1/10

Autorité de protection des données Gegevensbeschermingsautoriteit

Chambre Contentieuse

Décision 15/2025 du 24 janvier 2025

Numéro de dossier: DOS-2024-02969

Objet : Plainte relative à un traitement illicite de données à caractère personnel et d'un

suivi tardif d'une demande d'opposition au marketing direct (« opt-out »).

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de

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 la Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des

traitements de données à caractère personnel, ci-après « LTD » ;

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

- Le 26 juin 2024, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « l'APD ») à l'encontre de la partie défenderesse, Y (ci-après « la défenderesse »).
- 2. L'objet de la plainte concerne un traitement illicite de données à caractère personnel et une demande d'opposition au marketing direct.
- 3. Le 6 juin 2024, le plaignant reçoit un mail de prospection de la part de la défenderesse. Dans ce mail, la défenderesse présente son entreprise et son secteur d'activité, tout en proposant au plaignant un échange pour discuter d'éventuelles opportunités dans les jours suivants.
- 4. Le 13 juin 2024, la défenderesse renvoie un second email au plaignant réitérant les propos du point ci-dessus. Elle propose de fixer un rendez-vous via son agenda pour échanger plus en détail sur son modèle d'entreprise.
- 5. Le même jour, le plaignant exerce son droit d'accès et adresse un réponse à la défenderesse. Il demande l'origine de son consentement pour le traitement de ses données, un extrait des données le concernant et un aperçu des opérations effectuées sur ses données.
- 6. En réponse, la défenderesse détaille la procédure suivie lors de la prise de contact avec le plaignant. Elle explique prospecter uniquement auprès d'adresses professionnelles en se fondant sur l'intérêt légitime. De plus, elle exprime qu'une option de désinscription est présente. La défenderesse continue en expliquant que: tous ces prospects peuvent demander accès et/ou suppression de leurs données, qu'ils ont le droit de connaître l'origine de leurs informations, qu'elles se limitent aux besoins spécifiques du contact, qu'elle a mise en place des mesures de sécurité pour les données traitées et que si ces données venaient à fuiter, elle serait responsable d'alerter les autorités responsables. Pour ces raisons, la défenderesse estime avoir contacté le plaignant en bonne foi.
- 7. Toujours le 13 juin 2024, le plaignant répond en insistant sur le fait que la défenderesse a utilisé son nom et prénom, et qu'il est donc en droit de demander la source des données. Le plaignant continue en expliquant que le démarchage en Belgique n'impose pas de consentement aux adresses génériques. Le plaignant explique également que le soustraitant de la défenderesse n'est pas conforme au RGPD car il aurait ignoré plusieurs demandes de suppression de ses données.
- 8. La défenderesse répond que l'adresse email utilisée pour sa prospection est une adresse professionnelle dans laquelle uniquement le prénom du plaignant est utilisé et ne voit pas en quoi cela consiste en des données personnelles. Elle comprend l'ennui du plaignant face

