en vertu de l'article **58.2.c) du RGPD** et de l'article **95, § 1er, 5° de la LCA**, d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande de la personne concernée d'exercer son droit d'opposition (article 21.2 du RGPD) au sujet des emails de prospection et son droit à l'effacement (article 17.1 du RGPD), et d'en informer le plaignant et ce dans le délai de 30 jours à dater de la notification de la présente décision ;
- d'ordonner à la défenderesse d'informer par e-mail l'Autorité de protection des données (Chambre Contentieuse) de la suite qui est donnée à cette décision, dans le même délai, via l'adresse e-mail [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be) ; et
- si la défenderesse ne se conforme pas en temps utile à ce qui lui est demandé ci-dessus, de traiter d'office l'affaire sur le fond, conformément aux **articles 98 e.s. de la LCA**.

Conformément à l'article 108, § 1 de la LCA, un recours contre cette décision peut être introduit, dans un délai de trente jours à compter de sa notification, auprès de la Cour des Marchés (cour d'appel de Bruxelles), avec l'Autorité de protection des données comme partie défenderesse.

---

6° ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits ;

7° ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;

8° ordonner le gel, la limitation ou l'interdiction temporaire ou définitive du traitement ;

9° ordonner une mise en conformité du traitement ;

10° ordonner la rectification, la restriction ou l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données ;

11° ordonner le retrait de l'agrément des organismes de certification ;

12° donner des astreintes ;

13° donner des amendes administratives ;

14° ordonner la suspension des flux transfrontières de données vers un autre État ou un organisme international ;

15° transmettre le dossier au parquet du Procureur du Roi de Bruxelles, qui l'informe des suites données au dossier ;

16° décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données.

Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête interlocutoire qui doit contenir les informations énumérées à l'article 1034*ter* du Code judiciaire<sup>6</sup>. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034*quinquies* du C. jud.<sup>7</sup>, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32*ter* du C. jud.).

(sé.) Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

---

<sup>6</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;

6° la signature du requérant ou de son avocat.

<sup>7</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.