



Chambre Contentieuse

Décision 82/2022 du 19 mai 2022

N° de dossier : DOS-2020-04412

Objet : Plainte relative à des appels marketing malgré l'exercice du droit d'effacement

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

1. Le 3 septembre 2020, le plaignant a déposé plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « APD ») contre la défenderesse. Dans sa plainte, le plaignant reproche à la défenderesse de l'avoir appelé à plusieurs reprises à des fins de marketing.
2. Il ressort des pièces du dossier que le plaignant indique avoir été contacté par téléphone par la défenderesse à des fins de prospection commerciale une première fois le 26 août 2020. Le même jour, il contacte la défenderesse par email en lui demandant l'exercice de son droit à l'effacement de ses données personnelles. La défenderesse lui répond le jour même que sa demande sera transmise au service concerné. Néanmoins, le 3 septembre 2020 le plaignant indique avoir reçu un nouvel appel téléphonique de prospection de la défenderesse. Il introduit alors sa plainte à l'APD.
3. Le 28 septembre 2020, Service de Première Ligne de l'APD (ci-après SPL) informe le plaignant que la défenderesse dispose d'un mois pour se conformer à sa demande, et demande au plaignant recontacter l'APD si la défenderesse ne donne pas suite dans ce délai à sa demande d'effacement.
4. Le 2 octobre 2020, le plaignant reprend contact avec l'APD en expliquant que la défenderesse l'a de nouveau contacté pour un appel de prospection commerciale le 29 septembre 2020.
5. Le 13 octobre 2020, le SPL de l'APD a déclaré la plainte recevable sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et l'a transmise, en vertu de l'article 62, §1^{er} de la LCA, à la Chambre Contentieuse.

II. Motivation

6. En application de l'article 4, § 1^{er} de la LCA, l'APD est responsable du contrôle des principes de protection des données contenus dans le RGPD et d'autres lois contenant des dispositions relatives à la protection du traitement des données à caractère personnel.
7. En application de l'article 33, §1^{er} de la LCA, la Chambre Contentieuse est l'organe de contentieux administratif de l'APD. Elle est saisie des plaintes que le Service de Première Ligne (SPL) lui transmet en application de l'article 62, § 1^{er} de la LCA, soit des plaintes recevables. Conformément à l'article 60 alinéa 2 de la LCA, les plaintes sont recevables si elles sont rédigées dans l'une des langues nationales, contiennent un exposé des faits et

les indications nécessaires pour identifier le traitement de données à caractère personnel sur lequel elles portent et qui relèvent de la compétence de l'APD.

8. Sur la base des faits décrits dans le dossier de plainte tels que résumés ci-dessus, et sur base des compétences qui lui ont été attribuées par le législateur en vertu de l'article 95.1. LCA, la Chambre Contentieuse décide de procéder au **classement sans suite de la plainte**, conformément à l'article 95.1, 3° LCA, pour les raisons exposées ci-après.
9. En matière de classement sans suite, la Chambre contentieuse doit motiver sa décision par étape et¹:
 - 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'APD telle que spécifiées et illustrées dans la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse².
10. En cas de classement sans suite sur base de plusieurs motifs (respectivement, classement sans suite technique et/ou d'opportunité), les motifs du classement sans suite doivent être traités en ordre d'importance³.
11. Dans le cas présent, la Chambre Contentieuse décide de procéder à un **classement sans suite pour motif technique, et d'opportunité**. La Chambre Contentieuse note que le plaignant omet de soumettre une preuve des appels de marketing reçus de la part de la défenderesse, tant avant sa demande d'effacement qu'après. Le plaignant indique que son opérateur téléphonique refuse de lui livrer une liste d'appels comme preuve. Néanmoins, la Chambre Contentieuse constate que le plaignant reste en défaut de soumettre une capture d'écran de son téléphone des appels reçus, en particulier de l'appel allégué du 3 septembre

¹ Cour des marchés (Cour d'appel de Bruxelles), 2 septembre 2020, 2020/AR/329, p. 18.

² Voir l'arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles (Cour des marchés), 2 septembre 2020, n° 2020/5460, 18.; <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

³ Cf Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse, 18/06/2021, point 3 («Dans quels cas ma plainte est-elle susceptible d'être classée sans suite par la Chambre Contentieuse?»), disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

2020 (donc postérieurement à sa demande d'effacement). La Chambre Contentieuse procède par conséquent au classement sans suite pour motif technique.

12. En outre, la Chambre Contentieuse classe sans suite pour **motif d'opportunité**. Elle n'a pas estimé opportun d'investiguer cette plainte plus avant en contactant les parties ou en transmettant la plainte au service d'Inspection dans la mesure où le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (ci-après SPF Economie) est au premier chef responsable du contrôle des e-mails de marketing directs considérés comme spam.
13. En cas de démarche commerciale de la part du responsable de traitement, le plaignant a la faculté de contacter le SPF Economie, compétent en matière de communications électroniques non sollicitées (spam) et appels téléphoniques non sollicités en vertu des articles XII.13 et VI.111 et VI.114 du Code de droit économique. A titre informatif, le SPF Economie dispose d'un point de contact dédié à la notification des appels ou emails non désirés (<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>), et peut traiter ces plaintes sous l'angle de la législation dont il a le contrôle (ex. listes « ne m'appellez plus » sur <https://economie.fgov.be/fr/publications/liste-ne-mappelez-plus>).
14. Conformément à sa politique de classement sans suite, la Chambre Contentieuse communiquera la décision au(x) défendeur(s)⁴. La Chambre Contentieuse a décidé de communiquer les décisions de classement sans suite aux défendeurs par défaut. La Chambre Contentieuse s'abstient toutefois d'une telle communication lorsque le plaignant a demandé l'anonymat ou lorsque la communication de la décision au défendeur, même pseudonymisée, risque de permettre l'identification de ce dernier par le responsable du traitement⁵. Ceci n'est pas le cas dans la présente affaire.

III. Publication de la décision

15. Vu 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 Données⁶. Il n'est toutefois pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.

⁴ Cf Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse, 18/06/2021, titre 5 («Le classement sans suite sera-t-il publié? la partie adverse en sera-t-elle informée?»), disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

⁵ <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf> (« titre 5 Le classement sans suite sera-t-il publié ? la partie adverse en sera-t-elle informée ? »).

⁶ Art 95, §1^{er}, 8^o et 100, §1^{er}, 16^o de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données. ; Cf Autorité de protection des données, « Plan Stratégique 2020-2025 », 28 janvier 2020 ; Cf Politique de de publication des décisions de la Chambre contentieuse, 23/12/2020, disponible sur

POUR CES MOTIFS,

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, après délibération :

- de **classer la présente plainte sans suite** en application de l'article 95. 1, 3° de la Loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données.
- d'adresser une copie de la présente décision à la défenderesse

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

(sé). Hielke Hijmans

Président de la Chambre Contentieuse