- à l'absence de réponse de son sous-traitant et se dit étonnée car elle pensait qu'il était conforme au RGPD.
- 9. Le plaignant répond en réitérant sa demande d'accès intégral et en informant la défenderesse qu'il a ouvert un dossier auprès de l'APD.
- 10. Le 24 juin 2024, la défenderesse répond avoir pris contact avec son délégué à la protection des données qui confirme sa position. Elle explique qu'elle a le droit de prospecter un prospect B2B sans son consentement comme cela est confirmé par « Enterprise Europe Network Brussels », organisme du travail du gouvernement Belge en coopération avec l'Union Européenne. Ayant répondu aux demandes d'exercice de droits du plaignant, et conformément aux articles 12 et suivants du RGPD, la défenderesse s'autorise à ne plus répondre aux futures demandes du plaignant.
- 11. Le même jour, le plaignant répond en expliquant qu'il attend toujours un registre des traitements de ses données personnelles ainsi que des données en possession de la défenderesse.
- 12. Le 1er juillet 2024, la plainte a été déclarée recevable par le Service de Première Ligne (ciaprès « SPL ») sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et la plainte a été transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 92,1° de la LCA¹.
- 13. Le 12 septembre 2024, la Chambre Contentieuse a, conformément à son obligation d'information prévue par l'article 95§2 de la LCA, informé les parties qu'elle s'orientait vers une des mesures prévues à l'article 95, §1, 4° à 6° de la LCA et invite la défenderesse à communiquer ses observations à la Chambre Contentieuse endéans les 14 jours.
- 14. Le 25 septembre 2024, la défenderesse communique ses observations à la Chambre Contentieuse dans laquelle elle explique que les emails de prospection contenaient un « opt-out » fonctionnel, ont été envoyés à une adresse professionnelle « adresse e-mail » et ont été envoyés à un destinataire potentiellement intéressé par l'offre de service proposé par la défenderesse. Elle ajoute que l'adresse email du plaignant a été récupérée par l'intermédiaire de l'outil « Z » jugé conforme au RGPD par la CNIL. Sur base de ceci, la défenderesse estime la collecte de l'adresse email conforme au RGPD et les emails de prospection respectant les règles applicables en matière de prospection commerciale B2B.

 $\underline{\text{https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/reglement-d-ordre-interieur-de-l-autorite-de-protection-des-donnees.pdf.}$

Les plaintes déclarées recevables sont transmises par le Service de Première Ligne à la Chambre Contentieuse pour traitement, conformément à l'article 92,1° de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données, modifiée par la loi du 25 décembre 2023 (ci-après « la LCA »). L'APD rappelle que la loi organique révisée ainsi que le nouveau règlement d'ordre intérieur sont entrés en vigueur le 01/06/2024. Ces nouvelles dispositions s'appliquent aux plaintes, dossiers de médiation, requêtes, inspections et procédures devant la Chambre Contentieuse initié(e)s à partir de cette date. Le présent dossier, initié après 01/06/2024, est donc soumis aux dispositions de la nouvelle version de la loi organique et du règlement d'ordre intérieur. Vous pouvez consulter la nouvelle version de la loi organique en suivant ce lien : <a href="https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_wet/article.pl?language=fr&dt=WET&nl=n&text1=gegevensbeschermingsautoriteit&choix1=en&trier=afkondiging&lg_txt=f&type=&sort=&numac_search=2017031916&cn_search=&caller=list&&view_numac=2017031916n et le règlement d'ordre intérieur en suivant ce lien :

II. Motivation

II.1.Quant à l'avertissement

- 15. La Chambre Contentieuse rappelle que l'interprétation d'une disposition du droit de l'Union requiert de tenir compte de ses termes, du contexte dans lequel elle s'inscrit, et des objectifs et de la finalité que poursuit le Règlement dont elle est issue².
- 16. L'article 4.1 du RGPD définit **les données à caractère personnel** comme toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. A cet égard, la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE), dans son arrêt *IAB Europe*³, précise que cette notion inclut toute information liée à une personne, soit par son contenu, sa finalité ou son effet, dès lors qu'elle permet d'identifier cette personne, directement ou indirectement.
- 17. La notion de « *traitement à des fins de prospection* » n'étant pas définie par le RGPD, la Chambre Contentieuse se réfère à la Recommandation 01/2020 du 17 janvier 2020⁴ de l'APD. Cette recommandation précise que la « prospection » englobe notamment le démarchage de clients potentiels, de membres anciens ou actuels, ou encore d'abonnés à des services faisant l'objet de promotions (marketing direct).
- 18. **En l'espèce**, il est établit que la défenderesse traite, à tout le moins, l'adresse email professionnelle du plaignant, structurée sous la forme « *prénom@entreprise.com* ». Les courriels envoyés à cette adresse identifient sans ambiguïté le plaignant (le destinataire principal des emails reprend « <X > adresse e-mail »). L'envoi de tels courriels permet d'identifier, de manière claire et directe, le plaignant comme destinataire. Par conséquent, l'email professionnel du plaignant constitue une « donnée à caractère personnel » au sens de l'article 4.1 du RGPD.
- 19. En outre, les faits établissent que cette donnée a fait l'objet d'un traitement automatisé, au sens de l'article 4.2 du RGPD. Le plaignant a reçu deux courriels de prospection de la défenderesse : l'un le 6 juin 2024, présentant l'entreprise et son marché tout en proposant un échange ; et un second, le 13 juin 2024, réitérant cette proposition avec l'ajout d'une suggestion pour fixer un rendez-vous. Ces communications constituent un traitement de données à caractère personnel à des fins de prospection (marketing direct) au sens de l'article 21.2 du RGPD.

