



## Chambre Contentieuse

### Décision 106/2021 du 15 septembre 2021

**Numéro de dossier : 2020-03229**

**Objet : Plainte pour envoi d'un dépliant bancaire**

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée par Monsieur Hielke Hijmans, président, siégeant seul;

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

Vu la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (ci-après LCA);

Vu le règlement d'ordre intérieur 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 »)

**le responsable de traitement :** La banque Y, (ci-après « la défenderesse »)

## I. Faits et antécédents de procédure

1. Aux termes de sa plainte, la plaignante indique avoir reçu de la part de la défenderesse un prospectus publicitaire postale, reprenant son nom sur l'enveloppe (ainsi que celui de son mari, « Mr and Mrs X » plus spécifiquement), alors qu'elle ne serait pas cliente et ne l'aurait jamais été. Son mari aurait été client jusqu'en fin 2018. Elle indique avoir uniquement assisté son mari dans le cadre d'un litige envers la défenderesse (liée à une fraude sur le compte bancaire de celui-ci), sans pour autant avoir été cliente.
2. Elle soulève un traitement illicite de ses données personnelles susmentionnées (nom et adresse postale) (article 5.1.a et 6 RGPD), ainsi qu'une violation des articles 13 et 14 du RGPD, dans la mesure où le dépliant ne mentionne pas les informations requises par ces articles (notamment et tel que relevé par la plaignante, la finalité du traitement, sa base légale, l'identité du responsable de traitement et le contact du DPO).
3. Il ressort des pièces du dossier que le 14 juillet 2020 (pièce 3), sur invitation du Service de Première Ligne de l'APD, la plaignante a exercé son droit d'opposition (article 21 du RGPD) par email auprès de la défenderesse. Or, celle-ci a répondu en indiquant à la plaignante de se rendre dans une agence de la banque, ou d'utiliser l'application Home Banking afin d'exercer ce droit. Dans sa plainte, la plaignante explique qu'elle n'était pas en mesure de concrétiser ces options, puisqu'elle n'est pas cliente.
4. Le 1er juillet 2020, la plaignante a déposé plainte auprès de l'APD. Le 29 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 informé 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.
5. Le 13 août 2020, la plainte a été transmise au Service d'Inspection (SI) de l'APD pour enquête.
6. 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)

## II. Motivation

7. 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.
8. 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 ».
9. 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. Comme indiqué infra (voir point 16), la défenderesse confirme avoir fait suite au droit d'opposition de la plaignante.
10. La Chambre Contentieuse relève dans un premier temps, qu'une analyse du dépliant envoyé par la défenderesse indique qu'il ne s'agit néanmoins pas, à l'inverse de ce qu'avance la plaignante, d'un prospectus publicitaire au sens de la Recommandation 01/2020 du 17 janvier 2020. Le dépliant vise en effet à informer les clients de la défenderesse des différentes possibilités pour la contacter dans le cadre de la pandémie du Covid-19, la plupart des bureaux étant fermés (particulièrement en la période d'envoi datant de juillet 2020). L'explication suivante du DPO de la défenderesse sur la raison pour laquelle le nom de la plaignante a été apposé à côté de celui de son mari ressort aussi du rapport d'inspection :

Le courrier était enfin adressé tout d'abord à l'époux de Madame X, ce dernier étant toujours client de la banque. Madame X était reprise dans notre base de données centrale comme épouse et ex-cliente de la banque. Compte tenu de la spécificité susmentionnée de ce courrier opérationnel, Madame X a été dès lors également reprise dans le courrier, la banque ayant estimé plus approprié de l'adresser au niveau « famille ».

Le courrier n'a pas été envoyé aux personnes qui ne sont « que » prospects ou ex-clients.

11. Par ailleurs, il ressort du rapport du SI que la plaignante, à l'inverse de ce qu'elle affirme, était bien cliente De Y en qualité de mandataire d'un compte de son époux, du 26/06/2015 jusqu'à la fermeture du compte le 23/10/2019. Son époux est toujours client.
12. Dans cette mesure, la Chambre Contentieuse note que la défenderesse dispose bien d'une base de licéité du traitement, dans la mesure où celui-ci se base sur la relation contractuelle (article 6.1.b RGPD) entre le mari de la plaignante et la défenderesse. Il n'y a donc pas de violation des article 6 et 5.1.a RGPD.
13. Il convient, dans un deuxième temps, d'analyser le grief de la violation des articles 13 et 14 du RGPD. A cet égard, la plaignante reproche l'absence des indications requises par ces articles sur le dépliant de la défenderesse.
14. En application des articles 13 et 14 du RGPD, toute personne dont des données à caractère personnel sont traitées doit, selon que les données sont collectées directement auprès d'elle ou auprès de tiers, être informée des éléments listés à ces articles (§§ 1 et 2) . En cas de collecte directe de données auprès de la personne concernée, celle-ci sera informée tant des éléments listés au § 1 qu'au § 2 de l'article 13 du RGPD soit :
  - de l'identité et des coordonnées du responsable de traitement ainsi que des coordonnées du délégué à la protection des données éventuel
  - des finalités du traitement ainsi que de la base juridique de celui-ci (lorsque le traitement se fonde sur l'intérêt légitime du responsable de traitement, cet intérêt devra être précisé)
  - des destinataires ou catégories de destinataires du traitement
  - de l'intention du responsable de traitement de transférer les données hors de l'Espace Economique Européen
  - de la durée de conservation des données,
  - des droits que lui confère le RGPD en ce compris le droit de retirer son consentement à tout moment et celui de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle de protection des données (en l'espèce l'APD)
  - des informations sur la question de savoir si l'exigence de fourniture de données à caractère personnel a un caractère réglementaire ou contractuel et les conséquences de leur non-fourniture ainsi que de l'existence d'une prise de décision automatisée y compris un profilage, visé à l'article 22 RGPD.
15. L'article 14.1 et 2 liste des éléments qui sont similaires tenant compte toutefois que l'hypothèse visée à l'article 14 RGPD est celle où des données ne sont pas collectées directement auprès de la personne concernée mais bien auprès de tiers.
16. Ces informations sont, que ce soit sur la base de l'article 13 ou de l'article 14 RGPD à fournir à la personne concernée dans le respect des modalités fixées à l'article 12 RGPD. L'article 13 précise que c'est au moment où les données sont obtenues de la personne

