



Chambre Contentieuse

Décision quant au fond 59/2025 du 24 mars 2025

Numéro de dossier : DOS-2022-02230

Objet : Utilisation de données pour des communications commerciales (marketing direct)

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, composée 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 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", et

Le défendeur : Y S.A, représenté par Me Peter van Dyck et Me Margaux Dejonghe, dont le cabinet se situe à l'avenue de Tervuren 268A, 1150 Bruxelles, ci-après "le défendeur".

I. Faits et procédure

1. Le 18 mai 2022, le plaignant introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre le défendeur.
2. Dans sa plainte, le plaignant déclare avoir acheté une paire de lunettes dans un établissement du défendeur en juillet 2018. Au moment de payer, l'adresse e-mail du plaignant lui est demandée afin de le tenir informé de la livraison de son achat. Le plaignant affirme que dans les années suivantes, il n'a eu aucun contact avec le défendeur, n'a pas créé de compte auprès du défendeur et ne s'est pas abonné à sa newsletter. Le 6 décembre 2021, le plaignant reçoit toutefois un e-mail de marketing direct du défendeur sans qu'il ait donné son consentement à cette fin. Ensuite, le plaignant adresse le 19 décembre 2021 une demande d'accès au défendeur, dans l'intention entre autres de comprendre pourquoi il a reçu cet e-mail de marketing direct. Le défendeur transmet les informations demandées le 18 janvier 2022. Le plaignant remarque que ces informations sont anonymisées et interroge le défendeur à ce sujet. Le défendeur indique que les informations ont été anonymisées suite à une erreur humaine. Le plaignant déclare ensuite que le défendeur a finalement réussi à restaurer (certaines) des données, mais qu'il n'a pas été en mesure de l'informer sur la base juridique en vertu de laquelle les messages de marketing direct ont été envoyés. Le plaignant affirme que la politique de confidentialité ne contient pas non plus d'informations à ce sujet.
3. Le 15 mai 2022, la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et la plainte est transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1^{er} de la LCA.
4. Le 20 juin 2022, conformément à l'article 96, § 1^{er} de la LCA, la demande de la Chambre Contentieuse de procéder à une enquête est transmise au Service d'Inspection, de même que la plainte et l'inventaire des pièces.
5. Le 10 août 2022, l'enquête du Service d'Inspection est clôturée, le rapport est joint au dossier et celui-ci est transmis par l'inspecteur général au président de la Chambre Contentieuse (article 91, § 1^{er} et § 2 de la LCA).

Le rapport comporte des constatations relatives à l'objet de la plainte et conclut qu'il y a :

1. une violation des articles 5.1.a), 5.2 et 6.1 du RGPD ;
2. une violation des articles 5, 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD ;
3. une violation des articles 12.1, 12.2, 12.3 et 15.1 du RGPD ; et
4. une violation des articles 5.2, 13.1, 13.2, 25.1 et 25.2 du RGPD.

Le rapport comporte en outre des constatations qui dépassent l'objet de la plainte. Le Service d'Inspection constate, dans les grandes lignes, qu'il est question :

5. d'une violation de l'article 30.1, 30.3 et 30.4 du RGPD ; et
 6. d'une violation des articles 38.1 et 39 du RGPD.
6. Le 22 août 2022, la Chambre Contentieuse décide, en vertu de l'article 95, § 1^{er}, 1^o et de l'article 98 de la LCA, que le dossier peut être traité sur le fond.
 7. Le 22 août 2022, les parties concernées sont informées par envoi recommandé des dispositions visées à l'article 95, § 2 ainsi qu'à l'article 98 de la LCA. Elles sont également informées, en vertu de l'article 99 de la LCA, des délais pour transmettre leurs conclusions.

Pour les constatations relatives à l'objet de la plainte, la date limite pour la réception des conclusions en réponse du défendeur a été fixée au 17 octobre 2022, celle pour les conclusions en réplique du plaignant au 7 novembre 2022 et enfin celle pour les conclusions en réplique du défendeur au 28 novembre 2022.

En ce qui concerne les constatations dépassant l'objet de la plainte, la date limite pour la réception des conclusions en réponse du défendeur a été fixée au 17 octobre 2022.

8. Le 7 octobre 2022, le défendeur demande une copie du dossier (art. 95, § 2, 3^o de la LCA), qui lui a été transmise le 10 octobre 2022.
9. Le 17 octobre 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réponse du défendeur concernant les constatations relatives à l'objet de la plainte. À titre principal, le défendeur avance qu'il n'a commis aucune violation du RGPD. Il soutient que le traitement des données à caractère personnel du plaignant à des fins de marketing direct constitue un traitement licite dans son chef, conformément aux articles 5.1.a), 5.2 et 6.1 du RGPD. Ensuite, le défendeur affirme qu'il a pris suffisamment de mesures techniques et organisationnelles, et qu'il continue à les prendre sur une base permanente, afin de protéger la vie privée des personnes concernées, et qu'il agit ainsi conformément aux articles 5, 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD. Le défendeur affirme en outre qu'il n'y a pas de violation, et certainement pas de violation substantielle, des articles 12 et 13 du RGPD. Ces conclusions en réponse comportent également la réaction du défendeur concernant les constatations effectuées par le Service d'Inspection en dehors du cadre de la plainte. En ce qui concerne les violations constatées par le Service d'Inspection concernant le registre des activités de traitement, le défendeur soutient que le registre satisfait à toutes les exigences du RGPD et va même un peu plus loin que ce qui est légalement requis, ce qui fait qu'il ne peut être question d'une violation de l'article 30 du RGPD. Enfin, le défendeur affirme qu'il n'y a pas non plus de

violation des articles 38.1 et 39 du RGPD.

