



Chambre Contentieuse

Décision 34/2026 du 16 février 2026

Numéro de dossier : DOS-2024-01926

Objet : Plainte relative à un suivi inapproprié d'une demande d'exercice d'effacement

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 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 : X, ci-après « le plaignant »

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

I. Faits et procédure

1. La plainte concerne le suivi inapproprié d'une demande d'exercice du droit à l'effacement.
2. Le 17 juillet 2024, le plaignant dépose plainte auprès de l'Autorité de protection des données.
3. Le 10 novembre 2021, le plaignant formule une demande d'effacement de ses données à caractère personnel en ce compris ses adresses emails ainsi que les comptes qui y sont liés.
4. Le 10 décembre 2021, la défenderesse informe la plaignante qu'elle ne sera pas en mesure de répondre à sa demande dans un délai d'un mois, et, conformément à l'article 12.3 du RGPD annonce avoir besoin de deux mois supplémentaires au vu du nombre de demandes similaires reçues ces derniers mois, la situation sanitaire ainsi que la période de fin d'années affaiblissent ses effectifs et ralentissent les processus.
5. Le 4 novembre 2023, le plaignant contacte la défenderesse en expliquant qu'il ne reçoit pas ses courriers ou avec du retard. Elle continue en expliquant que malgré sa demande d'effacement de 2021, elle continue à être contactée via email et non via téléphone comme exprimé dans son formulaire de plainte et dans sa demande d'effacement.
6. Le 11 juillet 2024, le Service de Première Ligne de l'Autorité de protection des données déclare la plainte recevable sur la base des articles 58 et 60 de la LCA, et transmet celle-ci à la Chambre Contentieuse conformément à l'article 62, § 1^{er} de la LCA.
7. Le 15 octobre 2025, la Chambre Contentieuse a, conformément à son obligation d'information prévue par l'article 95 §2 de la LCA, informé les parties qu'elle s'orientait vers une des mesures prévues à l'article 95, §1, 4° à 6° de la LCA et invite la défenderesse à communiquer ses observations à la Chambre Contentieuse endéans les 14 jours. Le 20 octobre 2025, la défenderesse demande de pouvoir prolonger les délais au vu de la complexité de la demande.
8. Le 30 novembre 2025, la défenderesse formule ses observations à la Chambre Contentieuse. Elle explique avoir donné suite à la demande d'effacement le 7 janvier 2022 en confirmant au plaignant l'effacement de ses données à caractère personnel, à l'exception de celles trouvées dans le système Z, utilisé pour effectuer le suivi et la gestion des plaintes (pièce 5). A toutes fins utiles, la défenderesse renvoie au mail du plaignant la remerciant à ce propos (pièce 6). Enfin, la défenderesse souligne que le 19 octobre 2023, le plaignant a introduit une plainte par le biais de son formulaire en ligne concernant des désagréments rencontrés avec la réexpédition de ses courriers. Afin d'y donner suite, la défenderesse a récupéré l'adresse email du plaignant dans Siebel.

II. Motivation

9. 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^{er} de la LCA, la Chambre Contentieuse décide de la suite à donner au dossier ; *en l'occurrence*, la Chambre Contentieuse décide de procéder au classement sans suite de la plainte, conformément à l'article 95, § 1^{er}, 3^o de la LCA, pour les raisons exposées ci-après.
10. En matière de classement sans suite, la Chambre Contentieuse est tenue de motiver sa décision par étape¹ et de:
 - prononcer un classement sans suite technique si le dossier ne contient pas ou pas suffisamment d'élément susceptible 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'Autorité de protection des données telle que spécifiées et illustrées dans la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse².
11. En cas de classement sans suite fondé sur plusieurs motifs de classement sans suite, ces derniers (respectivement, classement sans suite technique et classement sans suite d'opportunité) doivent être traités par ordre d'importance³.
12. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse décide de procéder à un classement sans suite de la plainte pour deux motifs. La décision de la Chambre Contentieuse repose plus précisément sur deux raisons pour lesquelles elle considère qu'il est inopportun de poursuivre le suivi du dossier, et décide en conséquence de ne pas procéder, entre autres, à un examen de l'affaire quant au fond.
13. En premier lieu, la Chambre Contentieuse constate que d'une part, la plainte ne présente pas les détails nécessaires ni les preuves requises permettant d'évaluer l'existence d'une violation du RGPD ; d'autre part, elle ne semble pas entraîner un impact sociétal et/ou personnel élevé ; en conséquence, la Chambre Contentieuse décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité (critère B.5.)⁴.

