



Chambre Contentieuse

Décision 107/2022 du 5 juillet 2022

Numéro de dossier : DOS-2022-02238

Objet : Plainte relative à une réponse insatisfaisante à une demande d'exercice du droit d'effacement et d'opposition

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée par 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 30 juillet 2018 *relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel (ci-après LTD)* ;

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 » ;

Le responsable de traitement : Y, ci-après « la défenderesse » ;

I. Faits et antécédents de procédure

1. Aux termes de sa plainte, le plaignant indique qu'à plusieurs reprises, il a demandé l'exercice de son droit à l'effacement ainsi que son droit d'opposition à la défenderesse. Il a signalé à la défenderesse qu'il ne souhaitait pas recevoir de courriels marketing de sa part (qui lui sont adressés à son adresse électronique) en se désinscrivant, à plusieurs reprises, du service de messagerie publicitaire de celle-ci, et en lui envoyant plusieurs emails exprimant clairement cette volonté. L'analyse des pièces du dossier montre le caractère intempestif de ces courriers marketing, que le plaignant reçoit plusieurs fois par semaines et parfois plusieurs fois par jour.
2. Il ressort des pièces du dossier que le plaignant a fait sa première demande d'effacement (tel que prévu par l'article 17 du RGPD) et d'opposition (tel que prévu par l'article 21.2 du RGPD) le 21 avril 2022.
3. Il a reçu en retour un email de la défenderesse lui indiquant les informations additionnelles à partager afin de procéder à l'effacement le même jour. Le 22 avril 2022 le plaignant envoie ces informations additionnelles. Or, le 23 avril 2022, il reçoit un nouvel email de marketing. Le 11 mai 2022 le plaignant renvoie deux emails à la défenderesse en répétant sa demande d'exercice de son droit d'opposition, et indiquant qu'il reçoit des emails de marketing quotidiennement malgré le fait qu'il se soit désinscrit à de nombreuses reprises via le lien à cet effet dans les emails de marketings qu'il reçoit. Le plaignant exprime clairement sa frustration à l'égard du manque de réaction à ses demandes de la part de la défenderesse, et indique qu'il portera plainte si le comportement de la défenderesse persiste. Il ressort des pièces du dossier que le plaignant reçoit ces courriers marketing plusieurs fois par semaines et parfois plusieurs fois par jour, malgré ses demandes d'effacement et d'opposition successives.
4. La défenderesse répond le 11 mai 2022 que le compte du plaignant a été désactivé. Le 16 mai 2022, le plaignant renvoie un nouvel email se plaignant qu'il continue de recevoir des emails de marketing de la défenderesse. La défenderesse répond le même jour en présentant ses excuses, et envoie un lien pour se désinscrire des emails de marketings. Néanmoins, il ressort des pièces du dossier que le plaignant continue de recevoir ces courriers marketing par la suite.
5. Le 23 mai 2022, le plaignant a déposé plainte auprès de l'Autorité de protection des données.
6. Le 25 avril 2022 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.

II. Motivation

7. 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.
8. 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 physiques dans un cadre privé ou professionnel, par n'importe quel moyen, impliquant le traitement de données à caractère personnel » (page 8 de la Recommandation – définition).
9. Le traitement de l'adresse e-mail 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. Ce dernier était donc fondé à exercer son droit d'opposition en application de l'article 21.2 du RGPD.
10. Aussi, la Chambre Contentieuse rappelle qu'en sa qualité de responsable de traitement, la défenderesse est tenue de respecter les principes de protection des données et doit être en mesure de démontrer que ceux-ci sont respectés. Elle doit par ailleurs mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires à cet effet (principe de responsabilité – articles 5.2. et 24 du RGPD).
11. Il ressort des pièces du dossier que la défenderesse n' a pas cessé d'envoyer au plaignant des messages publicitaires intempestifs, malgré sa demande d'effacer ses données personnelles (y compris son email) ainsi que ses demandes répétées d'exercer son droit d'opposition (exprimé via ses tentatives de désinscription du service de messagerie publicitaire de la défenderesse ainsi que via ses emails en ce sens à la défenderesse).
12. 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".
13. 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 (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).

14. Malgré les tentatives répétées du plaignant de se désinscrire de la newsletter marketing, ainsi que ses demandes claires et répétées d'exercer son droit d'opposition, ainsi que sa demande d'effacement, la défenderesse n'a pas fait suite à ses demandes et continue d'envoyer des courriels marketing au plaignant. Partant, la défenderesse commet un manquement aux articles 21.2 et 21.3 du RGPD, ainsi que 17 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/la plaignante, 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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 .

III. Publication de la décision

20. 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, après délibération, 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, § 1er, 5° de la LCA, ordonne de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer son droit d'effacement et d'opposition, dans le respect de l'article 21 et 17 du RGPD. Cette mise en conformité est à effectuer dans les 30 jours de la notification de la présente décision, et la Chambre Contentieuse devra être informée de son exécution dans le même délai ;
- 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

En vertu de l'article 108, § 1er 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.

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

(sé.) Hielke Hijmans

Président de la Chambre Contentieuse