



Chambre Contentieuse

Décision 59/2026 du 16 mars 2026

Numéro de dossier : DOS-2025-02143

Objet : Plainte concernant des communications marketing non sollicitées et un suivi non approprié à une demande d'effacement.

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données;

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 de l'Autorité de protection des données, tel qu'approuvé par le Comité de direction le 25 avril 2024 et publié au *Moniteur belge* le 31 mai 2024 ;

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. Le 21 mai 2025, la plainte fut communiquée à l'APD par l'Autorité de contrôle française (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), conformément à la procédure de l'article 56 du RGPD. Le 31 juillet 2025, l'APD accepte son rôle d'autorité chef de file, l'établissement unique de la défenderesse se trouvant sur le territoire Belge.
2. L'objet de la plainte concerne l'envoi de communication marketing non sollicitée ainsi qu'un suivi non approprié à une demande d'effacement.
3. Le 22 mars 2024, le plaignant reçoit une communication marketing de la défenderesse à laquelle il répond, le 25 mars 2024, en exerçant formellement son droit à l'effacement.
4. Le 25 mars 2024, la défenderesse confirme la suppression des données du plaignant.
5. Du 31 mars 2025 au 15 juillet 2025, la plaignante reçoit des communications marketing non sollicitées de la part de la défenderesse.
6. Le 17 décembre 2025, conformément à l'article 95, § 2 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait que le présent dossier est pendant, du contenu de la plainte et de la possibilité de consulter et de copier le dossier auprès du greffe de la Chambre Contentieuse. Les parties sont invitées à transmettre leurs éventuelles remarques à cet égard à la Chambre Contentieuse, au plus tard le 31 décembre 2025.
7. En date du 24 décembre 2025, la Chambre Contentieuse reçoit des remarques de la défenderesse précisant que le suivi inapproprié à la demande d'effacement résulte d'une erreur humaine interne ainsi que d'un outil marketing fonctionnant indépendamment de ce dernier. Elle confirme la suppression des données du plaignant ainsi que de son retrait des listes marketings. En outre, la défenderesse confirme avoir formalisé et centralisé ses procédures internes pour améliorer le suivi des 'opt-out' en assurant le retrait immédiat des consentements et l'exclusion définitive de la personne concernée de l'ensemble de ses outils marketing. Enfin, elle affirme avoir implémenté des contrôles réguliers pour garantir une cohérence et synchronisation complètes entre systèmes internes et ses plateformes extérieures de marketing ; et des formations obligatoires pour sensibiliser ses employés.
8. Conformément à l'article 60.3 du RGPD, un brouillon de la présente décision fut téléchargée sur la plateforme IMI le 9 février 2026. En date du 9 mars 2026, l'APD n'a pas reçu de commentaires à propos de la présente décision et l'adopte en conséquence conformément à l'article 60.7 du RGPD.

II. Motivation

9. Sur la base des éléments du dossier dont elle a connaissance et des compétences qui lui ont été attribuées par le législateur en vertu de l'article 95, § 1^{er} de la LCA, la Chambre

Contentieuse statue sur la suite à réserver au dossier ; en l'occurrence, la Chambre Contentieuse procède au classement sans suite de la plainte, conformément à l'article 95, § 1^{er}, 3^o de la LCA, sur la base de la motivation suivante.

