



**Décision 59/2020 du 04 septembre 2020**

**N° de dossier : DOS 2020-00992**

**Objet : Plainte pour suite défavorable à une demande d’effacement des données et à une opposition**

La Chambre Contentieuse de l’Autorité de protection des données, constituée de Monsieur Hielke Hijmans, président, siégeant comme membre unique;

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
  
- le responsable de traitement : une société active sur le marché des services ICT (ci-après la défenderesse)

## **I- Faits et antécédents de procédure**

Aux termes de sa plainte, le plaignant indique qu'à plusieurs reprises, il a tenté de se désinscrire de la newsletter afin de ne plus recevoir de courriels de la part de la défenderesse (qui lui sont adressés à son adresse électronique [...@....me]). Ces courriels relaient des promotions proposées par la défenderesse, active sur le marché des services ICT (création sites Internet, E-commerce, Référencement...).

Il ressort des pièces du dossier qu'en date du 22/12/2014, le plaignant a reçu un email de retour (non délivré) suite à un email envoyé à l'adresse email [...]. Le 04/02/2015, le plaignant a envoyé un email à l'adresse du responsable du traitement [...], indiquée sur le site web de celui-ci (<https://www.....be/contact/>), demandant à être désinscrit de la newsletter et informant le responsable du traitement du retour d'email reçu à sa tentative de désinscription précédente. Le 12/01/2018, le plaignant reçoit un nouvel courriel promotionnel du responsable de traitement. Le 18/01/2020 le plaignant envoie un email au responsable du traitement (à l'adresse du gérant de la SPRL défenderesse, [...]) en s'informant sur la manière de se désinscrire de la newsletter.

Le plaignant a ainsi exercé à plusieurs reprises son droit d'opposition au traitement de ses données à des fins de prospection, tel que prévu par l'article 21 § 2 RGPD.

Or, un courriel promotionnel non sollicité a été envoyé au plaignant le 18 janvier 2020 sur son adresse email susmentionnée ensuite de ses tentatives répétées de se désinscrire.

Le 17 mars 2020, le plaignant a déposé plainte auprès de l'Autorité de protection des données.

Le 10 juillet 2020, la plainte est déclarée recevable sur la base des articles 58 et 60 de la loi APD par le Service de Première Ligne (SPL) de l'APD. La plaignante en a été informée en application de l'article 61 LCA et la plainte a été transmise à cette même date à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1er LCA.

En vertu de l'article 95, § 2 LCA, la Chambre Contentieuse informe par la présente décision les parties qu'à la suite de cette plainte, un dossier est pendant.

En application de l'article 95 § 2, 3° une copie du dossier peut être demandée par les parties.

En réponse, les pièces du dossier leur seront transmises de manière électronique via l'adresse [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be)<sup>1</sup>.

## II- Motivation

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, 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).

Le traitement de l'adresse e-mail du plaignant par la défenderesse est, au regard de cette définition, une donnée à caractère personnel (article 4.1. du RGPD) traitée à des fins de prospection (direct marketing) au sens de l'article 21 § 2 du RGPD<sup>2</sup>. Ce dernier était donc fondé à exercer son droit d'opposition en application de l'article 21 § 2 du RGPD.

---

<sup>1</sup> Compte tenu des circonstances exceptionnelles actuelles et des mesures organisationnelles prises pour lutter contre la propagation du virus COVID-19, le dossier ne peut être retiré sur place. Pour les mêmes raisons, une consultation du dossier et une prise de copie de celui-ci sur place n'est pas non plus possible (article 95 § 2, 3° LCA). Toutes les communications dans ce dossier se feront par ailleurs de manière électronique toujours pour les mêmes raisons.

<sup>2</sup> Article 21 §§ 2 et 3 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) (droit d'opposition)  
*§ 2- Lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospection, la personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant à de telles fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.*

*§ 3- Lorsque la personne s'oppose au traitement à des fins de prospection, les données à caractère personnel ne sont plus traitées à ces fins.*

Il ressort des pièces du dossier que la défenderesse n'a pas cessé d'envoyer au plaignant des messages publicitaires, malgré l'exercice par celui-ci de son droit d'opposition via ses tentatives de désinscription répétées du service de messagerie publicitaire de la défenderesse.

Conformément au considérant 70 du RGPD, en cas de traitement de données à caractère personnel à des fins de prospection, la personne concernée a le droit, à tout moment et sans frais, de s'opposer à ce traitement, et ce qu'il s'agisse ou non d'un traitement initial ou d'un traitement ultérieur.

