



Chambre Contentieuse

Décision 58/2023 du 17 mai 2023

Numéro de dossier : DOS-2021-01448

Objet : absence de réponse à l'exercice des droits d'opposition et d'effacement

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Hielke Hijmans, président;

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 : X, ci-après « le plaignant » ;

La défenderesse : Y, ci-après : « la défenderesse ».

I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne des courriels de prospection (marketing) non-sollicités et l'exercice du droit d'opposition et d'effacement qui n'aurait pas entraîné de réponse de la part de la défenderesse. La défenderesse est identifiée comme étant l'agence immobilière « Z1 » qui a fusionné avec l'entreprise « Z2 » et conservé cette dernière dénomination sous l'appellation de « Z ».
2. Le 5 septembre 2020, le plaignant est entré en contact avec la défenderesse dans le cadre de la recherche d'un bien immobilier. Une visite est organisée le 11 mars 2021.
3. Le 18 février 2021, le plaignant écrit un email à l'adresse professionnelle d'une employée de Z1. Il se plaint de recevoir du « spam » de cette entreprise et demande la cessation de ces envois. Il demande également l'effacement de ses données.
4. Le 15 mars 2021, le plaignant introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après : APD) contre la défenderesse. Il joint à sa plainte une copie des échanges qu'il a eu avec la défenderesse ainsi que des exemples de courriels de prospection litigieux.
5. Le 17 mars 2021, le Service de Service de Première Ligne informe le plaignant du fait qu'à la date de sa plainte, le délai légal de réponse dont disposait la défenderesse n'était pas encore écoulé. Des échanges subséquents entre le Service de Première Ligne et le plaignant portent sur l'absence ou non de réponse de la défenderesse.
6. Le 12 mai 2022, la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA¹ et la plainte est transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1^{er} de la LCA².
7. Le 20 novembre 2022, le greffe de la Chambre Contentieuse demande au plaignant s'il reçoit encore des courriels non-désirés. Le plaignant répond par l'affirmative le 3 décembre 2022 en énumérant les dates et titres de courriels reçus entre le 10 mai 2021 et le 13 juin 2022. Le 8 décembre 2022 il fait également parvenir une copie d'un courriel de prospection.
8. En application de l'article 95 § 2, 3^o de la LCA ainsi que l'article 47 du règlement d'ordre intérieur de l'APD, une copie du dossier peut être demandée par les parties. Si l'une des parties souhaite faire usage de la possibilité de consulter le dossier, celle-ci est tenue de s'adresser au secrétariat de la Chambre contentieuse, de préférence via l'adresse litigationchamber@apd-gba.be.

¹ En vertu de l'article 61 LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties par la présente décision, du fait que la plainte a été déclarée recevable.

² En vertu de l'article 95, § 2 LCA, par la présente décision, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait qu'à la suite de cette plainte, le dossier lui a été transmis.

II. Motivation

II.1. Droit applicable

9. L'article 21.2 du RGPD prévoit que toute 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 ». Le troisième paragraphe du même article prévoit 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. »
10. L'article 17.1.c) du RGPD prévoit que la personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement de données à caractère personnel la concernant lorsqu'elle s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 2. Le responsable du traitement a alors l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel. En application de l'article 12.3 du RGPD, il dispose d'un délai d'un mois pour répondre à une telle demande.

II.2. Application au cas d'espèce

11. Comme indiqué au point 1, au moment de la première prise de contact avec le plaignant, la défenderesse se nommait « Z1 ». Par courriel du 17 février 2021, cette dernière a informé le plaignant qu'elle avait rejoint « Z2 » et qu'elle serait dorénavant, sous le nom « Z », une des deux agences de ce groupe basées à Bruxelles. La Chambre Contentieuse considère comme établi que la défenderesse actuelle dans ce dossier est « Z2 » (appellation auprès de la Banque nationale de Belgique : « Y ») qui a repris l'ancienne agence « Z1 » avec qui le plaignant était en contact.
12. Il ressort des pièces du dossier que le plaignant a reçu plusieurs courriels de prospection de la part de la défenderesse entre le 17 février 2021 et le 7 décembre 2022. Dans un courriel du 18 février 2021, il demande à une employée de la défenderesse via l'adresse de courriel « [...] » de ne plus recevoir les courriels en question et exige que ses données soient effacées.
13. Pour la Chambre Contentieuse il ressort donc du dossier que le plaignant a reçu des courriers électroniques de prospection et qu'il a exercé son droit d'opposition et son droit à l'effacement vis-à-vis de la défenderesse.
14. Le plaignant a introduit sa plainte auprès de l'APD avant l'expiration du délai d'un mois dont le responsable de traitement dispose pour répondre à ces demandes en vertu de l'article 12.3 du RGPD. Les échanges avec le Service de Première Ligne n'ont pas permis à la Chambre Contentieuse de déterminer clairement si le plaignant avait reçu ou non une réponse de la défenderesse. La Chambre Contentieuse s'est donc adressée au plaignant par courriel le 30 novembre 2022 afin de lui demander s'il recevait encore des courriels de

prospection. Les réponses du plaignant des 3 et 8 décembre 2022 tendent à démontrer que sa demande d'effacement et d'opposition n'aurait pas été exécutée.

15. La Chambre Contentieuse estime que sur base des faits susmentionnés, il y a lieu de conclure que la défenderesse peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, ce qui justifie qu'en l'occurrence, la Chambre Contentieuse procède à la prise d'une décision sur base de l'article 95, § 1er, 5° de la LCA, à savoir d'ordonner de se conformer à la demande du plaignant de s'opposer au traitement de ses données à des fins de prospection (article 21.2 du RGPD) et d'effacer ses données (article 17.1.c) du RGPD).
16. Cette décision se base sur le fait que le plaignant apporte la preuve des courriels litigieux de prospection, de l'exercice de ses droits d'opposition et d'effacement, ainsi que de la preuve du traitement persistant de ses données en dépit de ses demandes et après l'écoulement du délai d'un mois prévu l'article 12.3 du RGPD.
17. 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/la plaignante, dans le cadre de la « *procédure préalable à la décision de fond* »³ et pas une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
18. 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.
19. Si toutefois la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime qu'elle peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision, elle 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, 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.
20. 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.
21. 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 LCA⁴.

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

⁴ Art. 100. § 1^{er}. La chambre contentieuse a le pouvoir de
1° classer la plainte sans suite ;

III. Publication de la décision

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

PAR CES MOTIFS,

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, sous réserve de l'introduction d'une demande par la défenderesse 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, § 1er, 5° de la LCA**, d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande de la personne concernée d'exercer ses droits, plus précisément le droit de s'opposer au traitement de ses données à des fins de prospection (article 21.2 du RGPD) et son droit à l'effacement (article 17.1.c) du RGPD), et ce dans le délai de 30 jours à dater de la notification de la présente décision ;
- d'ordonner à la défenderesse d'informer par e-mail l'Autorité de protection des données (Chambre Contentieuse) de la suite qui est donnée à cette décision, dans le même délai, via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be ; et
- si la défenderesse 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**.

-
- 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 informé du problème de sécurité ;
 - 8° 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'agrément 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 État 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° décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données.

Conformément à l'article 108, § 1 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.

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 judiciaire⁵. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.⁶, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

(Sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

⁵ 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.

⁶ 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.