10. Le 2 novembre 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réplique du plaignant, dans lesquelles, en ce qui concerne les constatations relatives à l'objet de la plainte, le plaignant conteste le point de vue du défendeur. Il affirme qu'il existe bel et bien une violation des articles 5.1.a) et 6.1 du RGPD. Ensuite, le plaignant avance qu'il n'a pas été satisfait à sa demande d'accès conformément à l'article 15 du RGPD, ni aux exigences de l'article 17 du RGPD, ce qui fait qu'il y a bel et bien une violation du RGPD.
11. Le 28 novembre 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en duplique du défendeur concernant les constatations relatives à l'objet de la plainte. Dans celles-ci, le défendeur réitère ses points de vue formulés dans les conclusions en réponse.
12. Le 16 décembre 2024, les parties sont informées du fait que l'audition aura lieu le 19 février 2025.
13. Le 19 février 2025, le défendeur est entendu par la Chambre Contentieuse. Le défendeur a profité de l'occasion pour expliquer plus en détail l'organisation de sa société, active dans plusieurs États-membres de l'Union européenne, y compris la manière dont la protection des données est intégrée dans l'organisation. Bien que dûment convoqué, le plaignant ne s'est pas présenté.
14. Le 27 février 2025, le procès-verbal de l'audition est soumis à la partie ayant comparu.
15. Le 7 mars 2025, la Chambre Contentieuse reçoit du défendeur quelques remarques relatives au procès-verbal qu'elle décide de reprendre dans sa délibération.

II. Motivation

II.1. Article 5.1.a) (licéité) /° article 6.1 du RGPD

16. La Chambre Contentieuse comprend de la plainte que le plaignant reproche au défendeur d'avoir utilisé, plusieurs années plus tard, les données à caractère personnel qu'il lui avait fournies dans le cadre d'un achat auprès du défendeur pour lui envoyer des messages de marketing direct.
17. Il revient dès lors à la Chambre Contentieuse d'évaluer si l'envoi au plaignant par le défendeur des e-mails de marketing direct susmentionnés constitue un traitement licite dans le chef de ce dernier.

18. Au cours de l'enquête d'inspection, le défendeur fait valoir qu'il invoque son intérêt légitime, au sens de l'article 6.1.f) du RGPD, comme base juridique pour le traitement des données à caractère personnel du plaignant pour l'envoi d'e-mails de marketing direct. Le Service d'Inspection constate cependant que le défendeur invoque cette base juridique de manière illicite. Le Service d'Inspection estime que la troisième condition n'est pas remplie pour invoquer licitement l'article 6.1.f) du RGPD, à savoir la pondération d'intérêts, vu que le fait que les données à caractère personnel du plaignant ont été traitées en 2018 dans le cadre d'un achat n'implique pas qu'il puisse s'attendre à ce que ces données à caractère personnel soient encore utilisées, sans son consentement, en 2021 et en 2022 dans le cadre de marketing direct..
19. Le plaignant se réfère aux conditions générales sur le bon de commande : "*Finalités. En signant le présent bon de commande, le client donne [au défendeur] son consentement explicite au traitement susmentionné de ses données à caractère personnel, en particulier celles relatives à sa santé, reconnaît avoir donné son consentement préalable, libre, spécifique et éclairé pour recevoir des communications commerciales par courrier électronique, et accepte en outre l'application des conditions générales imprimées sur le présent bon de commande*". [NdT : les passages cités du dossier ont été traduits librement par le Service traduction de l'Autorité de protection des données, en l'absence de traduction officielle] Le plaignant affirme que le défendeur est "passé" de la base juridique du consentement à celle de l'intérêt légitime.
20. Le défendeur répète dans ses conclusions que, contrairement à ce qu'affirme le plaignant, il n'invoque pas le consentement comme base juridique pour les e-mails de marketing direct, mais bien l'intérêt légitime.
21. Le défendeur déclare que le consentement est effectivement mentionné comme une base juridique sur le bon de commande, mais que la déclaration de confidentialité précise que le consentement est uniquement demandé si la loi l'exige : "*Dans la mesure où la loi l'exige, [le défendeur] demandera votre consentement avant d'utiliser vos données à caractère personnel pour ces finalités*." Sur le bon de commande, dans la déclaration de confidentialité et dans les communications avec le plaignant dans les magasins, il est toujours référé au traitement à des fins de marketing direct et pour la prestation de services dans l'intérêt de la personne concernée et du responsable du traitement, ce qui suppose la base juridique de l'intérêt légitime..
22. La Chambre Contentieuse rappelle qu'il incombe au responsable du traitement d'identifier la base juridique appropriée. Le choix de la base juridique appropriée doit se faire avant le début de l'activité de traitement et être communiqué de façon transparente aux personnes

concernées (par exemple via la déclaration de confidentialité)¹. La Chambre Contentieuse constate que sur le bon de commande, le défendeur invoque le consentement comme base juridique pour l'envoi de messages de marketing direct. Il y est en effet repris ce qui suit : "*[...] reconnaît avoir donné son consentement préalable, libre, spécifique et éclairé pour la réception de communications commerciales par courrier électronique.[...]*". D'autre part, le défendeur invoque, au cours de cette procédure, l'intérêt légitime (article 6.1.) du RGPD) comme base juridique pour le traitement de données à caractère personnel dans le cadre du marketing direct. La Chambre Contentieuse va évaluer si le défendeur pouvait licitement invoquer l'une des deux bases juridiques.