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

³ CJUE, arrêt du 7 mars 2024, IAB Europe, points 36 à 38 et 41.

⁴ Recommandation 07/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct, point 13.

- 20. En sa qualité présumée de responsable du traitement, la défenderesse est soumise aux obligations du RGPD, notamment celles prévues par les articles 5.1.a), 5.2 et 6, qui exigent une base légale pour tout traitement de données à caractère personnel.
- 21. La Chambre Contentieuse rappelle que, conformément à l'article 6.1.a) du RGPD, un traitement de données à caractère personnel est **licite** si « la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques; (...) ». De plus, l'article 13.1 de la Directive 2002/58/CE⁵ (ci-après, « Directive e-Privacy »), en tant que Lex Specialis, précise que « l'utilisation (...) de courrier électronique à des fins de prospection directe ne peut être autorisée que si elle vise des abonnés ayant donné <u>leur consentement préalable</u>. » (la Chambre Contentieuse souligne).
- 22. La Recommandation 01/2020 (point 168) distingue clairement : « [...] les communications adressées à un client existant de celles adressées à un prospect. Les attentes raisonnables d'un client existant ne sont en effet pas les mêmes que celles d'un prospect, notamment au vu de l'absence de relation existante entre vous [responsable du traitement] et ces prospects. Lorsque vous [responsable du traitement] n'avez jamais eu de relation avec une personne concernée ou si cette relation remonte à très longtemps sans qu'elle n'ait été suivie depuis lors, la base juridique des intérêts légitimes ne peut pas être invoquée, faute d'attente raisonnable de leur part quant à la réception d'une communication de votre [responsable du traitement] part. » (la Chambre Contentieuse souligne).
- 23. Dès lors, la Chambre Contentieuse réfute catégoriquement les arguments avancés par la défenderesse (voir points 7 et 10) selon lesquels : « [...] le démarchage de prospect en Belgique n'imposerait pas de consentement aux adresses génériques » et « [...] qu'elle a le droit de prospecter un prospect B2B sans son consentement [...] ». Conformément à l'analyse ci-dessus, la Chambre Contentieuse confirme qu'en l'espèce, le consentement de la personne concernée est nécessaire pour le traitement de ses données à des fins de prospection.
- 24. Toujours en sa qualité présumée de responsable du traitement, la défenderesse doit être en mesure de démontrer que les traitements effectués par ses sous-traitants respectent les exigences du RGPD, conformément aux articles 5.1.a), 5.2 et 28.3. Cela inclut également la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément à l'article 24.1 du RGPD.
- 25. Or, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse a exprimé son étonnement face à l'absence de réponse de son sous-traitant présumé, Z, aux demandes d'exercices de droit formulées par le plaignant. Toutefois, aucun élément de preuve n'est fourni dans le

⁵ Article 13.1 de la Directive 2002/58/CE du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

dossier pour attester de la conformité des traitements opérés par ce présumé soustraitant.

