



Chambre Contentieuse

Décision 23/2026 du 2 février 2026

Numéro de dossier : DOS-2023-03002

Objet : Plainte relative à l'absence de réponse à une demande d'effacement

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données (« **APD** »);

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"¹ ;

Vu le Règlement d'ordre intérieur de l'APD, *tel qu'approuvé par la Chambre des représentants le 20 décembre 2018 et publié au Moniteur belge le 15 janvier 2019* (ci-après « le ROI »)² ;

Vu les pièces du dossier ;

A pris la décision suivante concernant :

Les plaignants : X1, X2, et leur fille X3, ci-après "les plaignants" ;

La défenderesse : Y, dont le siège social est établi à [...], inscrite sous le numéro d'entreprise [...], ci-après "la défenderesse"

¹ Les modifications apportées à la LCA par la Loi du 25 décembre 2023 modifiant la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (« Loi du 25 Décembre 2023 ») sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2024 et sont uniquement d'application pour les plaintes, les dossiers de médiation, les requêtes, les inspections et les procédures devant la Chambre contentieuse initiés à partir de cette date. Les dossiers initiés comme en l'espèce avant le 1^{er} juin 2024 restent soumis aux dispositions de la LCA telle qu'elle existait avant cette date (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/loi-organique-de-l-apd.pdf>).

² Le nouveau règlement d'ordre intérieur (« ROI ») de l'APD consécutif aux modifications apportées à la LCA par la Loi du 25 Décembre 2023 est entré en vigueur le 1^{er} juin 2024 et est uniquement d'application pour les plaintes, les dossiers de médiation, les requêtes, les inspections et les procédures devant la Chambre contentieuse initiés à partir de cette date. Les dossiers initiés comme en l'espèce avant le 1^{er} juin 2024 restent soumis aux dispositions du ROI tel qu'il existait avant cette date (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/reglement-d-ordre-interieur.pdf>).

I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne un non suivi à une demande d'exercice du droit à l'effacement.
2. En juin 2023, Madame X1 et Monsieur X2, tous deux plaignants et parents de la plaignante X3, déclarent avoir contacté la défenderesse en vue de conclure un contrat de bail. Cette dernière leur aurait demandé de fournir diverses informations respectivement en tant que garants et locataire, à savoir des pièces d'identité, la composition de ménage, une carte d'étudiant, une preuve de moyen de subsistance sur les 6 derniers mois, leurs 3 dernières fiches de salaire, une copie de d'un contrat de bail actuel avec preuve du paiement des 6 derniers mois de loyer, une convention de stage et une preuve de rémunération pendant cette période. Les plaignants déclarent avoir transmis les informations demandées.
3. Le 23 juin 2023, la défenderesse aurait finalement annoncé aux plaignants ne pas souhaiter conclure de contrat de bail. Le 30 juin 2023, les plaignants ont contacté la défenderesse en vue d'exercer leur droit à l'effacement concernant les données qui lui ont été communiquées en vue de la conclusion du contrat de bail, qui n'a finalement pas eu lieu.
4. Le 12 juillet 2023, et à défaut d'une réponse de la défenderesse, les plaignants introduisent une demande de médiation déclarée recevable le 11 août 2023 par le Service de Première Ligne (ci-après, « SPL ») sur la base des articles 58 et 61 de la LCA, ainsi que des articles 21 et 22 du Règlement d'ordre intérieur de l'APD, en vue d'obtenir une réponse de la défenderesse quant à leur demande d'exercice de droit à l'effacement.
5. Le 16 août 2023, le SPL communique la requête en médiation à la défenderesse. Le 8 septembre 2023, et en l'absence de réponse de la défenderesse, le SPL communique une seconde fois la requête en médiation à cette dernière.
6. Le 13 novembre 2023, le SPL informe les plaignants et la défenderesse de l'échec de la requête en médiation en raison de l'absence de réponse de la défenderesse.
7. Le même jour, les plaignants transforment leur demande de médiation en plainte auprès de l'APD contre la défenderesse sur la base de l'article 62, §2, alinéa 4 de la LCA. Le 5 décembre 2023, la plainte est déclarée recevable par le SPL sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et les plaignants en sont informés conformément à l'article 61 de la LCA.
8. Le 5 décembre 2023, la Chambre Contentieuse est saisie du dossier en vertu de l'article 92, 1^o de la LCA.
9. Le 19 septembre 2024, conformément à l'article 95, § 2 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait que le présent dossier est pendant, du contenu de la plainte et de la possibilité de consulter et de copier le dossier auprès du greffe de la Chambre

