



## Chambre Contentieuse

### Décision 102/2022 du 13 juin 2022

**N° de dossier : DOS-2020-05797**

**Objet : Plainte relative à des appels téléphoniques non sollicités provenant d'un call center**

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

Vu le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE* (règlement général sur la protection des données), ci-après RGPD;

Vu la Loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données* (ci-après LCA);

Vu la Loi du 30 juillet 2018 *relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel* (ci-après LTD) ;

Vu le Règlement d'ordre intérieur tel qu'approuvé par la Chambre des représentants le 20 décembre 2018 et publié au *Moniteur belge* le 15 janvier 2019 ;

Vu les pièces du dossier ;

#### **A pris la décision suivante concernant :**

**Le plaignant :** Monsieur X, ci-après « le plaignant » ;

**Le défendeur<sup>1</sup> :** Y, ci-après « le défendeur » ;

---

<sup>1</sup> Par « défendeur », la Chambre Contentieuse entend la personne/l'entité mise en cause par le plaignant aux termes de sa plainte et ce, sans préjudice du contenu de la présente décision. Cette mention comme « défendeur » ne préjuge pas en l'espèce de la qualification ou non de responsable de traitement de ce dernier.

## I. Faits et procédure

1. Le 4 décembre 2020, le plaignant a déposé plainte auprès de l'Autorité de Protection des données (APD).
2. Sa plainte concerne le traitement de son numéro de téléphone à des fins de démarchage téléphonique par, indique-t-il, la société Y. Le plaignant affirme être contacté par un call center situé en Belgique. A cet égard, le plaignant indique avoir été contacté par différents numéros et ce à plusieurs reprises entre le 28 septembre 2020 et le 4 décembre 2020. Le plaignant ne communique aucun élément à l'appui de ses affirmations aux termes du formulaire de plainte déposé.
3. Par un courriel du 11 décembre 2020, le Service de Première Ligne (SPL) de l'APD a demandé au plaignant s'il avait exercé ses droits auprès du responsable du traitement et, le cas échéant, de lui communiquer une copie de sa demande. Le plaignant n'a pas donné de suite à cette demande du SPL.
4. Le 18 janvier 2021, le SPL de l'APD a déclaré la plainte recevable sur la base des articles 58 et 60 de la LCA, et a transmis celle-ci à la Chambre Contentieuse conformément à l'article 62, § 1 de la LCA.
5. Par une décision du 11 février 2021, la Chambre Contentieuse a saisi le Service d'inspection (SI) en lui demandant notamment d'identifier le responsable du traitement.
6. Aux termes de son rapport d'enquête du 27 septembre 2021, le SI estime qu'il n'est ni approprié ni nécessaire de mener une enquête pour les motifs suivants :
  - Le SI constate que le plaignant indique avoir été contacté à plusieurs reprises par des numéros de téléphone belges (différents) (point 2) sans toutefois apporter aucun élément démontrant qu'il a effectivement reçu les appels en question (ex. des copies de son téléphone montrant les appels reçus, des factures de téléphones, etc.).
  - Le SI constate également que le plaignant ne semble – à première vue – pas avoir exercé ses droits auprès du responsable du traitement présumé. En effet, le plaignant ne produit pas de pièce attestant d'une telle demande ni lors de l'introduction de sa plainte ni en réponse à la demande qui lui a été adressée en ce sens par le SPL comme mentionné ci-dessus aux points 2 et 3.

- Le SI constate que l'objet de la plainte semble – à première vue – relever davantage d'une arnaque que d'un problème lié au traitement de données à caractère personnel. En effet, il ressort des quelques démarches opérées par le SI que plusieurs sites internet ont référencé « Y », entité présumée des appels téléphoniques dont se plaint le plaignant, comme étant (potentiellement) une arnaque<sup>2</sup>. Le SI souligne à cet égard que d'autres moyens d'action existent qui, à première vue, semblent plus appropriés pour faire cesser une telle pratique. Ainsi, une plainte peut notamment être déposée auprès du Ministère public. Le plaignant peut également dénoncer la pratique auprès de la plateforme [pointdecontact.belgique.be](https://pointdecontact.belgique.be).
  
