



Chambre Contentieuse

Décision 71/2025 du 22 avril 2025

Numéro de dossier : DOS-2024-04065

Objet : plainte concernant la création obligatoire d'un compte client

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*, telle que modifiée par la loi du 25 décembre 2023, ci-après « LCA »¹;

Vu le règlement d'ordre intérieur de l'Autorité de protection des données, telles 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 partie défenderesse : Y, ci-après la « défenderesse »

¹ L'Autorité de protection des données tient à rappeler que la nouvelle loi sur la protection des données, ainsi que le nouveau règlement d'ordre intérieur, sont entrés en vigueur le 1er juin 2024. Les nouvelles dispositions s'appliquent aux plaintes, aux médiations, aux demandes, aux inspections et aux procédures devant la Chambre Contentieuse engagées à partir de cette date. Les affaires ouvertes avant le 1er juin 2024 sont soumises aux dispositions de la loi avant sa modification par la loi du 25 décembre 2023, ainsi qu'aux règles du règlement d'ordre intérieur qu'elles existaient avant cette date.

I. Faits et procédure

1. Le 29 août 2024, une plainte a été communiquée à l'Autorité de protection des données belge (ci-après l'«APD») par le *Finnish Office of the Data protection Ombudsman (Tietosuojavaltuutetun toimisto Dataombudsmannens byrå)*², conformément à la procédure de coopération visée à l'article 60 du RGPD, après quoi l'APD a accepté son rôle d'autorité de contrôle chef de file le 15 octobre 2024.
2. L'objet de la plainte concerne la création obligatoire d'un compte sur le site web de la défenderesse avant de pouvoir déposer une plainte concernant son service.
3. Dans sa plainte, le plaignant dénonce le fait que, lorsqu'il souhaite déposer une plainte concernant les services de la défenderesse, il est tenu de créer un compte client. Le plaignant affirme que, lorsqu'il a tenté de contacter la défenderesse par courrier électronique, il a été obligé de créer un compte client pour l'envoi d'un courrier électronique. Le plaignant est d'avis que l'obligation de créer un compte ne saurait être imposée comme condition préalable au dépôt d'une plainte.
4. Au cours de la phase d'examen préliminaire, l'autorité finlandaise a envoyé à la défenderesse un total de cinq questions, auxquelles cette dernière a répondu le 1er juillet 2024.
5. Le 12 novembre 2024, la Chambre Contentieuse a informé les parties, conformément à l'article 95, §2 de la LCA, du fait qu'un 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. Par cette notification, les parties ont été invitées à transmettre leurs éventuelles remarques à cet égard à la Chambre Contentieuse.
6. À sa demande, la défenderesse a reçu une copie du dossier le 4 décembre 2024. Le 18 décembre 2024, la Chambre Contentieuse reçoit des remarques de la défenderesse sur l'affaire. La défenderesse explique qu'elle offre la possibilité de déposer une plainte sans utilisation de compte client, à savoir par l'intermédiaire de différents numéros de téléphone, des réseaux sociaux, de lettres postales et de guichets clients. La défenderesse fait donc valoir qu'aucune violation du RGPD n'a eu lieu.
7. Conformément à l'article 60.3. du RGPD, le projet de décision a été placé sur la plateforme IMI le 16 janvier 2025.
8. Le 11 mars 2025, un projet de décision révisé a été placé sur la plateforme IMI, dans lequel l'APD a tenu compte des observations formulées par les autorités de contrôle finlandaises et hongroises conformément à l'article 60.4. et 60.5. du RGPD.