23. La Chambre Contentieuse constate que pendant l'enquête d'inspection, dans ses conclusions et pendant l'audition, le défendeur invoque la base juridique de l'intérêt légitime en vertu de l'article 6.1.f) du RGPD et elle procède dès lors à une évaluation de l'application de cette base juridique.
24. La communication litigieuse (non sollicitée) vise à informer les clients d'actions promotionnelles organisées par le défendeur. Le message est adressé à des personnes physiques identifiées (cf. la mention du nom) et est envoyé par voie électronique, plus précisément par e-mail. La Chambre Contentieuse constate dès lors que les e-mails, tels que reçus par le plaignant, relèvent du marketing direct. Le défendeur peut donc invoquer licitement l'intérêt légitime en vertu de l'article 6.1.f) du RGPD, si les conditions sont remplies, ce qui a pour effet qu'à cet égard, le consentement du plaignant n'est pas requis.
25. Pour recourir licitement à l'article 6.1.f) du RGPD, trois conditions doivent être remplies : test de finalité, test de nécessité, pondération des intérêts. En ce qui concerne le test de finalité, la Chambre Contentieuse se réfère au considérant 47 du RGPD qui prévoit explicitement que le traitement de données à caractère personnel à des fins de marketing direct (NdT : prospection au sens du RGPD) peut être considéré comme étant réalisé pour répondre à un intérêt légitime (article 6.1.f) du RGPD), ce qui permet de conclure que le test de finalité est réussi. La deuxième condition semble également être remplie, vu que le nom et l'adresse e-mail sont nécessaires à l'envoi de marketing direct par e-mail. Enfin, les intérêts ou les droits fondamentaux de la personne concernée ne doivent pas prévaloir sur les intérêts du responsable du traitement ou du tiers pour pouvoir invoquer valablement l'article 6.1.f) du RGPD, ce qu'il convient toujours d'évaluer à la lumière des circonstances concrètes. Le défendeur avance que la pondération des intérêts dans le cadre de la pratique générale de l'envoi de marketing direct doit lui être favorable. Il déclare que les personnes concernées sont informées via l'employé de magasin, le bon de commande et la déclaration

¹ En ce qui concerne les obligations de transparence, la Chambre Contentieuse renvoie à la section II.3. de la présente décision.

de confidentialité, à propos du fait que des communications de marketing direct sont envoyées, que les e-mails de marketing direct portent sur des produits comparables aux produits que les personnes concernées ont acheté auparavant chez lui, que les données à caractère personnel sont limitées et que l'envoi de marketing direct est une pratique courante dans le secteur. Dès lors, d'après ce que conclut le défendeur, sa pratique courante consistant à envoyer du marketing direct est licite en vertu de l'article 6.1.f) du RGPD.

26. Le défendeur reconnaît toutefois que le plaignant n'aurait pas dû recevoir ces e-mails en 2021 et 2022. Les e-mails ont été envoyés en raison d'une erreur technique survenue lors d'une migration de données, malgré les analyses de risques effectuées au préalable. En raison de cette erreur technique, l'opt-out du plaignant a été temporairement converti, à tort, en opt-in. Le défendeur souligne en outre que, indépendamment de cet incident, le traitement des données à des fins de marketing direct tient entièrement compte de toutes les exigences de la législation applicable, à savoir toutes les exigences de l'article 6.1.f) du RGPD. Le défendeur explique pendant l'audition qu'il n'a pas connaissance d'autres personnes concernées ayant rencontré le même problème..
27. La Chambre Contentieuse estime que la pratique courante du défendeur consistant à envoyer des e-mails de marketing direct ne constitue pas en soi une violation de l'article 6.1.f) du RGPD. La Chambre Contentieuse suit l'argumentation concernant la pondération des intérêts du défendeur et ajoute que les e-mails de marketing direct contiennent également un lien de désabonnement, afin que les personnes concernées puissent exercer facilement leur droit d'opposition.
28. Conformément à l'article 21.2 du RGPD, lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de marketing direct, la personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant pour ce type de marketing. Dans le cas présent, le plaignant a exercé son droit d'opposition, comme le reconnaît également le défendeur, ce qui lui a permis de ne plus recevoir de marketing direct pendant trois ans. Il n'était donc pas dans ses attentes raisonnables qu'après avoir exercé son droit d'opposition, qui a été respecté par le défendeur pendant trois ans, ses données à caractère personnel soient encore traitées à des fins de marketing direct. En outre, cette pratique est contraire à l'article 21.3. du RGPD, qui prévoit que lorsque la personne concernée s'oppose au traitement à des fins de marketing direct, les données à caractère personnel ne sont plus traitées à ces fins. Par conséquent, la pondération des intérêts est favorable, dans ce cas, au plaignant et la troisième condition pour un recours licite à l'article 6.1.f) du RGPD n'est pas remplie. La Chambre Contentieuse constate dès lors que l'envoi des e-mails de marketing direct au plaignant en 2021 et en 2022 constitue **une violation de l'article 6.1.f) du RGPD.**
29. Pour autant que nécessaire, la Chambre Contentieuse vérifie si le défendeur peut licitement invoquer le consentement comme base juridique, comme indiqué sur le bon de

commande. L'article 4 du RGPD définit "le consentement" comme "*toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement*". Par conséquent, un consentement, pour qu'il soit conforme au RGPD, doit satisfaire aux conditions cumulatives suivantes : il doit être (i) libre, (ii) spécifique, (iii) éclairé et, (iv) univoque. Un consentement est considéré comme libre lorsqu'il implique un choix réel de la personne concernée, laquelle doit pouvoir être considérée comme pouvant exercer un contrôle réel sur sa décision. La Chambre Contentieuse constate que la signature du bon de commande du plaignant ne peut pas compter comme un consentement libre pour la réception de marketing direct. La Chambre Contentieuse attire l'attention sur l'exigence de la granularité du consentement, selon laquelle les finalités du (des) traitement(s) doivent être séparées et le consentement doit être demandé pour chaque finalité. Étant donné que le défendeur lie la signature du bon de commande entre autres à l'octroi du consentement pour l'envoi de marketing direct, la Chambre Contentieuse constate que l'exigence d'un consentement libre n'est pas respectée. Par conséquent, un recours au consentement en tant que base juridique conformément à l'article 6.1.a) du RGPD n'est pas valable.

II.2. Articles 12.1, 12.2, 12.3 et 15.1 du RGPD

30. Le Service d'Inspection constate qu'il y a violation des articles 12.1, 12.2, 12.3 et 15.1 du RGPD, étant donné que plus de cinq mois se sont écoulés entre la réception de la demande d'accès et la fourniture de toutes les informations au plaignant. Le Service d'Inspection renvoie également au fait que le défendeur reconnaît que les données à caractère personnel ont été supprimées à la suite d'une erreur humaine, ce qui n'aurait pas dû se produire. La Chambre Contentieuse examinera s'il est question en l'espèce d'une violation des articles susmentionnés.
31. Aux termes de l'article 15.1 du RGPD, la personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées. Lorsque c'est le cas, la personne concernée a le droit d'obtenir l'accès auxdites données à caractère personnel ainsi qu'à une série d'informations listées à l'article 15, paragraphe 1, a) - h), telles que la finalité du traitement de ses données et les destinataires éventuels de ses données ainsi que des informations relatives à l'existence de ses droits, dont celui de demander la rectification ou l'effacement de ses données ou encore celui de déposer plainte auprès de l'APD. L'objectif du droit d'accès est de permettre à la personne concernée de comprendre comment ses données à

caractère personnel sont traitées et quelles en sont les conséquences ainsi que de contrôler l'exactitude des données traitées sans devoir justifier ses intentions².