10. Lorsqu'une plainte est classée sans suite, la Chambre Contentieuse doit motiver sa décision par étapes¹ et :
 - prononcer un classement sans suite technique si le dossier ne contient pas ou pas suffisamment d'éléments susceptibles d'aboutir à une condamnation ou s'il n'y a pas de perspective suffisante pour une condamnation en raison d'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 semble pas opportune compte tenu des priorités de l'APD telles que spécifiées et expliquées dans la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse².
11. Si l'on procède à un classement sans suite sur la base de plus d'un motif, les motifs de classement sans suite (respectivement un classement sans suite technique et un classement sans suite d'opportunité) doivent être traités par ordre d'importance³.
12. Dans le présent dossier, la Chambre Contentieuse procède à un classement sans suite de la plainte pour un motif. La décision de la Chambre Contentieuse repose en effet sur un motif pour lequel elle estime qu'il n'est pas souhaitable de donner suite au dossier, et décide en conséquence de ne pas procéder, entre autres, à un traitement de l'affaire quant au fond.
13. La Chambre Contentieuse constate que l'objet de votre plainte a disparu du fait des mesures prises par le responsable de traitement ; et décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité (critère B.6)⁴.
14. La Chambre Contentieuse peut décider de classer sans suite une plainte si le responsable du traitement a remédié ou adapté ses procédures de manière adéquate entre le moment où la plainte a été introduite et le moment où elle est traitée. En l'espèce, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse a supprimé les données à caractère personnel du plaignant et l'a retiré de ses listes de marketing, tel qu'expliqué au point 7 de la présente décision. En outre, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse a implémenté

¹ Cour d'appel de Bruxelles, Section Cour des marchés, 19^e chambre A, Chambre des marchés, Arrêt 2020/AR/329, 2 septembre 2020, p.18.

² À cet égard, la Chambre Contentieuse renvoie à sa politique de classement sans suite, telle que reprise en détail sur le site Internet de l'APD : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

³ Voir le Titre 3 - *Dans quels cas ma plainte est-elle susceptible d'être classée sans suite par la Chambre Contentieuse ?* de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse.

⁴ Voir le critère B.6. de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse.

des mesures techniques et organisationnelles, détaillées au point 7 de la présente décision, avec pour objectif qu'une situation telle celle du cas d'espèce ne se reproduise plus.

15. Si un haut degré de priorité devait être accordé à la plainte, la Chambre Contentieuse pourrait évaluer l'opportunité de traiter la plainte ou de solliciter une enquête du Service d'Inspection, même si les traitements incriminés ont entretemps cessé, ce qui n'est pas le cas d'espèce.
16. En conséquence, la Chambre Contentieuse décide de classer votre plainte sans suite pour motif d'opportunité.

III. Publication et communication de la décision

17. 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'APD. Par contre, il n'est pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.
18. Conformément à sa politique de classement sans suite, la Chambre Contentieuse transmettra sa décision à la défenderesse⁵. La Chambre Contentieuse a en effet décidé de porter d'office ses décisions de classement sans suite à la connaissance des défendeurs. La Chambre Contentieuse renonce toutefois à une telle notification lorsque le plaignant a demandé l'anonymat vis-à-vis de la défenderesse et lorsque la notification de la décision, même pseudonymisée, à la défenderesse, permet néanmoins d'identifier (de réidentifier) le plaignant⁶. Ce n'est toutefois pas le cas dans la présente affaire.

PAR CES MOTIFS,

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, après délibération, de classer la présente plainte sans suite en vertu de **l'article 95, § 1^{er}, 3^o** de la LCA.

Conformément à l'article 108, § 1^{er} 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 en qualité de partie défenderesse. Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête contradictoire qui doit

⁵ Voir le Titre 5 - *Le classement sans suite de ma plainte sera-t-il publié ? la partie adverse en sera-t-elle informée ?* de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse.

⁶ *Ibidem*.

comporter les mentions énumérées à l'article 1034^{ter} du *Code judiciaire*⁷. La requête contradictoire doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du *Code judiciaire*⁸, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (article 32^{ter} du *Code judiciaire*).

Afin de permettre au plaignant d'envisager d'éventuelles autres voies de recours, la Chambre Contentieuse renvoie le plaignant aux explications fournies dans sa politique de classement sans suite⁹.

(Sé). Hielke HIJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁷ "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."

⁸ "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."

⁹ Voir le Titre 4 - Que puis-je faire si ma plainte est classée sans suite ? de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse.