



Chambre Contentieuse

Décision 108/2023 du 7 août 2023

N° de dossier : DOS-2023-02905

Objet: Plainte pour envoi de courriels promotionnels malgré une demande de suppression de l'adresse électronique du plaignant réservée à l'envoi des factures.

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 5 juillet 2023, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « APD ») contre la défenderesse, Y.
2. L'objet de la plainte concerne l'envoi de courriels promotionnels par la défenderesse à l'adresse électronique [...], laquelle est monitorée par la plateforme « Z » (ci-après « l'adresse litigieuse »). Le plaignant avait expressément spécifié que cette adresse litigieuse devait uniquement servir à la réception des factures et avait exercé son droit à l'effacement. Le plaignant estime que son droit n'a pas été respecté, car il continue de recevoir des courriels promotionnels.
3. Le 8 mai 2023, le plaignant a envoyé un courriel à la défenderesse pour demander la suppression de l'adresse électronique litigieuse de leur liste de diffusion. En réponse, la défenderesse a confirmé la suppression de cette adresse de leur système, mais a averti que le plaignant perdrait également l'accès à son portail client, y compris ses factures, ses commandes et le statut du service technique.
4. Le 5 juillet 2023, le plaignant a contacté à nouveau la défenderesse pour confirmer que l'adresse litigieuse n'avait pas été supprimée comme promis, car il avait reçu plusieurs e-mails indésirables depuis sa demande de suppression. Le plaignant a joint une capture d'écran montrant que la défenderesse avait envoyé 11 courriels depuis la demande de suppression, qualifiés de « courriel non valide » sans aperçu du contenu. À cette même date, le plaignant a déposé une plainte officielle auprès de l'APD contre la défenderesse.
5. Le 6 juillet 2023, le Service de Première Ligne (ci-après « SPL ») déclare la plainte recevable sur la base des articles 58 et 60 de la LCA, et transmet celle-ci à la Chambre Contentieuse conformément à l'article 62, § 1 de la LCA.
6. Le 12 juillet 2023, la défenderesse a reçu une réponse d'un support V, qui indiquait que le plaignant ne disposait pas de l'adresse électronique [...] et qu'aucun courriel n'avait été envoyé à cette adresse récemment.
7. Le 13 juillet 2023, la défenderesse a contacté à nouveau le plaignant en lui transférant la réponse reçue du support V et en demandant s'il pouvait utiliser une autre adresse électronique qui redirigera automatiquement vers l'adresse [...] du plaignant. Le plaignant a précisé que seule l'adresse électronique [...] devait être supprimée. Il a également indiqué qu'aucune redirection des courriels n'était possible et a accepté que son adresse [...] soit utilisée à nouveau pour son profil d'entreprise.

II. Motivation

8. En application de l'article 4, § 1er 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.
9. En application de l'article 33, §1er de la LCA, la Chambre Contentieuse est l'organe de contentieux administratif de l'APD. Elle est saisie des plaintes que le SPL lui transmet en application de l'article 62, § 1er 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.
10. **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, § 1er de la LCA, la Chambre Contentieuse décide de la suite à donner au dossier ; en l'occurrence, la Chambre Contentieuse décide de procéder au classement sans suite de la plainte, conformément à l'article 95, § 1er, 3^o de la LCA, pour les raisons exposées ci-après.**
11. En matière de classement sans suite, la Chambre Contentieuse est tenue de motiver sa décision par étape¹ 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 telle que spécifiées et illustrées dans la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse².
12. 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'importance³.