32. L'article 12 du RGPD concerne les modalités d'exercice de leurs droits par les personnes concernées et prévoit que le responsable du traitement doit faciliter l'exercice de ces droits par la personne concernée (article 12.2 du RGPD) et lui fournir des informations sur les mesures prises à la suite de sa demande dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai d'un mois à compter de sa demande (article 12.3 du RGPD).
33. Le Service d'Inspection constate dans son rapport d'inspection que la demande du plaignant d'exercer son droit d'accès a été reçue par le défendeur le 19 décembre 2021. Le défendeur n'a fourni que le 11 juillet 2022, soit plus de six mois plus tard et après réception des questions du Service d'Inspection, toutes les informations qui doivent obligatoirement être communiquées en vertu de l'article 15.1 du RGPD. Le Service d'Inspection souligne également que les données à caractère personnel du plaignant ont été supprimées à un certain moment par le défendeur "à la suite d'une erreur humaine" et que le défendeur a expressément reconnu que cela n'aurait pas dû se produire..
34. Dans ses conclusions, le défendeur soutient qu'il a indubitablement respecté le délai de réponse d'un mois. La demande d'accès a été introduite le 19 décembre 2021. En vertu de l'article 12.3 du RGPD, le défendeur avait jusqu'au 19 janvier 2022 pour fournir les informations demandées. Le 27 décembre 2021, le défendeur a réagi à la demande en priant le plaignant de lui fournir des informations supplémentaires, afin de pouvoir y donner suite. Le 29 décembre 2021, le défendeur a reçu les informations nécessaires. Le défendeur a ensuite répondu à la demande d'accès le 18 janvier 2022, soit dans le délai légal, indépendamment du fait que les informations supplémentaires demandées n'ont été obtenues que le 29 décembre 2021. Le défendeur ajoute qu'il convient au moins de reconnaître que sa réponse du 18 janvier 2022 peut être qualifiée de réponse initiale dans le délai légal et que les réponses suivantes, fournies entre les mois de février et de juillet, font

² Lignes directrices 01/2022 du CEPD sur les droits des personnes concernées — Droit d'accès, du 18 janvier 2022, consultables via le lien suivant : https://www.edpb.europa.eu/system/files/2024-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_fr.pdf, para 13.

suite à des demandes supplémentaires du plaignant, ce qui justifie le délai supplémentaire de deux mois.

35. Le plaignant fait valoir qu'il n'a pas reçu de copie complète de ses données à caractère personnel, bien que cela soit prescrit sur la base de l'article 15 du RGPD, mais seulement un aperçu des données à caractère personnel après anonymisation. Le plaignant souligne que, si le défendeur a demandé par erreur la procédure prévue pour une demande d'effacement des données, il n'a pas non plus respecté l'article 17 du RGPD à cet égard. Cet article exige en effet un effacement complet et pas seulement une anonymisation, selon le plaignant.
36. La Chambre Contentieuse constate que le plaignant a introduit sa demande le 19 décembre 2021. Le 27 décembre 2021, le défendeur a demandé des informations supplémentaires au plaignant (c.-à-d. son nom, sa date de naissance et le dernier établissement auprès duquel il était client) en vue de l'identifier. Le plaignant a fourni ces informations au défendeur le 29 décembre 2021. Ce même jour, le défendeur en confirme la bonne réception et informe le plaignant que sa demande est en cours de traitement. Le 18 janvier 2022, le défendeur a répondu à la demande d'accès, mais de façon incomplète, selon le plaignant.
37. La Chambre Contentieuse souligne toutefois que le plaignant souhaitait savoir sur quelle base juridique le défendeur se basait pour l'envoi de marketing direct (non sollicité). À ce sujet, le plaignant écrit ce qui suit dans son mail du 30 janvier 2022 : *"Je manque toutefois d'informations concernant l'utilisation de mes données à des fins commerciales. Quand et comment ai-je donné mon consentement à l'utilisation de mes données pour recevoir des newsletters/publicités de [défendeur] ? Ou quelle autre base juridique prévue à l'article 6 du RGPD utilisez-vous pour traiter mes données pour ces finalités ?"* La réponse du défendeur du 2 février 2022 renvoie à la déclaration de confidentialité et transmet le passage suivant au plaignant : *"Vos données à caractère personnel sont utilisées par [le défendeur] pour répondre à vos questions, vous informer des activités et actions actuelles et futures de [le défendeur], vous envoyer des newsletters électroniques, vous envoyer de la publicité par courrier postal, à des fins statistiques et pour le traitement automatisé des données. Vos données à caractère personnel seront uniquement utilisées pour la prestation de services. Dans la mesure où la loi l'exige, [le défendeur] demandera votre consentement avant d'utiliser vos données à caractère personnel pour ces finalités."* Par conséquent, le plaignant demande si le défendeur invoque alors l'article 6.1.a) du RGPD, à savoir le consentement. Le 24 février 2022, le défendeur répond ce qui suit : *"[le défendeur] se réserve le droit d'utiliser les données qui ont été collectées dans le cadre de la vente d'un produit ou d'un service à des fins de marketing direct de produits ou services similaires, conformément à la législation en vigueur (le RGPD et l'Arrêté royal)."* Lorsque le plaignant lui indique, via un e-mail du 25 février 2022, que ces informations sont insuffisantes pour obtenir une réponse à ses questions concernant la base légale, le défendeur répète, en date du 9 mars 2022, que ses "données [sont traitées] conformément à l'article 6 du RGPD et à

l'Arrêté royal du 4 avril 2003 visant à réglementer l'envoi de publicités par courrier électronique".