concernée que les éléments d'information rappelés ci-dessus doivent lui être communiqués (article 13.1 RGPD). L'article 14 impose quant à lui une information à la personne concernée dans un délai raisonnable, et au plus tard lorsque les données sont communiquées pour la première fois à un autre destinataire.

17. Dans la mesure où les données personnelles de la plaignante en question ont été collectées par la défenderesse dans le cadre du contrat qui les liait, l'article 13 RGPD s'applique. Puisque ces données personnelles ont été collectées auprès de la plaignante lors de son enregistrement en tant que cliente (mandataire d'un compte de son mari à présent clôturé), les informations requises au titre de l'article 13 (notamment et tel que relevé par la plaignante, la finalité du traitement, sa base légale, l'identité du responsable de traitement et le contact du DPO) doivent être fournies à la personne concernée au moment où les données en question sont obtenues. Cette question étant hors du champs de cette plainte, elle n'est pas examinée plus loin par la Chambre Contentieuse.
18. Enfin, la Chambre Contentieuse se penche sur la façon dont la défenderesse a répondu à la demande d'exercice de ses droits (droit d'opposition) par la plaignante. La plaignante a exercé son droit d'opposition par email auprès de la défenderesse (sur invitation du Service de Première Ligne de l'APD). Or, celle-ci a répondu en indiquant à la plaignante de se rendre dans une agence de la banque, ou d'utiliser l'application Home Banking afin d'exercer ce droit. Néanmoins, la plaignante indique dans sa plainte qu'elle n'était pas en mesure de concrétiser ces options, n'étant pas cliente.
19. L'article 12.2 stipule que « Le responsable du traitement facilite l'exercice des droits conférés à la personne concernée au titre des articles 15 à 22. ». Dans le cadre de l'enquête du SI, le DPO de la défenderesse concède que la réponse donnée à la demande d'exercice de son droit de la plaignante n'était pas adéquate, tel qu'il ressort d'un échange entre le SI et le DPO :

Tout d'abord, nous souhaitons vous confirmer que la Banque a bien pris en compte le droit d'opposition au marketing direct de Madame X.

Nous comprenons que la réponse apportée n'était pas appropriée en l'espèce et nous nous excusons pour cette erreur opérationnelle de la part d'un de nos collaborateurs, résultant tout d'abord du fait que celui-ci a répondu à Madame X sans préalablement avoir vérifié si celle-ci était encore cliente de la Banque.

Vu le souhait exprimé par Madame X de ne plus vouloir être contactée par Y, nous vous saurions gré de bien vouloir présenter nos excuses à Madame X pour cette erreur humaine et de lui confirmer par la même occasion, la prise en considération de son droit d'opposition au marketing direct

20. La défenderesse indique pour le surplus que des voies de communication du droit d'opposition de ses clients existent via son application, permettant l'exercice de celui-ci

directement par un formulaire à remplir en ligne. Elle ajoute néanmoins que toutes les demandes via d'autres canaux, par email notamment, à l'instar de la plaignante, continuent d'être prises en considération.

21. La Chambre Contentieuse conclut à un manquement par la défenderesse à l'article 12.2 du RGPD dans le cas d'espèce. Dans la mesure où l'article 12 contribue à garantir la mise en œuvre des droits des personnes concernées, et que la défenderesse est une institution financière disposant d'une base de clientèle large en Belgique, bien que le manquement dans le cas d'espèce soit lié à une erreur humaine ponctuelle et pas un manquement structurel dans la réponse de la défenderesse aux demandes d'exercice de leurs droits des personnes concernées, la Chambre Contentieuse décide d'émettre un avertissement à la défenderesse.
22. La présente décision est une décision *prima facie* prise par la Chambre Contentieuse conformément à l'article 95 de la LCA sur la base de la plainte introduite par la plaignante, dans le cadre de la « procédure préalable à la décision de fond », à différencier d'une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
23. Si toutefois, le responsable du traitement n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime qu'il peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision, celui-ci 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<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup> 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.
26. 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'APD moyennant la suppression des données d'identification directe des parties et des personnes citées, qu'elles soient physiques ou morales.

**PAR CES MOTIFS,**

**LA CHAMBRE CONTENTIEUSE**

**Décide, après délibération :**

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

- **en vertu de l'article 58.2.a) du RGPD et de l'article 95, § 1er, 4° de la LCA, formule un avertissement à la défenderesse**

**En vertu de l'article 108, § 1er de la LCA, cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de trente jours, à compter de la notification, à la Cour des marchés, avec l'Autorité de protection des données comme défenderesse.**

(Sé). Hielke Hijmans

Président de la Chambre Contentieuse