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

² APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

³ 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

13. **En l'occurrence, la Chambre Contentieuse décide de procéder à un classement sans suite de la plainte pour ces deux motifs. La décision de la Chambre Contentieuse repose plus précisément sur deux raisons pour lesquelles elle considère qu'il est inopportun de poursuivre le suivi du dossier, et décide en conséquence de ne pas procéder, entre autres, à un examen de l'affaire quant au fond.**
14. La Chambre Contentieuse note que le plaignant soulève un grief concernant le non-respect de sa demande d'effacement de l'adresse électronique litigieuse.
15. En premier lieu, la Chambre Contentieuse constate que la plainte n'est pas suffisamment étayée par des preuves de l'existence d'une atteinte au RGPD ou aux lois de protection des données personnelles, et décide de classer la plainte sans suite pour motif technique.
16. Bien que le plaignant allègue avoir reçu des courriels promotionnels après avoir exercé son droit à l'effacement, il n'a pas fourni de preuves tangibles pour étayer ces allégations. La capture d'écran fournie par le plaignant, qui montre des courriels avec l'objet « e-mail non validé » sans aperçu du contenu, ne constitue pas une preuve concluante et ne permet pas de vérifier l'authenticité des informations présentées. En l'absence de preuves suffisantes, la Chambre Contentieuse ne peut conclure à l'existence d'une violation du RGPD et/ou des lois sur la protection des données. Par conséquent, le grief soulevé par le plaignant est classé sans suite.
17. En dernier lieu, et sans préjudice de ce qui précède, la Chambre Contentieuse procède à un classement sans suite pour motif d'opportunité.
18. La Chambre Contentieuse note que le grief soulevé par le plaignant ne correspond pas aux critères d'impact général ou personnel élevés, tels que définis par l'APD dans sa note sur la politique de classement sans suite du 18 juin 2021⁴.
19. En outre, la Chambre Contentieuse met par conséquent en balance l'impact personnel des circonstances de la plainte pour les droits et libertés fondamentales du plaignant, et l'efficacité de son intervention, pour décider si elle estime opportun de traiter la plainte de manière approfondie.
20. En l'espèce, la Chambre Contentieuse a pris en considération les échanges ultérieurs entre le plaignant et la défenderesse, dans lesquels il semble qu'un compromis ait été trouvé. Le plaignant a accepté que son adresse [...] soit utilisée à nouveau pour son profil d'entreprise, tandis que la défenderesse s'est engagée à ne plus utiliser l'adresse litigieuse à savoir [...]

<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>

⁴ 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>.

pour les courriels promotionnels. Dans ces circonstances, la Chambre Contentieuse estime que l'efficacité de son intervention n'est pas démontrée, car le problème semble avoir été résolu à l'amiable entre les parties concernées. Les moyens à mettre en œuvre pour étayer la plainte pourraient être potentiellement excessifs étant donné le règlement du conflit. Par conséquent, la Chambre Contentieuse ne peut retenir le grief du plaignant et décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité⁵.

III. Publication et communication de la décision

21. 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. Il n'est toutefois pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.
22. Conformément à sa politique de classement sans suite, la Chambre Contentieuse communiquera la décision à la défenderesse⁶. En effet, la Chambre Contentieuse a décidé de communiquer les décisions de classement sans suite à la partie défenderesse par défaut. La Chambre Contentieuse s'abstient toutefois d'une telle communication lorsque le plaignant a demandé l'anonymat vis-à-vis de la défenderesse et lorsque la communication de la décision à la défenderesse, même pseudonymisée, risque néanmoins de permettre sa ré-identification⁷. Ce n'est pas le cas dans la présente affaire, le plaignant n'ayant pas requis l'anonymat.

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, § 1er, 3°** de la LCA.

Conformément à l'article 108, § 1er 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 comme partie défenderesse.

⁵ Un classement sans suite pour motif d'opportunité ne signifie pas pour autant que la Chambre contentieuse constate légalement qu'aucune violation n'ait eu lieu, mais que les ressources nécessaires pour étayer la plainte sont potentiellement excessives. ; Autorité de protection des données, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>

⁶ APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 5. – Le classement sans suite sera-t-il publié? La partie adverse en sera-t-elle informée? », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

⁷ *Ibidem*.

Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête interlocutoire qui doit contenir les informations énumérées à l'article 1034^{ter} du Code judiciaire⁸. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.⁹, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

Pour lui permettre d'envisager toute autre voie d'action possible, la Chambre Contentieuse renvoie le plaignant aux explications fournies dans sa politique de classement sans suite¹⁰.

La Chambre Contentieuse souligne que les classements sans suite intervenus sont susceptibles d'être pris en compte par l'Autorité de protection des données afin de fixer ses futures priorités et/ou pourrait inspirer de futures enquêtes d'initiative du Service d'Inspection de l'Autorité de protection des données.

(sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

⁸ 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.

⁹ 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.

¹⁰ APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 4. – Que puis-je faire si ma plainte est classée sans suite ? », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.