38. La Chambre Contentieuse constate que le défendeur a répondu à la demande d'accès dans le délai d'un mois prescrit par l'article 12.3 du RGPD. Il a transmis les informations dont il disposait après l'erreur ayant mené à l'anonymisation et les a encore complétées ultérieurement. Les informations que le défendeur a fournies suite à la demande du plaignant concernant la base juridique invoquée pour l'envoi des e-mails de marketing direct n'étaient toutefois pas transparentes, ni rédigées dans une langue claire et simple, comme prescrit par l'article 12.1 du RGPD. L'e-mail du 24 février 2022 renvoie uniquement à la "législation en vigueur (RGPD et Arrêté royal), ce qui ne répond pas aux conditions en matière de transparence et de clarté. Même lorsque le plaignant le lui fait remarquer, le défendeur reste vague. Dans son e-mail du 9 mars 2022, il se réfère à l'article 6 du RGPD et précise à quel arrêté royal il renvoie. Le défendeur ne fait toutefois aucune référence à l'article 6.1.f) du RGPD. Le droit d'accès constitue la "porte d'entrée" qui permet l'exercice d'autres droits, ce qui rend indispensable la réception d'informations claires, comme en ce qui concerne la base juridique invoquée, pour que la personne concernée puisse exercer d'éventuels droits supplémentaires. La Chambre Contentieuse conclut donc qu'**il y a une violation de l'article 12.1 du RGPD en ce qui concerne la réponse au droit d'accès.**
39. Le défendeur reconnaît avoir traité la demande d'accès comme une demande d'effacement, dans le cadre de laquelle les données à caractère personnel du plaignant ont été anonymisées. Il souligne qu'il a néanmoins encore pu transmettre certaines données à caractère personnel au plaignant. À toutes fins utiles, la Chambre Contentieuse attire l'attention sur le fait que la pseudonymisation de données à caractère personnel ou, selon le défendeur, l'anonymisation dans la mesure où ces données pourraient être rétablies, ne satisfait potentiellement pas au droit à l'effacement des données au sens de l'article 17 du

RGPD. Étant donné qu'une éventuelle violation de l'article 17 du RGPD ne fait pas partie des débats contradictoires, la Chambre Contentieuse n'approfondit pas cet aspect.

II.3. Articles 12.1, 13.1 et 13.2. du RGPD

40. La Chambre Contentieuse doit juger si le plaignant a suffisamment été informé quant au traitement litigieux pour respecter les exigences de l'article 12.1 et de l'article 13.1 et 13.2 du RGPD.
41. Sur la base des articles 12.1, 13.1 et 13.2 du RGPD, il est nécessaire que le défendeur, en tant que responsable du traitement, fournisse aux personnes concernées des informations concises, transparentes et compréhensibles sur les données à caractère personnel qui sont traitées. Les obligations susmentionnées de transparence constituent une concrétisation de l'obligation générale de transparence figurant à l'article 5.1.a) du RGPD.
42. L'article 12.1 du RGPD prescrit que le responsable du traitement prend *"des mesures appropriées" pour fournir toute information visée aux articles 13 et 14 à la personne concernée [...] d'une façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples, en particulier pour toute information destinée spécifiquement à un enfant*". Selon le considérant 39 du RGPD, l'obligation de transparence signifie que les personnes doivent être informées sous une forme accessible et facile à comprendre, notamment concernant la manière dont leurs droits peuvent être exercés. En cas de collecte directe de données auprès de la personne concernée, comme en l'espèce, toutes les données mentionnées à l'article 13 du RGPD doivent être communiquées à la personne concernée au moment où les données sont obtenues.

Constatations dans le rapport d'inspection

43. Le Service d'Inspection constate dans son rapport que les informations reprises sur le bon de commande de 2018 ne sont pas claires et sont incomplètes. Le bon de commande manque de clarté car il contient des termes vagues et n'indique pas clairement que le plaignant recevra en effet immédiatement du marketing direct (*"le développement des relations commerciales avec le client et la gestion de la clientèle, éventuellement par le biais du marketing direct"*). Le bon de commande est incomplet, vu qu'il ne mentionne pas toutes les informations requises en vertu de l'article 13 du RGPD. Selon les constatations du Service d'Inspection, les éléments manquants sont les suivants : les coordonnées du délégué à la protection des données, le délai de conservation, le droit à la limitation du traitement et le droit à la portabilité des données, le droit de retirer le consentement et le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle.

Position du défendeur

44. Le défendeur n'est pas d'accord avec les constatations du rapport d'inspection. Il affirme que le bon de commande est bel et bien clair. En ce qui concerne le bon de commande, le défendeur fait remarquer qu'il y est explicitement référé au marketing direct. D'après lui, le fait que le bon de commande mentionne qu'un traitement aura "éventuellement" lieu à des fins de marketing direct ne change rien à la clarté de ce document. On peut en effet difficilement s'attendre à ce que le responsable du traitement puisse affirmer à l'avance avec une totale certitude que des e-mails de marketing direct seront envoyés à un client spécifique. Dans un souci de transparence, le défendeur a donc choisi d'informer ses clients, via le bon de commande, que leurs données à caractère personnel pourraient être traitées à des fins de marketing direct. La déclaration de confidentialité mentionne également la possibilité que les données à caractère personnel soient utilisées à des fins de marketing direct. Depuis le 1^{er} juin 2018, le défendeur a donné à tous les employés de ses magasins, par le biais d'une publication sur l'intranet, l'instruction expresse d'informer le client, lors de chaque remise d'un bon de commande, que ses données seront traitées dans le cadre de "communications de service et de conseils personnalisés" et que, s'il ne souhaite plus recevoir de tels e-mails, il peut cliquer sur le bouton de désabonnement situé au bas des e-mails. Enfin, le défendeur souligne que l'envoi d'e-mails de marketing direct est une pratique particulièrement courante dans le secteur. Les clients y sont donc habitués, ou du moins ils peuvent s'attendre à recevoir des messages promotionnels.
45. En ce qui concerne la constatation selon laquelle le bon de commande serait incomplet, le défendeur souligne que, combinées à la déclaration de confidentialité de 2018 qui était jointe à chaque message de marketing direct, les informations figurant sur le bon de commande de 2018 sont pratiquement exhaustives. Par le biais de l'approche par couche dans le bon de commande et la déclaration de confidentialité, les clients avaient accès aux informations requises. Sans reconnaître aucune violation des articles 12 et 13 du RGPD, le défendeur indique dans ses conclusions qu'il apportera les modifications suivantes à sa déclaration de confidentialité :
 - indiquer clairement les coordonnées du délégué à la protection des données et préciser que les personnes concernées peuvent contacter ce dernier pour toute question ou remarque relative au traitement de leurs données à caractère personnel ;
 - indiquer le délai de conservation des données à caractère personnel traitées, ou au moins les critères utilisés pour déterminer ce délai ; et
 - préciser que dans certaines circonstances, les personnes concernées ont le droit (i) de faire limiter le traitement de leurs données à caractère personnel par le défendeur et (ii) de retirer leur consentement au traitement de données à caractère personnel les concernant.