26. Par voie de faits, la Chambre Contentieuse relève plusieurs insuffisances dans le chef de la défenderesse, présumée responsable du traitement : une compréhension erronée des notions de « données à caractère personnel » et de « prospection », un fondement juridique inadapté pour les traitements réalisés, et l'absence de preuve objective démontrant la conformité des traitements opérés par le présumé sous-traitant Z. En conséquence, la Chambre Contentieuse estime que la défenderesse pourrait avoir commis des manquements à l'article 13.1 de la Directive 2002/58/CE et aux articles 4, 5.1.a), 5.2, 6 ainsi que les articles 24.1 et 28.3 du RGPD.

II.2. Quant au classement sans suite

- 27. En matière de classement sans suite, la Chambre Contentieuse est tenue de motiver sa décision par étape⁶ et de:
 - prononcer un classement sans suite technique si le dossier ne contient pas ou pas suffisamment d'éléments susceptibles d'aboutir à une sanction ou s'il comporte un obstacle technique l'empêchant de rendre une décision; ou
 - prononcer un classement sans suite d'opportunité, si malgré la présence d'éléments susceptibles d'aboutir à une sanction, la poursuite de l'examen du dossier ne lui semble pas opportune compte tenu des priorités de l'Autorité de protection des données telles que spécifiées et illustrées dans la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse⁷.
- 28. En cas de classement sans suite fondé sur plusieurs motifs de classement sans suite, ces derniers (respectivement, classement sans suite technique et classement sans suite d'opportunité) doivent être traités par ordre d'importance⁸.
- 29. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse décide de procéder à un classement sans suite de la plainte pour un motif d'opportunité. La décision de la Chambre Contentieuse repose plus précisément sur une raison (critère B.6.)⁹ pour laquelle elle considère qu'il est

⁶ Cour des marchés (Cour d'appel de Bruxelles), 2 septembre 2020, arrêt 2020/AR/329, p. 18.

⁷ À cet égard, la Chambre Contentieuse renvoie à sa politique de classement sans suite telle que développée et publiée sur le site de l'Autorité de protection des données: https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf.

⁸ APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 3. – Dans quels cas ma plainte est-elle susceptible d'être classée sans suite par la Chambre Contentieuse? », 18 juin 2021, disponible sur https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf.

⁹ APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 3.1 Critères de classement sans suite techniques – B.6 – L'objet de votre plainte a disparu du fait des mesures prises par le responsable du traitement », 18 juin 2021, disponible sur https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf.

- inopportun de poursuivre le suivi du dossier, et décide en conséquence de ne pas procéder, entre autre, à un examen de l'affaire quant au fond.
- 30. La Chambre Contentieuse constate que la plainte porte sur une demande d'accès aux données à caractère personnel du plaignant.
- 31. En l'espèce, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse a fourni des explications détaillées concernant la base légale justifiant son traitement, les modalités de désinscription des communications prospectives (opt-out), ainsi que les possibilités d'exercice des droits prévus par le RGPD. Ces mesures prises par la défenderesse semblent avoir permis de résoudre l'objet de la plainte du plaignant. En outre, la Chambre Contentieuse relève que la défenderesse a satisfait à la demande d'exercice du droit d'accès du plaignant conformément aux articles 12.1 et 15 du RGPD.
- 32. Compte tenu de ce qui précède, la Chambre Contentieuse procède à la prise d'une décision sur la base de l'article 95, §1^{er}, 3° de la LCA, à savoir un classement sans suite pour motif d'opportunité.

