



## Chambre Contentieuse

### Décision 35/2021 du 11 mars 2021

**N° de dossier : DOS 2020-04982**

**Objet : Plainte pour non-respect du droit à l'effacement, du droit d'opposition et du droit d'accès**

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

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 : M.X, (ci-après le plaignant)
- le responsable de traitement : Y, (ci-après la défenderesse)

#### **I- Faits et rétroactes de procédure**

1. Aux termes de sa plainte, le plaignant indique qu'à plusieurs reprises, il a signalé à la défenderesse qu'il ne souhaitait pas recevoir de messages promotionnels de sa part (qui lui sont adressés via emails). Il lui a aussi fait savoir qu'il souhaitait faire application de son droit à l'oubli, ainsi que de son droit d'accès.

2. Il ressort des pièces du dossier que le 7 septembre 2020, le plaignant a explicitement demandé à la défenderesse d'effacer ses données personnelles, de lui communiquer une copie de toutes les données à caractère personnel qu'elle détient le concernant, et s'est opposé à ce que la défenderesse ne le contacte de nouveau. Il a ainsi demandé l'exercice de son droit à l'oubli (article 17 RGPD), son droit d'accès (article 15 RGPD) et son droit d'opposition au traitement de ses données à des fins de prospection (article 21.2 RGPD). La défenderesse a répondu par email le jour même en prenant note de la demande du plaignant et en indiquant que le nécessaire serait fait.
3. Or, le 25 septembre 2020, un nouveau email publicitaire a été envoyé au plaignant. Le plaignant renvoi le jour même un nouvel email à la défenderesse en lui rappelant qu'elle n' a pas fait suite à sa demande d'exercice de ses droits tel que repris supra. Le plaignant indique dans sa plainte que le 25 octobre 2020 il aurait encore reçu un message publicitaire de la défenderesse, sans néanmoins en présenter de preuve dans le cadre de sa plainte.
4. Le 25 octobre 2020, le plaignant a déposé plainte auprès de l'APD. Le 5 janvier 2021, 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. Le plaignant 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. 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)<sup>1</sup>

## II- Sur les motifs de la décision

6. 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.
7. 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* »

---

<sup>1</sup> Compte tenu des circonstances exceptionnelles actuelles et des mesures organisationnelles prises pour lutter contre la propagation du virus COVID-19, le dossier ne peut être retiré sur place. Pour les mêmes raisons, une consultation du dossier et une prise de copie de celui-ci sur place n'est pas non plus possible (article 95 § 2, 3° LCA). Toutes les communications dans ce dossier se feront par ailleurs de manière électronique toujours pour les mêmes raisons.

*physiques dans un cadre privé ou professionnel, par n'importe quel moyen, impliquant le traitement de données à caractère personnel* »<sup>2</sup>.

8. Le traitement de l'adresse email du plaignant par la défenderesse est, au regard de cette définition, une donnée à caractère personnel (article 4.1. du RGPD) traitée à des fins de prospection (direct marketing) au sens de l'article 21.2 du RGPD<sup>3</sup>. Ce dernier était donc fondé à exercer son droit d'opposition en application de l'article 21.2 du RGPD.
9. Il ressort des pièces du dossier que la défenderesse n'a pas cessé d'envoyer au plaignant des messages publicitaires, malgré la demande claire de celui-ci de faire application de son droit d'opposition.
10. 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<sup>4</sup>.
11. Partant, la défenderesse n'a pas, *prima facie*, respecté l'article 21.2 et 21.3 du RGPD. Le plaignant a par ailleurs demandé l'application de son droit à l'oubli, sur base de l'article 17 du RGPD<sup>5</sup>. La défenderesse était dans l'obligation, en application tant de l'article 17.1 c) du RGPD que de l'article 21.2 RGPD, d'effacer les données à caractère personnel du plaignant dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai d'un mois visé à l'article 12.3 du RGPD. Il ressort des pièces du dossier que cet effacement n'a, *prima facie*, pas eu lieu.

---

<sup>2</sup> Recommandation de l'Autorité de protection des données n° 01/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct, p. 8.