- Le SI indique également avoir égard à la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse de l'APD<sup>3</sup> qui détaille qu'une plainte pourrait être classée sans suite par la Chambre Contentieuse pour l'un des motifs suivants :
  - Lorsque le plaignant n'a « *pas introduit une réclamation préalable auprès de l'organisation qui traite [ses] données à caractère personnel* » (point B.1. de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse). Tel semble être le cas en l'espèce selon les conclusions du SI (points 3 et 6)
  
  - Lorsque la « *plainte est accessoire à un litige plus large qui nécessite d'être débattu devant les cours et tribunaux judiciaires et administratifs ou une autre autorité compétente* » (point B.3. de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse). Or, le SI constate ainsi qu'il a été mentionné au point 6 ci-dessus, que la pratique dénoncée par le plaignant est susceptible d'être considérée comme une arnaque. A cet égard, l'intervention du SPF Economie via le point de contact du SPF Economie qui centralise et traite les problèmes en matière de tromperies, arnaques, fraudes, escroqueries, non-respect droits de consommateur ou d'entreprises (<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>) d'une part et/ou l'organe administratif/judiciaire compétent en matière de tromperie, arnaques, fraudes situé dans le pays du lieu de résidence du

---

<sup>2</sup> Le rapport du SI mentionne à cet égard plusieurs sites de défense des consommateurs, l'absence de référencement de la société dans le Company House (équivalent britannique de la Banque Carrefour des entreprises), l'in vraisemblance de certaines informations etc.

<sup>3</sup> Chambre Contentieuse, Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse, publiée le 18 juin 2021 (pièce 10). Le document est accessible en cliquant sur le lien suivant : <https://autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

plaignant<sup>4</sup> d'autre part, semblent être les mieux placés pour réagir face à cette pratique.

- Lorsque « *la plainte n'est pas suffisamment détaillée ou n'est pas étayée par des preuves qui permettraient à la Chambre Contentieuse de se prononcer sur l'existence ou non d'une violation du RGPD et que la plainte n'entraîne pas un impact sociétal et/ou personnel élevé* » (point B.5. de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse). A cet égard, SI constate que le plaignant n'a communiqué aucun élément matériel permettant de démontrer qu'il a effectivement été appelé par le call center situé en Belgique (points 2, 3 et 6).

7. A l'appui de ce qui précède, le SI conclut que son intervention n'est ni appropriée ni nécessaire en vertu de l'article 64 § 2 de la loi APD lequel prévoit que « *dans l'exercice des compétences visées dans le présent chapitre, l'inspecteur général et les inspecteurs veillent à ce que les moyens qu'ils utilisent soient appropriés et nécessaires* ».

## **II. Motivation**

8. Sur la base des faits décrits dans le dossier de plainte tels que résumés ci-dessus, et sur la base des compétences qui lui ont été attribuées par le législateur en vertu de l'article 95, § 1 de la LCA, la Chambre Contentieuse décide de la suite à donner au dossier. En l'espèce, la Chambre Contentieuse décide de procéder au classement sans suite de la plainte, conformément à l'article 95, § 1, 3<sup>o</sup> de la LCA, pour les raisons exposées ci-après.
9. En matière de classement sans suite, la Chambre Contentieuse est tenue de motiver sa décision par étape<sup>5</sup> et de:
  - prononcer un classement sans suite technique si le dossier ne contient pas ou pas suffisamment d'éléments susceptibles d'aboutir à une sanction ou s'il comporte un obstacle technique l'empêchant de rendre une décision;
  - ou prononcer un classement sans suite d'opportunité, si malgré la présence d'éléments susceptibles d'aboutir à une sanction, la poursuite de l'examen du dossier ne lui semble pas opportune compte tenu des priorités de l'APD telles que

---

<sup>4</sup> A première vue, le SI constate par ailleurs que le plaignant résiderait en France. Ainsi, la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) du Ministère de l'Economie (français) pourrait également être mieux placé pour réagir face à cette pratique.

<sup>5</sup> Cour des marchés (Cour d'appel de Bruxelles), 2 septembre 2020, arrêt 2020/AR/329, p. 18.

spécifiées et illustrées dans la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse<sup>6</sup>.