² Ci-après « l'autorité finlandaise »

9. Compte tenu des observations formulées sur le projet de décision révisé, l'APD souhaite préciser que, bien que l'autorité de contrôle finlandaise ait suggéré une réprimande au titre de l'article 58.2. b) du RGPD, la Chambre Contentieuse note qu'une telle sanction ne peut être imposée que dans le cadre d'une procédure «quant au fond» conformément à la législation nationale.³ L'APD a décidé que les infractions potentielles commises par la défenderesse ne sont pas de nature à justifier une procédure « quant au fond ». Par conséquent, l'APD a décidé d'émettre un avertissement conformément à l'article 58.2. a) du RGPD, conformément à sa «procédure light» nationale.⁴
10. Enfin, cette décision constitue une action en vertu de l'article 60.7. du RGPD.
11. Conformément à l'article 95 § 2, 3° de la LCA, ainsi qu'à l'article 47 du règlement d'ordre intérieur, les parties peuvent demander une copie du dossier. Si l'une des parties souhaite faire usage de la possibilité de consulter et de copier le dossier, elle doit contacter le greffe de la Chambre Contentieuse, de préférence à l'adresse suivante: [litigationchamber@apd-
gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be).

II. Motivation

12. La Chambre Contentieuse rappelle que l'article 25 du RGPD dispose que les responsables du traitement doivent tenir compte des principes de protection des données, tant au moment de la détermination des moyens du traitement qu'au moment du traitement lui-même (*data protection by 'design' and by 'default'*). Comme indiqué dans les lignes directrices pertinentes de l'EDPB⁵, les responsables du traitement des données doivent concevoir et créer des services qui garantissent la mise en œuvre effective des principes de protection des données tels que la licéité du traitement, la transparence, la minimisation ou l'intégrité et la confidentialité des données, lorsqu'ils planifient un processus et continuellement tout au long du traitement.
13. En ce qui concerne le principe de minimisation énoncé à l'article 5.1. c) du RGPD, cela signifie que seules les données à caractère personnel adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire à la finalité seront traitées. Il semble à la Chambre Contentieuse qu'une option de «*guest account*» serait plus conforme, plutôt que la création obligatoire d'un compte d'utilisateur qui nécessite le traitement d'un mot de passe, et conduit à la collecte de plus de données que nécessaire aux fins poursuivies, qui est, en l'espèce, de traiter de manière adéquate une plainte d'un client.
14. Conformément à l'article 25 du RGPD lu conjointement avec l'article 5.1. c) du RGPD, la Chambre Contentieuse est d'avis que la possibilité d'introduire une réclamation en cas

³ Art. 100, §1, 5° LCA

⁴ Art. 95, §1, 4° LCA

⁵ Guidelines 4/2019 on Article 25 Data Protection by Design and by Default.

d'insatisfaction d'un client doit également être prévue sans création obligatoire d'un compte client en ligne.

15. Dans sa lettre du 1er juillet 2024, la défenderesse explique que «*when you file a complaint via Y.com website the sender must have a Y ID [username/password]*». Cependant, la défenderesse affirme que personne n'est obligé de créer un nom d'utilisateur ou un mot de passe puisqu'il est possible de déposer une plainte par téléphone. Selon la défenderesse, le dépôt d'une plainte par téléphone peut se faire au moyen de trois numéros de téléphone différents: un pour le service à la clientèle, un pour le support technique et un pour les demandes de renseignements sur la facturation. En outre, dans ses observations du 18 décembre 2024, la défenderesse explique qu'elle offre aux clients la possibilité de déposer une plainte via les réseaux sociaux, une lettre postale ou à un guichet client, et qu'aucune création de compte n'est requise pour ces solutions.
16. À la suite de recherches informelles, la Chambre Contentieuse a constaté que le site web finlandais géo-ciblé de la défenderesse donnait les informations suivantes sur la manière de déposer une plainte: «*Have a problem with a parcel ? Sign in to you Y.com profile, provide us with the details and track the process as we put all hands on deck to investigate your claim to see how we can make things right.*»⁶ Dans une vidéo sur la page «*file a claim*» de la défenderesse qui explique comment déposer une plainte, on peut entendre: «*It's easy to file a claim: start by logging in to your Y account*».⁷
17. À la lumière de ces constatations, la Chambre Contentieuse souligne qu'il est déraisonnable de s'attendre à ce que les clients sachent qu'ils peuvent déposer une plainte par téléphone ou par d'autres moyens, en particulier lorsque le site web de la défenderesse contient une page consacrée aux réclamations qui indique clairement qu'un compte d'utilisateur est nécessaire pour déposer une plainte. La Chambre Contentieuse estime que, bien que le plaignant aurait théoriquement pu déposer une plainte par d'autres voies sans créer de compte, une telle attente est injustifiée compte tenu des indications claires figurant sur le site web de la défenderesse.
18. Par souci de clarté, la Chambre Contentieuse sait que la défenderesse utilise un site web géo-ciblé, ce qui signifie que le contenu, la langue, la valeur ou d'autres éléments du site web peuvent varier en fonction de l'endroit d'où le visiteur obtient l'accès. À cette fin, elle est conscient que certaines versions géolocalisées offrent en effet la possibilité de déposer une plainte via un compte invité. Toutefois, en l'espèce, le plaignant a obtenu l'accès par l'intermédiaire de la version finlandaise du site web, qui ne prévoyait pas une telle possibilité au moment où la plainte a été déposée auprès de l'autorité de contrôle finlandaise.