III. Mesures correctives et sanctions

- 33. Sur la base des faits décrits dans le dossier de plainte tels que résumés ci-dessus, et sur la base des compétences qui lui ont été attribuées par le législateur en vertu de l'article 95, § 1 de la LCA, la Chambre Contentieuse décide de la suite à donner au dossier.
- 34. En l'espèce, la Chambre Contentieuse qui se décline comme suit
 - a. Premièrement, en vertu de l'article 58.2.a) du RGPD et l'article 95, § 1er, 4° de la LCA, <u>d'adresser un avertissement à la défenderesse</u> au regard du grief tiré d'un éventuel manquement à l'article 13.1 de la Directive 2002/58/CE et aux articles 4, 5.1.a), 5.2, 6, 24.1 et 28.3 du RGPD, et ce, pour les raisons exposées ci-après (voir Titre II.1 points 15 à 26).
 - b. Deuxièmement, en vertu de l'article 95, § 1er, 3° de la LCA, <u>de procéder au classement sans suite</u> du grief relatif relatifs à un éventuel manquement de la défenderesse aux articles 12 et 15 du RGPD, et ce pour les raisons exposées ciaprès (voir Titre II.2 points 27 à 32).
- 35. La présente décision est une décision *prima facie* prise par la Chambre Contentieuse conformément à l'article 95 de la LCA sur la base de la plainte introduite par le plaignant, dans le cadre de la « *procédure préalable à la décision de fond* » ¹⁰, et ne constitue <u>pas une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.</u>

-

¹⁰ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

- 36. 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, tant dans le cas présent que pour l'avenir.
- 37. <u>Si la défenderesse</u> n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et <u>estime pouvoir fournir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une nouvelle décision</u>, elle peut demander un réexamen à la Chambre Contentieuse selon la procédure établie par les articles 98 *juncto* 99 de la LCA, connue sous le nom de « procédure quant au fond » ou « traitement de l'affaire sur le fond ». Cette demande doit être envoyé à l'adresse e-mail <u>litigationchamber@apd-gba.be</u> dans le délai de 30 jours suivant la notification de la présente décision prima facie. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
- 38. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu des article 98, 2° et 3° juncto l'article 99 de la LCA, la Chambre Contentieuse invitera les parties à introduire leurs conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision est définitivement.
- 39. 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 LCA¹¹.

IV. Publication de la décision

20. 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

¹¹ Art. 100.§1er. La chambre contentieuse a le pouvoir de

 $^{1^{\}circ}$ classer la plainte sans suite ;

^{2°} ordonner le non-lieu ;

^{3°} prononcer la suspension du prononcé;

^{4°} proposer une transaction;

^{5°} formuler des avertissements et des réprimandes ;

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

^{7°} ordonner que l'intéressé soit informer du problème de sécurité;

 $^{8^{\}circ}$ 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'agréation 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;

 $^{16^{\}circ}$ décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données.

données. Toutefois, il n'est pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.

PARCES MOTIFS,

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, sous réserve de l'introduction par la défenderesse d'une demande de 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, d'adresser un avertissement à la défenderesse pour des violations potentielles des articles 4, 5.1.a), 6 et 21.2 du RGPD et des articles 5.2, 24.1, et 28.3 du RGPD;
- En vertu de l'article 95, §1er, 3° de la LCA, de classer sans suite le grief formulé par le plaignant concernant l'absence de réponse à une demande d'accès, dans la mesure où la défenderesse a satisfait aux exigences des articles 12.1 et 15 du RGPD en répondant à la demande d'exercice des droits du plaignant.

La Chambre Contentieuse rappelle que <u>si la défenderesse</u> n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et <u>estime qu'elle peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision</u>, elle peut, d'une part, adresser à la Chambre Contentieuse une demande de traitement sur le fond de l'affaire via l'adresse e-mail <u>litigationchamber@apd-gba.be</u>, 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.

Et, d'autre part, la défenderesse peut introduire un recours contre cette décision conformément à l'article 108, § 1 de la LCA, dans un délai de 30 jours à compter de sa notification, auprès de la Cour des Marchés (cour d'appel de Bruxelles), avec l'Autorité de protection des données comme partie défenderesse. Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête interlocutoire qui doit contenir les informations énumérées à l'article 1034ter¹² du Code judiciaire. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article

¹² 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.

1034*quinquies*¹³ du C. jud., ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32ter du C. jud.).

(sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

¹³ 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.