



Chambre Contentieuse

Décision 135/2025 du 28 août 2025

Numéro de dossier : DOS-2024-03604

Objet : Plainte relative à une violation du principe de transparence

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données;

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 le comité de direction de l'Autorité de protection des données le 25 avril 2024 et publié au Moniteur belge le 31 mai 2024 ;

Vu les pièces du dossier ;

A pris la décision suivante concernant :

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

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

I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne la réponse à une demande d'accès et une violation du principe de transparence.
2. Le 21 octobre 2024, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « l'APD ») à l'encontre de la partie défenderesse, Y (ci-après « la défenderesse »).
3. Le 13 août 2024, le plaignant exerce son droit d'accès auprès de la défenderesse. Il précise souhaiter recevoir une copie de tous les traitements réalisés sur ses données personnelles et tous les logs liés à ses données personnelles. Il indique également que la procédure qui lui a été renseignée pour exercer ses droits diffère de celle prévue par la politique vie privée de la défenderesse. Selon lui, la politique de vie privée mentionne l'envoi d'un email à l'adresse [...] alors que la procédure renseignée par téléphone implique le dépôt d'une plainte auprès d'un service tiers de médiation européen. Son courriel contient également des informations concernant un litige contractuel entre les parties. Plus tard dans la journée, la défenderesse accuse réception de la demande et transmet une copie du contrat le liant au plaignant. Cette pièce jointe n'est pas fournie à l'APD.
4. Le même jour, le plaignant manifeste son mécontentement vis-à-vis de la réponse fournie. Il estime que le contrat avec sa signature ne constitue qu'une infime partie de ses données personnelles traitées par la défenderesse. Il réitère donc sa demande d'accès en précisant que celle-ci inclut, non-limitativement, les appels téléphoniques et les échanges de mails entre lui et la défenderesse mais également entre la défenderesse et des tierces parties. Le plaignant exprime également le souhait que sa demande soit transférée au DPO de la défenderesse. En réponse, la défenderesse indique que les seules données personnelles traitées sont visibles en annexe et renvoie le plaignant pour les emails à sa propre boîte mail en lui suggérant de vérifier tous les emails reçus par l'adresse [...].
5. Dans un nouvel échange, le plaignant déclare considérer la réponse de la défenderesse comme un refus de lui donner accès à ses données personnelles. Il manifeste également son intention de déposer plainte auprès de l'APD.
6. Toujours le 13 août 2024, le plaignant introduit une demande de médiation auprès de l'APD.
7. Le 23 août 2024, le Service de Première Ligne (ci-après « le SPL ») accuse réception de cette demande auprès du plaignant et informe la défenderesse de la demande de médiation en lui demandant de répondre à la demande d'accès du plaignant.
8. Le 20 septembre 2024, la défenderesse transmet au plaignant un fichier contenant les logs de traitement sur ses données.

9. Le 23 septembre 2024, la défenderesse recontacte le plaignant après avoir été informée qu'il n'était pas satisfait. La défenderesse produit une capture d'écran d'une application qui montre qu'il n'existe aucun enregistrement téléphonique depuis le 12 août 2024 concernant le numéro du plaignant. Elle rappelle que les enregistrements sont sauvegardés pendant 15 jours. Elle indique également ne pas comprendre quel log supplémentaire le plaignant souhaiterait en ce qui concerne les échanges de mails avec le département opérationnel. Elle propose de créer une pièce jointe avec tous les échanges de mail mais rappelle que le plaignant les a déjà probablement tous dans sa boîte mail.
10. Le 24 septembre 2024, le SPL indique au plaignant que, selon lui, la médiation a abouti à un résultat positif et lui fait part de sa possibilité de transformer la demande de médiation en plainte dans le cas où celui-ci n'est pas satisfait de la réponse donnée par le responsable du traitement.
11. Le 10 octobre 2024, suite à un email du plaignant à un employé de la défenderesse qui n'est pas transmis à l'APD, la défenderesse transmet au plaignant les logs archivés de ses appels avec le service client qui ont été transmis par son fournisseur de services de télécommunications.
12. Le 11 octobre 2024, le plaignant répond à la défenderesse en indiquant qu'il n'est pas satisfait.
13. Le 20 octobre 2024, le plaignant répond au SPL en mentionnant son souhait de muer sa demande de médiation en plainte.
14. Le 5 novembre 2024, la plainte a été déclarée recevable par le SPL sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et la plainte a été transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 92, 1° de LCA.
15. Le 3 décembre 2024, la Chambre Contentieuse informe les parties, conformément à l'article 95 § 2 de la LCA de l'introduction de la présente affaire, du contenu de la plainte et de la possibilité de consulter et d'obtenir une copie du dossier auprès du greffe de la Chambre Contentieuse. Les parties sont invitées à soumettre leurs éventuelles observations à la Chambre Contentieuse pour le 18 décembre 2024 au plus tard.
16. Le 11 décembre 2024, la Chambre Contentieuse reçoit les observations de la partie défenderesse. Celle-ci réfute avoir répondu de manière incomplète à la demande d'accès mais reconnaît l'erreur de son opérateur qui aurait dû envoyer la demande du plaignant directement au DPO plutôt que d'y répondre de manière expéditive. Elle explique prendre des mesures telles que des modules de sensibilisation à l'entrée en fonction et annuellement, des supports visuels clairs, des communications ad hoc, un Sharepoint RGPD, un réseau de Privacy Champions et une équipe privacy pour sensibiliser ses collaborateurs à la protection des données. Elle s'engage également à intensifier ces efforts.