Par ailleurs, il adaptera également son bon de commande en y reprenant, au bas du document, un lien vers la déclaration de confidentialité. À cet effet, plusieurs mesures techniques doivent encore être prises via la plateforme Customer Relationship management (ci-après : plateforme CRM).

46. La Chambre Contentieuse constate que le bon de commande et la déclaration de confidentialité manquaient de clarté. Les passages du bon de commande et de la déclaration de confidentialité concernant la base juridique du traitement des données à caractère personnel renvoient à deux bases juridiques différentes, à savoir le consentement sur le bon de commande et l'intérêt légitime dans la déclaration de confidentialité. La Chambre Contentieuse reconnaît qu'une approche par couches peut être intéressante afin de déjà communiquer ainsi les informations les plus importantes aux personnes concernées via le bon de commande. La Chambre Contentieuse se réfère toutefois au passage concernant le traitement de données à caractère personnel : *Finalités. En signant le présent bon de commande, le client donne [au défendeur] son consentement explicite au traitement susmentionné de ses données à caractère personnel, en particulier celles relatives à sa santé, reconnaît avoir donné son consentement préalable, libre, spécifique et éclairé pour recevoir des communications commerciales par courrier électronique, et accepte en outre l'application des conditions générales imprimées sur le présent bon de commande*". Le défendeur déclare que celui-ci doit être lu conjointement avec la déclaration de confidentialité, qui stipule : *"Vos données à caractère personnel sont utilisées par [le défendeur] pour répondre à vos questions, vous informer des activités et actions actuelles et futures de [le défendeur], vous envoyer des newsletters électroniques, vous envoyer de la publicité par courrier postal, à des fins statistiques et pour le traitement automatisé des données. Vos données à caractère personnel seront uniquement utilisées pour la prestation de services. Dans la mesure où la loi l'exige, [le défendeur] demandera votre consentement avant d'utiliser vos données à caractère personnel pour ces finalités."* La Chambre Contentieuse estime cependant que ce passage de la déclaration de confidentialité manque aussi de clarté, étant donné qu'il ne précise pas pour chaque traitement quand la loi requiert de demander le consentement pour un traitement. La Chambre Contentieuse rappelle qu'elle recommande à titre de bonne pratique que les responsables du traitement ventilent les informations relatives à leurs traitements en fonction des finalités et des bases légales, afin qu'elles soient claires pour les personnes concernées. Par ailleurs, la Chambre Contentieuse adhère au point de vue du défendeur selon lequel l'usage du terme "éventuellement" dans la partie de phrase ("le développement des relations commerciales avec le client et la gestion de la clientèle, éventuellement par le biais du marketing direct") ne prête pas en soi à confusion. La déclaration de confidentialité est en effet un document général qui est mis à la disposition de toutes les personnes concernées et il est possible que toutes ne reçoivent pas ces e-mails de marketing direct,

par exemple parce qu'elles ont exercé leur droit d'opposition ou parce qu'elles n'ont pas communiqué leur adresse e-mail.

47. La Chambre Contentieuse constate que la déclaration de confidentialité était incomplète, comme l'a constaté le Service d'Inspection. Pendant l'audition, le défendeur a communiqué à la Chambre Contentieuse la version la plus récente de la déclaration de confidentialité. La Chambre Contentieuse constate que la déclaration de confidentialité a été modifiée afin de remédier aux violations relatives au caractère incomplet de la déclaration de confidentialité constatées par le Service d'Inspection.
48. **La Chambre Contentieuse constate qu'il était question de violations (historiques) de l'article 12.1 et de l'article 13.1 et 13.2 du RGPD, mais qu'il y a entre-temps été remédié.**

II.4. Articles 5.2, 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD

49. L'article 24.1 RGPD impose au responsable du traitement de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément au RGPD. Ces mesures doivent en outre être réexaminées et actualisées si nécessaire. Cet article reflète le principe de "responsabilité", énoncé à l'article 5.2 du RGPD, selon lequel "le responsable du traitement est responsable du respect du paragraphe 1 (responsabilité) et est en mesure d'en apporter la preuve. L'article 24.2 du RGPD dispose que, lorsqu'elles sont proportionnées par rapport aux activités de traitement, les mesures visées à l'article 24.1 du RGPD ci-dessous comprennent la mise en œuvre de politiques de protection des données appropriées par le responsable du traitement.
50. Il relève également de la responsabilité du responsable du traitement, en application des articles 24 (responsabilité) et 25 du RGPD (protection des données dès la conception et par défaut), d'intégrer le nécessaire respect des règles du RGPD de manière efficace dans le projet de ses activités de traitement ainsi que dans ses procédures.
51. La Chambre Contentieuse souligne que le défendeur est une grande entreprise qui traite des données à caractère personnel (sensibles), ce qui comporte des risques pour les personnes concernées. La Chambre Contentieuse constate que le défendeur dispose d'une documentation très importante et a pris de nombreuses initiatives qui permettent à ses collaborateurs de respecter au mieux les obligations découlant du RGPD. Le défendeur a ainsi voulu réduire autant que possible le risque d'erreur humaine et de défauts techniques. La Chambre Contentieuse reconnaît qu'il n'est pas toujours possible d'exclure de tels problèmes, mais elle attend néanmoins des responsables du traitement qu'ils prennent les

mesures nécessaires pour limiter ces risques autant que possible, ce que le défendeur a fait dans la présente affaire.