10. En cas de classement sans suite fondé sur plusieurs motifs, ces derniers (respectivement, classement sans suite technique et classement sans suite d'opportunité) doivent être traités par ordre d'importance<sup>7</sup>.
11. En l'espèce, la Chambre Contentieuse décide de procéder à un classement sans suite de la plainte pour des motifs d'opportunité. La décision de la Chambre Contentieuse repose plus précisément sur deux raisons cumulées au motif desquelles elle considère qu'il est inopportun de poursuivre le traitement du dossier, et décide en conséquence de ne pas procéder, entre autres, à un examen de la plainte quant au fond.
12. La Chambre Contentieuse retient pour partie les mêmes motifs d'opportunité que ceux évoqués par le SI dans son rapport d'enquête, constatant à son tour que :
  - la *plainte est accessoire à un litige plus large qui nécessite d'être débattu en l'espèce, par une autre autorité compétente* (point B.3. de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse). A l'appui des constats du SI (point 6 et note de bas de page n°2), la Chambre Contentieuse est en effet d'avis que la pratique dénoncée est susceptible d'être considérée comme une arnaque. A cet égard, l'intervention du SPF Economie via le point de contact du SPF Economie qui centralise et traite les problèmes en matière de tromperies, arnaques, fraudes, escroqueries, non-respect des droits du consommateur ou d'entreprises (<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>) d'une part et/ou l'organe administratif/judiciaire compétent en matière de tromperie, arnaques, fraudes situé dans le pays du lieu de résidence du plaignant<sup>8</sup> d'autre part, semblent être les mieux placés pour réagir à cette pratique.
  - la *plainte n'est pas suffisamment détaillée ou n'est pas étayée par des preuves qui permettraient à la Chambre Contentieuse de se prononcer sur l'existence ou non d'une violation du RGPD et la plainte n'entraîne pas un impact sociétal et/ou personnel élevé* (point B.5. de la politique de classement sans suite). Comme le SI, la Chambre Contentieuse constate que le plaignant n'a communiqué aucun élément matériel

---

<sup>6</sup> À cet égard, la Chambre Contentieuse renvoie à sa politique de classement sans suite telle que développée et publiée sur le site de l'Autorité de protection des données: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

<sup>7</sup> Cf. Titre 3 – *Dans quels cas ma plainte est-elle susceptible d'être classée sans suite par la Chambre Contentieuse?* de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse.

<sup>8</sup> A première vue, le Service d'inspection constate que le plaignant résiderait en France. Ainsi, la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) du Ministère de l'Économie (français) pourrait également être mieux placé pour réagir face à cette pratique.

permettant de démontrer qu'il a effectivement été appelé par le call center situé en Belgique (points 2, 3 et 6). La Chambre Contentieuse relève également que le grief opposé par le plaignant n'entraîne ni un impact personnel ni sociétal élevé *en termes de protection des données* qui justifierait à ce jour une enquête approfondie. - ce qui n'exclut pas la pertinence de son examen par une autorité plus compétente au premier chef comme mentionné ci-dessus. Au titre d'éléments participant à cette conclusion figurent, en l'espèce, le fait que seules des données de contact téléphonique du plaignant semblent être traitées, la finalité de démarchage téléphonique poursuivie<sup>9</sup> ainsi que le fait que la plainte du plaignant est à ce jour isolée auprès de l'APD,

13. S'agissant de l'absence vraisemblable d'exercice de ses droits (d'opposition) auprès du responsable de traitement présumé par le plaignant, la Chambre Contentieuse rappelle ici - ainsi qu'elle l'a précisé dans sa politique de classement sans suite et dans sa décision 104/2021 - qu'elle traitera toute plainte de manière approfondie en vue d'aboutir à une décision à condition (1) que le plaignant ait d'abord introduit une première réclamation<sup>10</sup> auprès de la personne ou l'organisation elle-même qui traite les données et (2) que cette réclamation soit restée sans réponse satisfaisante pendant un mois, ce délai étant indicatif<sup>11</sup>. La Chambre Contentieuse entend ainsi favoriser une utilisation efficace de ses moyens et les réserver aux cas où son intervention est absolument nécessaire. Il est en effet pertinent de solliciter au préalable la réaction de celui dont, en premier lieu, peut venir la réponse à l'exercice des droits de la personne concernée : le responsable de traitement.
14. Dans sa décision 104/2021 précitée, la Chambre Contentieuse avait ainsi relevé l'absence de toute demande d'exercice de son droit par le plaignant pour conclure que *« l'absence de toute démarche entreprise par le plaignant ( ... ), laisse la Chambre Contentieuse dans l'ignorance complète de la réaction qu'adopterait la défenderesse saisie d'une telle demande et le cas échéant, du bien- fondé ou non du refus éventuel de la défenderesse de cesser le traitement et de supprimer les nom et prénom du plaignant du site internet concerné qui pourrait en résulter ( article 17.1. a), b) ou c) selon le cas). Surtout, la Chambre Contentieuse ne dispose d'aucun élément probant ni même début de preuve tendant à montrer que la défenderesse se serait rendue coupable d'un manquement à ses obligations découlant du RGPD ».*

