



Décision 121/2024 du 12 septembre 2024

N° de dossier : DOS-2023-05271

Objet : Plainte relative à une inexécution du droit de l'effacement

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* (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 :

La plaignante: X, ci-après «La plaignante » ;

La défenderesse: Etablissement bancaire Y , ci-après « La défenderesse ».

I. Faits et procédure

1. Le 19 décembre 2023, la plaignante introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « l'APD ») à l'encontre de la banque Y (ci-après « la défenderesse »).
2. L'objet de la plainte concerne l'absence de suite donnée à une demande d'effacement des données personnelles de la plaignante par la défenderesse auprès de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique (ci-après « CCP »), suite à la rétractation de son contrat de crédit « prêt voiture » (ci-après « le crédit »).
3. Le 30 octobre 2023, la plaignante se rétracte de son crédit par courriel adressé à la défenderesse, qui répond le même jour que le nécessaire sera fait à cette fin.
4. Le 9 novembre 2023, la plaignante demande si les démarches concernant sa rétractation ont bien été effectués, car le crédit est toujours enregistré auprès de la CCP.
5. Le 13 novembre 2023, la défenderesse confirme que le crédit a bien été supprimé.
6. Le 12 février 2024, le Service de Première Ligne de l'APD déclare la plainte recevable sur la base des articles 58 et 60 de la LCA¹, et la transmet à la Chambre Contentieuse conformément à l'article 62, § 1 de la LCA².
7. Le 11 juin 2024, la Chambre Contentieuse envoie un courrier à la défenderesse, demandant des explications sur les actions prises pour répondre à la demande d'effacement de la plaignante, consistant en le retrait de son crédit de la CCP, conformément aux articles 3, §2 et 4, §1er, 2° de l'Arrêté royal du 23 mars 2017.
8. Le 12 juillet 2024, la défenderesse répond comme suit :
 - a. Le 13 novembre 2023, le collaborateur de la défenderesse a uniquement vérifié les données internes, qui confirmait l'annulation du crédit, sans vérifié l'état du contrat auprès de la CCP. La défenderesse précise que le problème initial résulte d'une défaillance de leur ancien système, et que le collaborateur n'a pas procédé à toutes les vérifications, croyant à tort que l'annulation interne serait automatiquement reflétée auprès de la CCP.

¹ 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.

² L'APD rappelle que la Loi du 25 décembre 2023 modifiant la Loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (ci-après « la LCA »), ainsi que le nouveau règlement d'ordre intérieur sont entrées en vigueur le 1er juin 2024. Les nouvelles dispositions s'appliquent aux plaintes, dossiers de médiation, requêtes, inspections et procédures devant la Chambre Contentieuse initiés à partir de cette date. Vous pouvez consulter la nouvelle LCA en suivant ce lien : https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_wet/article.pl?language=fr&dt=WET&nl=n&text1=gegevensbeschermingsautoriteit&ch_oix1=en&trier=afkondiging&lg_txt=f&type=&sort=&numac_search=2017031916&cn_search=&caller=list&&view_numac=2017031916n et le règlement d'ordre intérieur en suivant ce lien : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/reglement-d-ordre-interieur-de-l-autorite-de-protection-des-donnees.pdf>. En revanche, les affaires initiées avant le 1er juin 2024 demeurent soumises aux dispositions de la LCA non-modifiée par la Loi du 25 décembre 2023 et du règlement d'ordre intérieur tels qu'ils existaient avant cette date, ce qui s'applique en l'espèce.

- b. Après une réclamation de la plaignante le 19 décembre 2023, la demande d'annulation du contrat a été transmises manuellement à la CCP le 3 janvier 2024 et acceptée le 4 janvier 2024.
- c. Le 10 janvier 2024, la défenderesse a confirmé à la plaignante que le crédit avait été supprimé de la CCP, ce que la plaignante a également confirmé.

II. Motivation

9. En application de l'article 4, §1 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.
10. En application de l'article 33, §1^{er} de la LCA, la Chambre Contentieuse est l'organe du contentieux administratif de l'APD. Elle est saisie des plaintes que le SPL lui transmet en application de l'article 62, §1^e 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.
11. En matière de classement sans suite, la Chambre Contentieuse est tenue de motiver sa décision par étape³ et de :
 - prononcer un classement sans suite technique si le dossier ne contient pas ou pas suffisamment d'éléments susceptibles 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'APD telle que spécifiées et illustrées dans la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse⁴.
12. 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'importance⁵.