Contentieuse. La défenderesse est invitée à transmettre ses éventuelles remarques à la Chambre Contentieuse, au plus tard le 3 octobre 2024.

10. En date du 8 novembre 2025, la Chambre Contentieuse n’a reçu aucune réponse de la défenderesse à cette invitation. La défenderesse a donc été invitée à répondre à la demande d’exercice de droit des plaignants à trois reprises, à savoir le 16 août et 8 septembre 2023, dans le cadre de la tentative de médiation (§5) et le 19 septembre 2024, dans le cadre de la communication de la Chambre Contentieuse (§9). La défenderesse n’a pas communiqué de réponse à l’APD à ces occasions.

II. Motivation

11. La Chambre Contentieuse constate que les plaignants ont effectivement exercé leur droit à l’effacement auprès de la défenderesse, responsable de traitement, le 30 juin 2023, conformément à l’article 17 du RGPD.
12. L’article 4.7 du RGPD définit le « responsable du traitement » comme étant « la personne physique ou morale, l’autorité publique, le servie ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d’autres, détermine les finalités et les moyens du traitement »³.
13. La Chambre Contentieuse rappelle que le responsable du traitement doit donner suite à la demande formulée en application des articles 15 à 22 du RGPD par la personne concernée, en l’espèce une demande d’effacement prévue par l’article 17 du RGPD, et ce dans le respect des conditions fixées à l’article 12 du RGPD.
14. Il incombe encore au responsable du traitement de faciliter l’exercice des droits de la personne concernée (article 12.2 du RGPD) et de lui fournir des informations sur les mesures prises à la suite d’une demande formulée en application des articles 15 à 22 du RGPD, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d’un mois à compter de la réception de la demande. L’article 12.3 du RGPD prévoit que ce délai peut, au besoin, être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Dans un tel cas, le responsable de traitement informe la personne concernée de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d’un mois à compter de la réception de la demande.

³ Selon l’article 4, 2) du RGPD, un « traitement » de données à caractère personnel désigne « toute opération ou tout ensemble d’opérations effectuées ou non à l’aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l’enregistrement, l’organisation, la structuration, la conservation, l’adaptation ou la modification, l’extraction, la consultation, l’utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l’interconnexion, la limitation, l’effacement ou la destruction ».

15. L'article 17.1 du RGPD prévoit six motifs qui octroient à la personne concernée le droit de requérir l'effacement des données à caractère personnel que le responsable de traitement détient à son égard, et obligent ce dernier à y donner satisfaction, lesquels suivent :
 - a) les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière;
 - b) la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a), ou à l'article 9, paragraphe 2, point a), et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement;
 - c) la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 2;
 - d) les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite;
 - e) les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis;
 - f) les données à caractère personnel ont été collectées dans le cadre de l'offre de services de la société de l'information visée à l'article 8, paragraphe 1.
16. La Chambre Contentieuse précise encore que, sur le fondement de la lecture combinée des articles 12 et 17 du RGPD, il convient de comprendre que le responsable de traitement doit non seulement effacer les données à caractère personnel qu'il détient au sujet de la personne concernée dans les meilleurs délais, et à tout le moins dans un délai d'un mois à compter du jour où la personne concernée en a fait la demande (sauf exceptions), mais doit aussi informer la personne concernée des mesures prises à cet effet dans le même délai.
17. En outre, la Chambre Contentieuse rappelle aussi qu'en sa qualité de responsable du traitement présumée, 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 – article 5.2 et 25 du RGPD).
18. Il apparaît à la lecture des pièces que la défenderesse n'a pas donné suite à la demande d'effacement des plaignants, pas même dans le cadre de la requête en médiation transmise le 16 août 2023 (§5 et 6), ni en réponse à la communication de la Chambre Contentieuse envoyée le 19 septembre 2024 (§9 et 10).
19. La Chambre Contentieuse estime que sur la base de l'analyse susmentionnée, il y a lieu de conclure que la défenderesse peut avoir commis une violation des articles 12 et 17.1 du RGPD, ce qui justifie que la Chambre Contentieuse procède, dans cette affaire, à la prise