52. La Chambre Contentieuse souligne qu'il appartient également au défendeur de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer qu'il agit conformément au RGPD, et plus particulièrement aux obligations d'information. La Chambre Contentieuse constate que dans la présente affaire, le défendeur n'a pas pris les mesures nécessaires pour vérifier si les obligations d'information étaient respectées. La Chambre Contentieuse a constaté que ce n'était pas le cas, vu les violations constatées au respect de l'article 12.1 j° l'article 13 du RGPD (voir partie II.3) et la violation du droit d'accès en raison de l'erreur humaine qui a donné lieu à l'anonymisation, d'une part, et au défaut de transparence concernant la base juridique dans la réponse à la demande d'accès, d'autre part. **Il est dès lors question d'une violation des articles 5.2, 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD.**

II.5. Articles 30.1, 30.3 et 30.4 du RGPD

53. Au cours de son enquête, le Service d'Inspection constate que le défendeur refuse de fournir une copie de son registre des activités de traitement et motive ce refus par des raisons de sensibilités économiques de l'entreprise. Selon le Service d'inspection, cela constitue une violation de l'article 30.4 du RGPD, étant donné que le responsable du traitement doit fournir, sur simple demande du Service d'inspection, une copie de son registre des activités de traitement afin d'en permettre un contrôle. Étant donné que le défendeur n'a pas transmis son registre des activités de traitement, le Service d'Inspection conclut qu'il ne démontre pas qu'il dispose d'un registre actualisé des activités de traitement sous forme écrite, y compris sous forme électronique, comme l'exigent les articles 30.1 et 30.3 du RGPD.
54. Le défendeur fait valoir qu'il dispose bien d'un registre actualisé des activités de traitement et que l'article 30.4 du RGPD ne prescrit pas sous quelle forme le registre doit être partagé avec l'APD. Néanmoins, le défendeur déclare avoir compris entre-temps qu'il doit fournir le registre sur simple demande écrite et que l'APD est également tenue d'en préserver le caractère confidentiel. Le registre a donc été transmis en tant que pièce des conclusions en

réponse. Le défendeur déclare que le registre est conforme aux exigences de l'article 30.1 du RGPD pour les plus de 200 activités de traitement.

55. La Chambre Contentieuse a reçu le registre des activités de traitement par e-mail et constate qu'il s'agit d'un document vivant qui répond aux exigences de l'article 30.1 du RGPD. Dès lors, la Chambre Contentieuse conclut qu'**il n'est pas question d'une violation de l'article 30.1, 30.3 et 30.4 du RGPD.**

II.6. Articles 38.1 et 39 du RGPD

56. Le RGPD reconnaît que le délégué à la protection des données est une figure clé en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel, dont la désignation, la position et les missions sont soumises à des règles. Ces règles aident le responsable du traitement à remplir ses obligations en vertu du RGPD mais aident aussi le délégué à la protection des données à exercer correctement ses missions.
57. L'article 38.1 du RGPD prescrit que le responsable du traitement veille à ce que le délégué à la protection des données soit associé, d'une manière appropriée et en temps utile, à toutes les questions relatives à la protection des données à caractère personnel.
58. L'article 39.1 du RGPD énonce que les tâches du délégué à la protection des données sont au moins les suivantes : *a) informer et conseiller le responsable du traitement ou le sous-traitant ainsi que les employés qui procèdent au traitement sur les obligations qui leur incombent en vertu du présent règlement et d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres en matière de protection des données ; b) contrôler le respect du présent règlement, d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres en matière de protection des données et des règles internes du responsable du traitement ou du sous-traitant en matière de protection des données à caractère personnel, y compris en ce qui concerne la répartition des responsabilités, la sensibilisation et la formation du personnel participant aux opérations de traitement, et les audits s'y rapportant ; c) dispenser des conseils, sur demande, en ce qui concerne l'analyse d'impact relative à la protection des données et vérifier l'exécution de celle-ci en vertu de l'article 35 ; d) coopérer avec l'autorité de contrôle ; e) faire office de point de contact pour l'autorité de contrôle sur les questions relatives au traitement, y compris la consultation préalable visée à l'article 36, et mener des consultations, le cas échéant, sur tout autre sujet.* Dans l'accomplissement de ses missions, le délégué à la protection des données tient dûment compte du risque associé aux opérations de traitement compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement (article 39.2 du RGPD).
59. Au cours de son enquête d'inspection, le Service d'Inspection constate que le défendeur ne démontre pas quelles informations et/ou quels avis son délégué à la protection des données a fournies concernant la demande d'exercice du droit d'accès du plaignant. En vertu de l'article 38.1 du RGPD, le responsable du traitement doit associer le délégué à la protection

des données , d'une manière appropriée et en temps utile, à toutes les questions relatives à la protection des données à caractère personnel. Le Service d'Inspection conclut donc qu'il est question d'une violation des articles 38.1 et 39 du RGPD.

60. Le défendeur conteste cette constatation et produit des pièces qui prouvent l'implication du délégué à la protection des données. Le délégué a (i) effectué les démarches nécessaires en interne pour collecter des informations relatives à la plainte, (ii) envoyé un e-mail détaillé au plaignant le 11 juillet 2022, dans lequel il répondait à nouveau à toutes les questions que celui-ci avait posées au cours des mois précédents et (iii) envoyé un e-mail au Service d'inspection avec les réponses aux questions posées et les justificatifs correspondants. En ce qui concerne l'implication du délégué à la protection des données en général, le défendeur renvoie aux avis déjà fournis par ce délégué dans le cadre de violations liées aux données à caractère personnel, à la coopération du délégué à la protection des données à l'élaboration de documents stratégiques et aux brochures d'information sur le RGPD que le

délégué à la protection des données met à la disposition du personnel des magasins. Pendant l'audition, le délégué à la protection des données a expliqué tout cela en détail.