⁶ Tel qu'affiché sur le site web finlandais géo-ciblé de la défenderesse consulté le 17 octobre 2024

⁷ Tel qu'affiché sur le site web finlandais géo-ciblé de la défenderesse consulté le 11 mars 2025

19. À la lumière de ces éléments, la Chambre Contentieuse est d'avis que la défenderesse peut avoir violé l'article 25 du RGPD *lu conjointement avec* l'article 5.1. c) du RGPD, en exigeant *de facto* du plaignant qu'il crée un compte client afin de déposer une plainte.
20. À la suite d'une recherche effectuée le 13 janvier 2024, la Chambre Contentieuse note toutefois que la possibilité de déposer une plainte en tant que 'guest' a été ajoutée à l'extension finlandaise du site web de la défenderesse.⁸ La Chambre Contentieuse est d'avis qu'en prenant ces mesures, la défenderesse a mis ses pratiques en conformité avec le RGPD et a pleinement répondu aux préoccupations du plaignant. La Chambre Contentieuse en tiendra donc compte dans son appréciation.
21. La Chambre Contentieuse conclut que la défenderesse a pu violer les dispositions du RGPD, ce qui justifie de prendre une décision sur la base de l'article 95, §1 de la LCA. À la lumière des mesures prises par la défenderesse, notamment l'introduction de la possibilité de déposer une plainte en tant qu'invité temporaire, la Chambre Contentieuse a décidé de formuler un avertissement à l'encontre de la défenderesse. Plus précisément, **la Chambre Contentieuse avertit la défenderesse qu'elle a pu violer l'article 25 du RGPD, lu conjointement avec l'article 5.1. c) du RGPD**, en n'offrant *de facto* pas au plaignant la possibilité de déposer une plainte sans créer un compte en ligne.
22. La présente décision est une décision *prima facie* prise par la Chambre Contentieuse conformément à l'article 95 de la LCA sur base de la plainte introduite par le plaignant, dans le cadre de la « procédure préalable à la décision sur le fond »⁹ et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
23. La présente décision a pour objet d'informer la défenderesse du fait que celle-ci pourrait avoir commis une violation des disposition du RGPD et de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
24. Toutefois, si le défendeur 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 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.
25. 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

⁸ «File a claim as a guest», tel qu'affiché sur le site web finlandais géo-ciblé de la défenderesse, consulté le 11 mars 2025

⁹ Section 3, sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision est définitivement suspendue.

26. 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 LCA¹⁰.

III. Publication de la décision

27. 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.

POUR CES RAISONS,

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 à l'article 98 de la LCA:

- En vertu de l'article 58.2.a) du RGPD et de l'article 95, §1, 4° de la LCA, **d'avertir** la défenderesse pour l'avenir du fait que les opérations de traitement sont susceptibles d'avoir violé le RGPD et que la répétition de ces présumées violations doit être évité.

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

¹⁰ "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."

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*¹¹. La requête contradictoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du *Code judiciaire*¹², ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32^{ter} du *Code judiciaire*).

(Sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

¹¹ "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."

¹² "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."