d'une décision conformément à l'article 95, § 1^{er}, 5° de la LCA, plus précisément d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande d'effacement des plaignants (article 17 du RGPD).

20. 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 les plaignants, dans le cadre de la « *procédure préalable à la décision de fond* »⁴ et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
21. La Chambre Contentieuse a dès lors décidé, en vertu de l'article 58.2.c) du RGPD et de l'article 95, § 1^{er}, 5° de la LCA, d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande des plaignants relative à l'exercice de leur droit à l'effacement ("*droit à l'oubli*"), tel que défini à l'article 17 du RGPD.
22. La présente décision a pour but d'informer la défenderesse du fait que celle-ci pourrait avoir commis une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
23. Si la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime pouvoir fournir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une nouvelle décision, elle peut demander un réexamen à la Chambre Contentieuse selon la procédure établie par l'article 98 *juncto* l'article 99 de la LCA, connue sous le nom de "procédure quant au fond" ou "traitement de l'affaire sur le fond". Cette demande doit être envoyée à l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be dans le délai de 30 jours suivant la notification de la présente décision *prima facie*. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
24. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu de l'article 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.
25. Dans un souci d'exhaustivité, 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 LCA⁵.

⁴ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

⁵ "Art. 100. § 1^{er}. La Chambre contentieuse a le pouvoir de :

1° classer la plainte sans suite ;

2° ordonner le non-lieu ;

3° prononcer la suspension du prononcé ;

4° proposer une transaction ;

5° formuler des avertissements et des réprimandes ;

6° ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits ;

7° ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;

8° ordonner le gel, la limitation ou l'interdiction temporaire ou définitive du traitement ;

9° ordonner une mise en conformité du traitement ;

III. Publication de la décision

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

PAR CES MOTIFS,

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, sous réserve de l'introduction d'une demande par la défenderesse d'un traitement sur le fond conformément aux articles 98 e.s. de la LCA :

- en vertu de l'article 58.2.c) du RGPD et de l'article 95, § 1^{er}, 5° de la LCA, d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande des plaignants d'exercer leurs droits, plus précisément le droit à l'effacement (art. 17.1 du RGPD), et de procéder à l'effacement des données à caractère personnel des plaignants, et ce dans le délai de 30 jours à dater de la notification de la présente décision ;
- d'ordonner à la défenderesse d'informer par e-mail l'Autorité de protection des données (Chambre Contentieuse) des suites données à la présente décision, et ce dans le même délai via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be.

D'une part, la défenderesse peut introduire un recours contre cette décision conformément à l'article 108, § 1^{er} 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'APD comme partie défenderesse. Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête contradictoire qui doit contenir les mentions énumérées à l'article 1034ter du Code judiciaire⁶. La requête contradictoire doit être déposée au

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."

⁶ "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."

greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du *Code judiciaire*⁷, ou via le système informatique e-Deposit du Service Public Fédéral Justice (art. 32ter du *Code judiciaire*).

D'autre part, la Chambre Contentieuse rappelle également la possibilité de lui adresser une demande de traitement sur le fond de l'affaire, tel qu'expliqué en détail au point 23 de la présente décision.

(Sé). Hielke HIJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁷ "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."