II. Motivation

17. Le responsable du traitement est dans l'obligation, en vertu de l'article 5, 1 a) du RGPD de traiter les données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée.
18. Les articles 13 et 14 du RGPD précisent les informations qui doivent être fournies aux personnes concernées afin de respecter le principe de transparence tel que mentionné au paragraphe précédent.
19. Il apparaît, en l'espèce, que la défenderesse a, dans un premier temps, répondu à la demande d'accès du plaignant en affirmant que seules les données personnelles figurant dans le contrat avec ce dernier ainsi que celles contenues dans les emails se trouvant dans sa boîte mail étaient traitées. Cette réponse a été réitérée malgré les clarifications du plaignant.
20. Suite à l'intervention de l'APD dans le cadre de la procédure de médiation, la défenderesse a été en mesure de fournir des données à caractère personnel liées au plaignant qui n'avaient pas été transmises dans la réponse initiale de son opérateur le 13 août 2024 (voir points 3 et 25). Ces données incluent, entre autres, des données financières et des données relatives à des transactions.
21. La Chambre Contentieuse constate que la défenderesse pourrait donc avoir violé le principe de transparence, tel que prévu par l'article 5, 1. a) du RGPD.
22. Par ailleurs, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse a, dans un second temps, mis de nombreuses mesures en œuvre afin de répondre à la demande d'accès de la personne concernée formulée en vertu de l'article 15.
23. La Chambre Contentieuse estime que sur la 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, l'on procède à la prise d'une décision conformément à l'article 95, § 1er, 4° de la LCA, plus précisément l'adoption d'une décision d'avertissement et ce en particulier au vu des articles 5.1.a), 13 et 14 du RGPD:
24. La présente décision d'avertissement est une décision *prima facie* prise par la Chambre Contentieuse conformément à l'article 95 de la LCA sur la base de la plainte introduite par le plaignant, dans le cadre de la « procédure préalable à la décision de fond »¹ et pas une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
25. 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.

¹ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

26. Pour le surplus, en ce compris le grief du plaignant concernant la réponse à sa demande d'accès, la Chambre Contentieuse décide de le classer sans suite par opportunité. D'une part, la plainte 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, d'autre part, le grief n'entraîne pas un impact sociétal et/ou personnel élevé².
27. En l'espèce, la Chambre Contentieuse constate qu'elle ne dispose pas de suffisamment d'éléments de preuve qui permettraient de vérifier si les allégations du plaignant concernant une réponse incomplète à l'exercice de son droit d'accès constituent une violation potentielle du RGPD et des lois sur la protection des données. La Chambre Contentieuse explique que la capture d'écran du journal d'appel du plaignant, même si elle est présentée comme une preuve, ne permet pas de confirmer l'authenticité des informations. Elle ne prouve pas que des données personnelles non fournies lors de la réponse à la demande d'accès ont été traitées par la défenderesse.
28. Ces éléments soulignent que la Chambre Contentieuse ne dispose pas de suffisamment de preuve pour conclure à une violation manifeste des dispositions du RGPD et des lois sur la protection des données.
29. La Chambre Contentieuse rappelle qu'elle évalue l'efficacité de son intervention et les moyens nécessaires pour traiter la plainte de manière approfondie. Dans ce cas-ci, une enquête approfondie nécessiterait des moyens considérables pour recueillir des preuves supplémentaires, interroger les parties impliquées et évaluer les circonstances entourant les allégations.
30. Dans la mesure où il ressort des pièces du dossier que l'efficacité de l'intervention de la Chambre Contentieuse n'est pas démontrée dans ce cas-ci et que les moyens à mettre en œuvre pour étayer la plainte sont potentiellement excessifs, la Chambre Contentieuse ne peut retenir ce grief du plaignant et décide de le classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité³.

² Voir critère B.5. de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse.

³ Un classement sans suite pour motif d'opportunité ne signifie pas pour autant que la Chambre contentieuse constate légalement qu'aucune violation n'ait eu lieu, mais que les ressources nécessaires pour étayer la plainte sont potentiellement excessives.; APD, « *Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse* », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>

III. Publication de la décision

31. 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.a) du RGPD** et de l'**article 95, § 1^{er}, 4^o de la LCA**, de formuler un avertissement à la défenderesse au vu des articles 5.1.a), 13 et 14 du RGPD.
- en vertu de l'**article 95, §1, 3^o de la LCA**, de classer les griefs sans suite pour le surplus.

La Chambre Contentieuse rappelle que si 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, d'une part, 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.

Et, d'autre part, la défenderesse peut introduire un recours contre cette décision conformément à l'article 108, § 1 de la LCA, dans un délai de 30 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}⁴ du Code judiciaire. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article

⁴ La requête contient à peine de nullité:

1^o l'indication des jour, mois et an;

2^o les nom, prénom, domicile du requérant, ainsi que, le cas échéant, ses qualités et son numéro de registre national ou numéro d'entreprise;

3^o les nom, prénom, domicile et, le cas échéant, la qualité de la personne à convoquer;

4^o l'objet et l'exposé sommaire des moyens de la demande;

5^o l'indication du juge qui est saisi de la demande;

6^o la signature du requérant ou de son avocat.

1034quinquies du C. jud.⁵, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32ter du C. jud.).

(Sé). Hielke HIJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁵ 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.