L'article 21 § 3 du RGPD dispose à cet égard que "*Lorsque la personne concernée s'oppose au traitement à des fins de prospection, les données à caractère personnel ne sont plus traitées à ces fins*".

Dans le cadre du marketing direct, une telle opposition doit dès lors donner lieu immédiatement et sans examen supplémentaire à l'arrêt pur et simple de tout traitement de données de la personne concernée pour ces finalités de marketing direct (Recommandation de l'Autorité de protection des données n° 01/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct, p. 53).

Partant, la défenderesse n'a pas respecté l'article 21 § 2 et §3.

En conséquence de l'exercice de son droit d'opposition basé sur l'article 21 § 2 du RGPD, la défenderesse était également dans l'obligation, en application de l'article 17 § 1 c) du RGPD<sup>3</sup>, d'effacer les données à caractère personnel du plaignant dans les meilleurs délais et au plus

---

<sup>3</sup> Article 17 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) – Droit à l'effacement (droit à l'oubli)

*La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable de traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant et le responsable de traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais, lorsqu'un des motifs suivants s'applique : (...)*

*c) la personne s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 2.*

tard dans le délai d'un mois visé à l'article 12.3. du RGPD<sup>4</sup>. Il ressort des pièces du dossier que cet effacement n'a pas eu lieu.

Compte tenu de l'importance de la transparence en ce qui concerne le processus décisionnel et les décisions de la Chambre Contentieuse, cette décision sera publiée sur le site Internet de l'Autorité de protection des données moyennant la suppression des données d'identification directe des parties et des personnes citées, qu'elles soient physiques ou morales.

**POUR CES MOTIFS,  
LA CHAMBRE CONTENTIEUSE**

Décide, après délibération :

- **D'ordonner** à la défenderesse, préalablement à toute décision au fond, **de se conformer, dans le mois<sup>5</sup> à dater de la notification de la présente décision<sup>6</sup>, à la demande d'exercice des droits d'opposition et d'effacement** du plaignant (art. 21 § 2 et 17 § 1 c) du RGPD) et partant, de cesser tout traitement des données à caractère personnel du plaignant à des fins de prospection (article 21 § 3 du RGPD) ainsi que de procéder à l'effacement des données personnelles le concernant (article 17 § 1 c) du RGPD) et ce, en application de l'article 58.2.c) du RGPD et de l'article 95, §1er, 5° LCA ;

---

<sup>4</sup> - Article 12.3. du Règlement général sur la protection des données (RGPD) – Transparence des informations et des communications et modalités de l'exercice des droits de la personne concernée

*Le responsable du traitement fournit à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application des articles 15 à 22, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Le responsable du traitement informe la personne concernée de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Lorsque la personne concernée présente sa demande sous une forme électronique, les informations sont fournies par voie électronique lorsque cela est possible, à moins que la personne concernée ne demande qu'il en soit autrement*

<sup>5</sup> Ce délai de notification à la Chambre Contentieuse de sa mise en conformité par la défenderesse est plus long que celui que la Chambre Contentieuse a accordé par le passé dans des affaires comparables pour tenir compte des circonstances exceptionnelles actuelles (Arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19, M.B., 23 mars 2020

<sup>6</sup> L'envoi de cette décision par le greffe de la Chambre Contentieuse vaut notification

- **D'ordonner à la défenderesse d'informer l'Autorité de protection des données (Chambre Contentieuse) de la suite réservée à la présente décision** et ce au plus tard dans le mois de sa notification<sup>7</sup>. Cette communication peut se faire par e-mail adressé à l'adresse suivante (adresse de contact de la Chambre Contentieuse) : litigationchamber@apd-gba.be.

- **De traiter l'affaire quant au fond** dans l'hypothèse où la défenderesse s'abstiendrait d'exécuter la présente décision dans le délai imparti et ce, en application des articles 98 et suivants<sup>8</sup> de la LCA.

Cette décision peut faire l'objet d'un recours devant la Cour des marchés dans un délai de 30 jours à compter de sa notification (art. 108 § 1er de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données) avec l'Autorité de protection des données comme défenderesse.

(Sé.) Hielke Hijmans  
Président de la Chambre Contentieuse

---

<sup>7</sup> Idem note de bas de page 6

<sup>8</sup> En application de l'article 100 de la LCA, la Chambre Contentieuse est notamment autorisée à imposer une amende administrative