---

<sup>9</sup> Celle-ci présentant en l'espèce, a priori peu de risque et ce nonobstant l'identification de la thématique du marketing direct comme un axe de priorité stratégique de l'APD, soumis toutefois aux critères d'efficacité de l'action de la Chambre Contentieuse et de l'impact personnel et/ou sociétal élevé. Voy. le point 6 de la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse.

<sup>10</sup> Ce terme est utilisé dans un sens plus large que celui de l'article 77 du RGPD et vise notamment une demande d'exercice de ses droits par la personne concernée.

<sup>11</sup> Sauf les cas d'application de l'article 12.3. du RGPD.

15. Sans préjudice de ce qui précède, la Chambre Contentieuse relève qu'en l'espèce, le plaignant indique aux termes de son formulaire de plainte n'avoir jamais été en mesure de solliciter la moindre information du responsable de traitement présumé qui lui aurait permis d'exercer ses droits auprès de lui. En effet, le plaignant relate qu'à chaque fois que lors de l'appel téléphonique reçu, il évoquait le RGPD et son droit d'accès, l'appel était immédiatement interrompu. La Chambre Contentieuse relève également que la saisine du SI qu'elle avait décidée (point 5) était notamment motivée par un besoin d'identification du responsable de traitement. Pour les motifs détaillés dans son rapport d'enquête (point 6), le SI n'a jugé ni nécessaire ni approprié d'investiguer plus avant cet aspect en application de l'article 64 § 2. de la LCA. A l'appui de ce qui précède, la Chambre Contentieuse est dès lors d'avis qu'elle ne peut retenir comme motif de classement sans suite le fait que le plaignant ne semblerait pas avoir exercé ses droits auprès du responsable de traitement présumé, responsable de traitement présumé dont l'identification n'est par ailleurs pas établie.

### III. Publication et communication de la décision

16. 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. Il n'est toutefois pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement mentionnées.
17. Aux termes de sa politique de classement sans suite, la Chambre Contentieuse communique, sauf exceptions, sa décision au(x) défendeur(s)<sup>12</sup>. La Chambre Contentieuse a en effet décidé de communiquer les décisions de classement sans suite aux défendeurs par défaut. La Chambre Contentieuse s'abstient toutefois d'une telle communication lorsque le plaignant a demandé l'anonymat vis-à-vis du (des) défendeur(s) et lorsque la communication de la décision au(x) défendeur(s), même pseudonymisée, risque néanmoins de permettre sa réidentification<sup>13</sup>. Ceci n'est pas le cas dans la présente affaire.
18. En l'espèce, nonobstant l'absence d'identification du responsable de traitement présumé, la Chambre Contentieuse décide d'adresser une copie de la présente décision à l'adresse de contact référencée sur le site Y mis en cause par le plaignant (...) à titre de seule information.

---

<sup>12</sup> Cf. Titre 5 – *Le classement sans suite sera-t-il publié? La partie adverse en sera-t-elle informée?* de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse.

<sup>13</sup> *Ibidem*.

**POUR CES MOTIFS,**

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, après délibération, de classer la présente plainte sans suite en application de l'article **95, § 1, 3°** de la LCA.

En vertu de l'article 108, § 1 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 30 jours à compter de sa notification, avec l'Autorité de protection des données (APD) en qualité de défenderesse.

Pour lui permettre d'envisager toute autre voie d'action possible, la Chambre Contentieuse renvoie le plaignant aux explications fournies dans sa politique de classement sans suite<sup>14</sup>.

(Sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

---

<sup>14</sup> Cf. Titre 4 – *Que puis-je faire si ma plainte est classée sans suite ?* de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse.