



Chambre Contentieuse

Décision 157/2025 du 7 octobre 2025

Numéro de dossier : DOS-2022-02977

Objet : Plainte relative à un non-suivi d'une demande d'exercice de droit d'accès

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 de l'Autorité de protection des données, tel qu'approuvé par le Comité de direction 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 défenderesse".

I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne un non-suivi à une demande de rectification et d'une demande d'exercice de droit d'accès.
2. Le 3 janvier 2022 le plaignant introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après "l'APD") contre Y (défenderesse).
3. Le 12 janvier 2023 la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et le même jour, le plaignant en est informé conformément à l'article 61 de la LCA.
4. Le 12 janvier 2023 la Chambre Contentieuse est saisie du dossier en vertu de l'article 92, 1^o de la LCA.
5. En novembre 2021, le plaignant reçoit une facture émise par Z1, qui reconnaîtra par après qu'elle était destinée à une autre personne portant le même prénom et nom. Z1 persiste à adresser des rappels de paiement au plaignant, lequel sollicite l'exercice de son droit à la rectification.
6. Le dossier est transféré à la défenderesse, agence de recouvrement agissant pour le compte de Z1, qui réclame le paiement de la facture auprès du plaignant, augmentée de frais administratif.
7. Le 4 avril 2022, le plaignant exerce formellement son droit d'accès auprès de la défenderesse pour vérifier si son droit à la rectification a bien été respecté.
8. Le 29 juillet 2022, le plaignant reçoit un courriel de la défenderesse expliquant annuler la facture si Z2¹ confirme que la facture n'a pas été transmise à la bonne adresse.
9. Le 20 novembre 2022, le plaignant explique, par une communication au SPL, que malgré l'annulation de la facture, il n'aurait pas reçu de confirmation de rectification de ses données au vu de l'absence de réponse à sa demande d'exercice de droit d'accès.
10. Le 12 janvier 2023, la plainte a été déclarée recevable par le Service de Première Ligne (ci-après « SPL ») sur la base des articles 58 et 60 de la LCA² et la plainte a été transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1^{er} de la LCA³.
11. Le 28 février 2025, conformément à son obligation d'information prévue par l'article 95, §2 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait qu'un dossier est pendant, du contenu de la plainte et de la possibilité de consulter et de copier le dossier. La Chambre

¹ Z2 est un service de livraison postal.

² En vertu de l'article 61 LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties par la présente décision, du fait que la plainte a été déclarée recevable.

³ En vertu de l'article 95, § 2 LCA, par la présente décision, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait qu'à la suite de cette plainte, le dossier lui a été transmis.

Contentieuse souligne la faculté de la défenderesse d'émettre des observations à la Chambre Contentieuse endéans les 14 jours, à compter de la date d'envoi de la présente lettre.

12. Le 17 mars 2025, la défenderesse confirme qu'elle va supprimer les données du plaignant dans le but de les rectifier afin qu'une telle situation ne se reproduise plus.

II. Motivation

II.1. Quant à l'ordonnance

13. En application de l'article 4, §1^{er} de la LCA, l'APD est responsable du contrôle des principes de protection des données contenus dans le RGPD et d'autres lois contenant des dispositions relatives à la protection du traitement des données à caractère personnel.
14. En application de l'article 33, §1^{er} de la LCA, la Chambre Contentieuse est l'organe de contentieux administratif de l'APD. Elle est saisie des plaintes que le SPL lui transmet en application de l'article 62, §1^{er} de la LCA, soit des plaintes recevables. Conformément à l'article 60, alinéa 2 de la LCA, les plaintes sont recevables si elles sont rédigées dans l'une des langues nationales, contiennent un exposé des faits et les indications nécessaires pour identifier le traitement de données à caractère personnel sur lequel elles portent et qui relèvent de la compétence de l'APD.
15. En application des articles 51 et s. du RGPD et de l'article 4, §1^{er} de la LCA, il revient à la Chambre Contentieuse en tant qu'organe de contentieux administratif de l'APD, d'exercer un contrôle effectif de l'application du RGPD et de protéger les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques à l'égard du traitement et de faciliter le libre flux des données à caractère personnel au sein de l'Union.
16. En application de l'article 95, §2, 3^o de la LCA ainsi que l'article 47 du Règlement d'ordre intérieur de l'APD, une copie du dossier peut être demandée par les parties. Si l'une des parties souhaite faire usage de la possibilité de consulter le dossier, celle-ci est tenue de s'adresser au secrétariat de la Chambre Contentieuse, de préférence via l'adresse litigationchamber@apd-gba.be.
17. **Sur base des faits décrits dans le dossier de plainte tels que résumés ci-dessus, et sur 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 à la plainte ; en l'occurrence, la Chambre Contentieuse décide sur la base de l'article 58.2.c) du RGPD et l'article 95, §1^{er}, 5^o de la LCA, d'ordonner à la défenderesse de notifier l'APD lorsqu'elle aura donné suite à la demande de rectification du plaignant, tel qu'indiqué dans ses observations du 17 mars 2025.**

18. La Chambre Contentieuse prend en considération le grief soulevé par le plaignant au sujet de l'absence de réponse de la part de la défenderesse à sa demande de rectification le 20 novembre 2022, conformément à l'article 16 du RGPD.
19. En vertu de l'article 12.3 du RGPD, la défenderesse, en sa qualité présumée de responsable du traitement, doit fournir à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite de sa demande, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, ou doit informer la personne concernée que le délai d'un mois est prolongé de deux mois vu la complexité de la demande.
20. Les pièces reçues par la Chambre Contentieuse ne semblent pas indiquer qu'à la date de la plainte du 3 janvier 2022, ni à la date de la notification d'information de la Chambre Contentieuse du 28 février 2025, ce dernier aurait obtenu une réponse satisfaisante à sa demande d'exercice de son droit de rectification. La défenderesse déclare en outre, dans ses observations du 17 mars 2025 que les données seront rectifiées.
21. La Chambre Contentieuse estime que sur base de l'analyse susmentionnée, il y a lieu de conclure que la défenderesse pourrait avoir commis une violation des dispositions du RGPD. Plus précisément, la violation présumée concernerait l'absence de réponse à la demande d'exercice du droit de rectification du plaignant.
22. 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 le plaignant, 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.

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^o de la LCA, d'ordonner à la défenderesse d'informer l'APD de la suite donnée à la demande de rectification du plaignant, et ce dans un délai de 30 jours à dater de la notification de la présente décision.
23. 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. Les modalités de recours contre la présente décision sont détaillées aux points 30 à 32 de la présente décision.

II.2. Quant à l'avertissement

24. En vertu de l'article 12.1 du RGPD, le responsable du traitement doit prendre des mesures appropriées pour répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits prévus par les articles 15 à 22 du RGPD et de l'article 34 du RGPD.

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

25. Aux termes de l'article 12.3 du RGPD, le responsable du traitement doit fournir à la personne ayant exercé ses droits, des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application des articles susmentionnés, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois au vu de la complexité et du nombre de demandes à condition que le responsable du traitement en informe de manière motivée la personne concernée.
26. Il ressort des pièces du dossier que la défenderesse n'aurait pas donné de suite à la demande de rectification du plaignant autre que la demande de confirmation à Z2 de l'adresse du plaignant (point 8 de la présente décision).
27. La Chambre Contentieuse estime que sur la base des faits susmentionnés, il y a lieu de conclure que la défenderesse pourrait avoir commis une violation de l'article 12.3 du RGPD, ce qui justifie qu'en l'occurrence, l'on procède à la prise d'une décision conformément à l'article 95, §1^{er}, 4^o de la LCA, plus précisément la formulation d'un avertissement à l'encontre de la défenderesse relatif au manque d'information au plaignant relatif au suivi donné à sa demande de rectification.
28. 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 le plaignant, dans le cadre de la '*procédure préalable à la décision de fond*'⁵ et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.

La Chambre Contentieuse a également décidé, 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 l'encontre de la défenderesse en ce qui concerne le manque d'information communiqué au plaignant concernant sa demande de rectification.
29. 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.
30. 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 un délai de 30 jours à

⁵ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

compter de la notification de la présente décision *prima facie*. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.

31. 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.
32. 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 LCA⁶.

III. Publication de la décision

33. 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.

⁶ "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 ;
- 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."

PAR CES MOTIFS,

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, sous réserve de l'introduction d'une demande par [le défendeur/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 notifier l'APD des suites données à la demande de rectification du plaignant, tel qu'indiqué dans ses observations du 17 mars 2025, et ce dans le délai de 30 jours à dater de la notification de la présente décision ; et
- en vertu de **l'article 58.2.a) du RGPD** et de **l'article 95, §1^{er}, 4° de la LCA**, d'avertir la défenderesse du fait qu'elle doit informer les personnes exerçant leurs droits sous le RGPD de la suite qu'elle y donné.

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 un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.

D'autre 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'Autorité de protection des données comme partie défenderesse. Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête contradictoire qui doit contenir les mentions énumérées à l'article 1034^{ter} du *Code judiciaire*⁷. La requête contradictoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du

⁷ "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."

*Code judiciaire*⁸, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32^{ter} du *Code judiciaire*).

(Sé). Hielke HIJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁸ "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."