61. Vu les éléments qui précèdent, la Chambre Contentieuse constate que le délégué à la protection des données est associé régulièrement aux questions relatives à la protection des données à caractère personnel. En ce qui concerne plus particulièrement le contexte de la plainte, la Chambre Contentieuse constate que le délégué à la protection des données a été associé à la suite de la plainte en question, comme il ressort des éléments de preuve soumis par le défendeur, notamment l'e-mail du 11 juillet 2022 adressé au plaignant concernant la demande d'accès et la lettre du 12 juillet 2022 contenant les réponses aux questions du Service d'Inspection. La Chambre Contentieuse constate également sur la base des pièces que le délégué à la protection des données est associé aux initiatives et aux mesures prises par le défendeur qui peuvent avoir un effet sur la protection des données. En outre, il existe au niveau du défendeur une politique définissant quand et comment le délégué à la protection des données peut être associé et le personnel est régulièrement formé à ce sujet.
62. Compte tenu de ce qui précède, la Chambre Contentieuse constate qu'**il n'y a pas de violation des articles 38.1 et 39 du RGPD.**

III. Sanction

63. Comme expliqué dans la partie II, la Chambre Contentieuse a constaté qu'il était question d'une violation de l'article 6.1.f), de l'article 12.1 j° l'article 15 du RGPD, de l'article 12.1 j° l'article 13 du RGPD et de l'article 5.2 j° les articles 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD.
64. Aux termes de l'article 100 de la LCA, la Chambre Contentieuse a le pouvoir de :
 - 1° classer la plainte sans suite ;
 - 2° ordonner le non-lieu ;
 - 3° prononcer une 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.

65. Pour déterminer la sanction suite à la violation des articles 5.1.a) du RGPD en lien avec l'article 6.1.f) du RGPD en ce qui concerne l'envoi des e-mails non-sollicités de marketing direct, la Chambre Contentieuse tient compte du fait que l'envoi de ces e-mails résulte d'une erreur technique survenue dans le cadre d'une migration de données, que le défendeur avait effectué les analyses de risques nécessaires avant la migration de données, qu'il n'est pas démontré qu'il y avait d'autres personnes concernées et que le défendeur a réagi adéquatement suite au traitement litigieux, ce qui a permis que le plaignant ne reçoive plus d'e-mails de marketing direct. La Chambre Contentieuse estime dès lors que dans la situation spécifique donnée, un non-lieu suffit.
66. Lors de la détermination de la sanction suite à la violation de l'article 12.1 du RGPD lu conjointement avec l'article 15 du RGPD, la Chambre Contentieuse tient compte du fait qu'il était question d'une erreur humaine suite à laquelle certaines données ont été anonymisées et que le défendeur a fourni des efforts afin de récupérer les données à caractère personnel en temps utile et de la manière la plus complète possible. La Chambre Contentieuse souligne toutefois que le défendeur n'a pas fait preuve de transparence quant à la base juridique sur laquelle reposait l'envoi des e-mails de marketing direct, malgré la demande explicite et répétée du plaignant à cet égard. La Chambre Contentieuse souligne que la violation constatée de la responsabilité sur la base des articles 5.2, 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD découle de la violation susmentionnée des dispositions relatives au droit d'accès. La Chambre Contentieuse estime dès lors que dans cette situation spécifique, une réprimande constitue une sanction appropriée pour les deux violations, conjointement.
67. Lors de la détermination de la sanction suite à la violation de l'article 12.1 du RGPD en lien avec l'article 13 du RGPD concernant les obligations d'information, la Chambre Contentieuse constate qu'il y avait un manque de clarté quant à la base juridique sur laquelle reposait le traitement litigieux. Par ailleurs, la Chambre Contentieuse a constaté qu'au moment du traitement litigieux, la déclaration de confidentialité n'était pas complète. La Chambre Contentieuse tient compte du fait que le défendeur s'est montré coopératif pendant la procédure et qu'il a intégré les remarques du Service d'Inspection dans une nouvelle déclaration de confidentialité. La Chambre Contentieuse souligne que la violation constatée de la responsabilité sur la base des articles 5.2, 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD découle de la violation susmentionnée des obligations d'information. La Chambre Contentieuse estime dès lors que dans cette situation spécifique, une réprimande constitue une sanction appropriée pour les deux violations connexes.

68. En ce qui concerne les autres constatations du Service d'Inspection, la Chambre Contentieuse procède à un classement sans suite, vu qu'aucune violation du RGPD n'a pu être établie à cet égard.

IV. Publication de la décision

69. 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 :

- d'ordonner, en vertu de l'article 100, § 1^{er}, 2^o de la LCA, un non-lieu en ce qui concerne la violation de l'article 5.1.a) j^o l'article 6.1.f) du RGPD ;
- de formuler une réprimande à l'encontre du défendeur en vertu de l'article 100, § 1^{er}, 5^o de la LCA en ce qui concerne :
 - o les violations de l'article 12.1 j^o l'article 15 du RGPD et des articles 5.2, 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD en ce qui concerne la réponse insuffisante au droit d'accès ;
 - o les violations de l'article 12.1 j^o l'article 13 du RGPD et des articles 5.2, 24.1, 25.1 et 25.2 du RGPD en ce qui concerne le non-respect des obligations d'information dans la déclaration de confidentialité et le bon de commande.
- en vertu de l'article 100, § 1^{er}, 1^o de la LCA, de classer sans suite les autres constatations étant donné qu'à cet égard, aucune violation du RGPD ne peut être constatée.

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 (Cour d'appel de Bruxelles) dans un délai de trente jours à compter de sa notification, avec l'Autorité de protection des données en qualité de défenderesse.

Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête contradictoire qui doit comporter les mentions énumérées à l'article 1034^{ter} du *Code judiciaire*³. La requête contradictoire doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du *Code judiciaire*⁴, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (article 32^{ter} du *Code judiciaire*).

(sé.) Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

³ 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.

⁴ 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.