<sup>3</sup> Article 21,2 du RGPD :

« *Lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospection, la personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant à de telles fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection* » .

<sup>4</sup> Recommandation de l'Autorité de protection des données n° 01/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct, p.53

<sup>5</sup> Article 17 du RGPD:

« *La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable de traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant et le responsable de traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais, lorsqu'un des motifs suivants s'applique : (...)*  
*c) la personne s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 2.* »

12. En application de l'article 19 du RGPD<sup>6</sup>, le responsable de traitement est par ailleurs tenu de notifier à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel auraient été communiquées tout effacement de données à caractère personnel effectué conformément à l'article 17.1 c) du RGPD.
13. La Chambre Contentieuse estime que sur la base de l'analyse susmentionnée, il y a lieu de conclure que le responsable du traitement peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, ce qui justifie qu'en l'occurrence, l'on procède à la prise d'une décision conformément à l'article 95, § 1er, 5° de la LCA. Il convient donc d'ordonner au responsable du traitement de se conformer à la demande d'exercice des droits d'opposition et d'effacement du plaignant (art. 21.2 et 17.1 c) du RGPD) et partant, de cesser tout traitement des données à caractère personnel du plaignant à des fins de prospection (article 21.3 du RGPD) ainsi que de procéder à l'effacement des données personnelles le concernant (article 17.1 c) du RGPD), et ce en particulier vu la demande du plaignant d'exercice de son droit à l'oubli et son droit d'opposition, non suivie par le responsable du traitement.
14. Le plaignant a par ailleurs demandé à la défenderesse de lui communiquer toutes les données à caractère personnelles le concernant qu'elle détient. Il a ainsi demandé l'exercice de son droit d'accès et de copie (article 15 RGPD). Or, il ressort des pièces du dossier que la défenderesse n'a pas répondu au plaignant. Partant, la défenderesse n'a pas, *prima facie*, respecté l'article 15 du RGPD.
15. 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', à différencier d'une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA. La présente décision a pour but d'informer le responsable du traitement du fait que celui-ci peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
16. 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 14 jours après la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.

---

<sup>6</sup> Article 19 du RGPD :

« Le responsable du traitement notifie à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel ont été communiquées toute rectification ou tout effacement de données à caractère personnel ou toute limitation du traitement effectué conformément à l'article 16, à l'article 17, paragraphe 1, et à l'article 18, à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés. Le responsable de traitement fournit à la personne concernée des informations sur ces destinataires si celle-ci en fait la demande ».

17. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu des articles 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 suspendue.
18. 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.
19. 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.

### **POUR CES MOTIFS,**

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.c) du RGPD** et de **l'article 95, § 1<sup>er</sup>, 5° de la LCA**, d'ordonner au responsable du traitement de se conformer à la demande de la personne concernée d'exercer ses droits, plus précisément à la demande d'exercice des droits d'opposition, d'accès et d'effacement du plaignant (art. 21.2, 15 et 17.1 c) du RGPD) et partant, de cesser tout traitement des données à caractère personnel du plaignant à des fins de prospection (article 21.3 du RGPD), de lui communiquer une copie de toutes les données à caractère personnel le concernant qu'elle détient, ainsi que de procéder à l'effacement des données personnelles le concernant (article 17.1 c) du RGPD), et ce dans le délai de 14 jours à dater de la notification de la présente décision ;
- D'ordonner au responsable du traitement , préalablement à toute décision au fond, de se conformer, dans le délai d'un mois à dater de la notification de la présente décision, à son obligation de notification telle que prévue à l'article 19 du RGPD, soit de notifier l'effacement effectué à tout destinataire éventuel des données à caractère personnel du plaignant ;
- d'ordonner au responsable du traitement d'informer par e-mail l'Autorité de protection des données (Chambre Contentieuse) du résultat de cette décision dans un délai d'un mois à dater de la notification de la présente décision via l'adresse e-mail [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be) ;  
et

- si le responsable du traitement ne se conforme pas en temps utile à ce qui lui est demandé ci-dessus, de traiter d'office l'affaire sur le fond, conformément aux **articles 98 e.s. de la LCA.**"

En vertu de **l'article 108, § 1<sup>er</sup> 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