¹ Cour des marchés (Cour d'appel de Bruxelles), 2 septembre 2020, arrêt 2020/AR/329, p. 18.

² 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>.

³ 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.

⁴ Voir Critère B.5. Politique de classement sans suite de l'APD.

14. En l'espèce, la Chambre Contentieuse constate qu'elle ne dispose pas de suffisamment d'éléments de preuve qui permettraient d'évaluer si la conservation des données dans l'outil Siebel pour des fins de suivi et résolution des plaintes constitue une violation potentielle du RGPD et des lois sur la protection des données.
15. En outre, il ressort des observations de la défenderesse que cette dernière semble communiquer les informations requises par le RGPD aux personnes concernées par le biais de sa politique de confidentialité. En outre la Chambre Contentieuse renvoie à la réponse communiquée au plaignant le 7 janvier 2022 (pièce 5) dans laquelle il apparaît clairement que les données à caractère personnel du plaignant seront conservées dans Z pour cette finalité spécifique.
16. Enfin, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse récupère l'adresse email du plaignant afin de donner suite et de résoudre la plainte de ce dernier concernant les services proposés par la défenderesse. En ce sens, la Chambre Contentieuse estime que la plainte du cas d'espèce ne semble pas entraîner un impact sociétal et/ou personnel élevé.
17. 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, sans minimiser l'importance de l'incident dénoncé, une enquête approfondie nécessiterait des moyens considérables pour recueillir des preuves supplémentaires, interroger les parties impliquées et évaluer les circonstances entourant les allégations.
18. 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 le grief du plaignant et décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité⁵.
19. En outre, et sans préjudice de ce qui précède, la Chambre Contentieuse constate que l'objet de votre plainte a disparu du fait des mesures prises par le responsable de traitement ; et décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité (critère B.6)⁶.
20. La Chambre Contentieuse peut décider de classer sans suite une plainte si le responsable du traitement a remédié ou adapté ses procédures de manière adéquate entre le moment où la plainte a été introduite et le moment où elle est traitée, particulièrement lorsque l'impact sociétal et/ou personnel de la plainte est limité.

⁵ 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>

⁶ Voir critère B.6. Politique de classement sans suite de l'APD.

21. En l'espèce, la Chambre Contentieuse remarque que les données à caractère personnel du plaignant ont effectivement été effacées des outils internes de la défenderesse, comme démontré aux pièces 5 et 6 reprises au point 8 de la présente décision.
22. Si un haut degré de priorité devait être accordé à la plainte, la Chambre Contentieuse pourrait évaluer l'opportunité de traiter la plainte ou de solliciter une enquête du Service d'Inspection, même si les traitements incriminés ont entretemps cessé, ce qui n'est pas le cas d'espèce.
23. En conséquence, la Chambre Contentieuse décide de classer votre plainte sans suite pour motif d'opportunité.

III. Publication et communication de la décision

24. 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'Autorité de protection des données. Il n'est toutefois pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.
25. Conformément à sa politique de classement sans suite, la Chambre Contentieuse communiquera la décision à la défenderesse⁷. En effet, la Chambre Contentieuse a décidé de communiquer les décisions de classement sans suite aux défenderesses par défaut. La Chambre Contentieuse s'abstient toutefois d'une telle communication lorsque le plaignant a demandé l'anonymat vis-à-vis de la défenderesse et lorsque la communication de la décision à la défenderesse, même pseudonymisée, risque néanmoins de permettre sa réidentification⁸. Ceci n'est pas le cas dans la présente affaire.

PAR 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^{er}, 3^o de la LCA**.

Conformément à l'article 108, § 1^{er} de la LCA, un recours contre cette décision peut être introduit, dans un délai de trente 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.

⁷ 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.

⁸ *Ibidem*.

Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête interlocutoire qui doit contenir les informations énumérées à l'article 1034^{ter} du Code judiciaire⁹. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.¹⁰, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

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 suite¹¹.

La Chambre Contentieuse souligne que les classements sans suite intervenus sont susceptibles d'être pris en compte par l'Autorité de protection des données afin de fixer ses futures priorités et/ou pourrait inspirer de futures enquêtes d'initiative du Service d'Inspection de l'Autorité de protection des données.

(Sé). Hielke HIJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁹ 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.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.