³ Cour des marchés (Cour d'appel de Bruxelles), 2 septembre 2020, arrêt 2020/AR/329, p. 18.

⁴ 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.; 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>.

⁵ APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 3. – Dans quels cas ma plainte est-elle susceptible d'être classée sans suite par la Chambre Contentieuse? », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

13. **Sur la base des faits décrits dans le dossier de plainte tels que résumés ci-dessus et 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 à un classement sans suite de la plainte, conformément à l'article 95, § 1^{er}, 3^o de la LCA, pour un motif d'opportunité. La décision de la Chambre Contentieuse repose plus précisément sur un critère (B6) pour laquelle 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.**
14. La Chambre Contentieuse constate que la plaignante allègue **une inexécution du droit de l'effacement**

II.1. Critères de classement sans suite d'opportunité

15. Bien qu'il soit techniquement possible d'examiner votre plainte, la Chambre Contentieuse note que le grief soulevé par la plaignante ne correspond pas aux critères d'impact général ou personnel élevés, tels que définis par l'APD dans sa note sur la politique de classement sans suite du 18 juin 2021⁶.
16. En l'absence de ces critères d'impact général ou personnel élevés, la Chambre Contentieuse met en balance l'impact personnel des circonstances de la plainte pour les droits et libertés fondamentales de la plaignante, et l'efficacité de son intervention, pour décider si elle estime opportun de traiter la plainte de manière approfondie.
17. **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)⁷.**
18. 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. En l'espèce, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse a pris des mesures correctives, telles que la suppression du fichage du crédit de la plaignante à la CPP dès janvier 2024. Ces actions ont

⁶ APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 3. – Dans quels cas ma plainte est-elle susceptible d'être classée sans suite par la Chambre Contentieuse? », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

⁷ APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 3.2.2 – Critères d'efficacité – B.6 L'objet de votre plainte a disparu du fait des mesures prises par le responsable du traitement », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>. ; APD, Chambre Contentieuse, décision 69/2024, 49/2024, 38/2024, 37/2024, 36/2024., 03/2023, 61/2020, 63/2020.

été mises en œuvre bien avant le courriel du 11 juin 2024 envoyé par la Chambre Contentieuse, dans lequel des informations supplémentaires ont été demandées.

19. 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.
20. En conséquence, la Chambre Contentieuse décide de classer votre plainte sans suite pour motif d'opportunité.

II.2. Conclusion

21. **En conséquence de ce qui a été exposé précédemment, la Chambre Contentieuse décide de classer la plainte sans suite, se basant sur un motif d'opportunités⁸.**
22. À titre informatif, et sans que cela ne soit constitutif d'une quelconque mesure correctrice ou sanction au sens de l'article 95, §1 de la LCA, la Chambre Contentieuse rappelle néanmoins que tout responsable de traitement doit être en mesure de démontrer la conformité de ses traitements avec le RGPD, et ce tout au long de ceux-ci, en vertu des articles 5.2 et 24 du RGPD.

III. Publication et communication de la décision

23. 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.
24. Conformément à sa politique de classement sans suite, la Chambre Contentieuse communiquera la décision au défendeur⁹. En effet, la Chambre Contentieuse a décidé de communiquer les décisions de classement sans suite aux parties défenderesses par défaut. La Chambre Contentieuse s'abstient toutefois d'une telle communication lorsque le plaignant a demandé l'anonymat vis-à-vis du défendeur et lorsque la communication de la

⁸ 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>

⁹ APD, « *Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 5 – Le classement sans suite sera-t-il publié ? La partie adverse en sera-t-elle informée ?* », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>

décision au défendeur, même pseudonymisée, risque néanmoins de permettre sa ré-identification¹⁰. Ceci n'est pas le cas dans la présente affaire.

POUR 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, 3°** de la LCA.

Conformément à l'article 108, § 1 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 défendeur.

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 judiciaire¹¹. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.¹², 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 suite¹³.

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

Président de la Chambre Contentieuse

¹⁰ *Ibidem*.

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.

¹³ APD, « *Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 4 – Que puis-je faire si ma plainte est classée sans suite ?* », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>