



Chambre Contentieuse

Décision quant au fond 107/2024 du 23 août 2024

Numéro de dossier : DOS-2022-02420

Objet : Plainte relative à une réponse octroyée avec un retard de plus de 14 mois à compter de l'exercice du droit d'accès du plaignant

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Hielke HUMANS, président, et de messieurs Dirk Van Der Kelen et Christophe Boeraeve, membres;

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 tel qu'approuvé par la Chambre des représentants le 20 décembre 2018 et publié au *Moniteur belge* le 15 janvier 2019¹;

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 »

¹ Le nouveau règlement d'ordre intérieur de l'APD, consécutif aux modifications apportées par la Loi du 25 décembre 2023 modifiant la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'autorité de protection des données (LCA) est entré en vigueur le 01/06/2024.

Conformément à l'article 56 de la loi du 25 décembre 2023, il est uniquement d'application aux plaintes, dossiers de médiation, requêtes, inspections et procédures devant la Chambre Contentieuse initiés à partir de cette date : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/reglement-d-ordre-interieur-de-l-autorite-de-protection-des-donnees.pdf>.

Les dossiers initiés avant le 01/06/2024 comme en l'espèce sont soumis aux dispositions de la LCA non-modifiée par la Loi du 25 décembre 2023 et du règlement d'ordre intérieur tel qu'il existait avant cette date.

I. Faits et procédure

1. Le 7 juin 2022, le plaignant introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre la défenderesse.
2. La plainte concerne la suite donnée à l'exercice de son droit d'accès par le plaignant.
3. Le plaignant était un client de la défenderesse – cette dernière étant une entreprise de télécommunications. Entre le 27 janvier 2021 et le 26 février 2021, la défenderesse modifie plusieurs des abonnements et facturations du plaignant, ce dernier n'ayant pourtant pas effectué de demande de ce type.
4. Le 27 août 2021, au terme d'une procédure de médiation entamée par le plaignant le 26 juin 2021 auprès du Service de médiation pour les télécommunications, l'Ombudsman clôt la procédure, estimant que toutes les informations utiles demandées par le plaignant lui ont été communiquées. Dans le cadre de cette procédure, la défenderesse a informé le plaignant que les désagréments subis dans le cadre de ses différents abonnements et facturations auprès d'elle prennent leur source dans une erreur humaine. Suite à cette réponse, le plaignant a déclaré encore attendre une clarification exacte de la situation.
5. Le 25 janvier 2022, celui-ci contacte la défenderesse par le biais de son chat Messenger, lui demandant le contact de son Délégué à la Protection des Données (DPO ci-après). Celle-ci lui répond ne pas disposer d'adresse email de DPO mais de tout de même traiter sa demande dans le chat.
6. Le même jour, le plaignant indique vouloir exercer son droit d'accès sur base de l'article 15 du RGPD, et spécifie vouloir être informé pour une période allant du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021. Il précise aussi qu'il souhaite une réponse selon un format de tableau qu'il indique dans le chat, reprenant pour chaque accès à ses données à caractère personnel les éléments suivants : date, employé ou « numéro d'employé », et raison(s) de l'accès.
7. Toujours le même jour, la défenderesse demande au plaignant de clarifier sa demande. Celui-ci répond le lendemain que sa demande est simple et claire.
8. Le 13 mars 2022, le plaignant rappelle à la défenderesse sa demande d'accès, et informe que sans retour de sa part avant la fin du mois de mars 2022, une plainte sera déposée à l'APD. Le même jour, la défenderesse, toujours via le chat, demande davantage d'explications au plaignant afin de pouvoir effectuer les vérifications nécessaires. Le plaignant répond en expliquant qu'il souhaite savoir qui, parmi les employés de la défenderesse, a accédé à ses données personnelles. La défenderesse répond ne pas avoir la possibilité de le savoir, et que la demande se situe « *au-delà de [son] champs d'intervention* ». Le plaignant indique de nouveau que sa demande est adressée au DPO, et que sans retour de sa part avant la fin du mois de mars, il introduira une plainte à l'APD. L'employé (en charge du chat) de la

défenderesse répond en invitant le plaignant à s'adresser à elle de nouveau pour toute autre demande.

9. Le 9 juin 2022 la plainte est **déclarée recevable par le Service de Première Ligne** sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et la plainte est transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1^{er} de la LCA.

10. Le 27 février 2023 la Chambre Contentieuse décide, en vertu de l'article 95, § 1^{er}, 1^o et de l'article 98 de la LCA, que **le dossier peut être traité sur le fond**.

À la même date, les parties concernées sont informées par envoi recommandé des dispositions telles que reprises à l'article 95, § 2 ainsi qu'à l'article 98 de la LCA. Elles sont également informées, en vertu de l'article 99 de la LCA, des délais pour transmettre leurs conclusions. La date limite pour la réception des conclusions en réponse de la défenderesse a été fixée au 10 avril 2023, celle pour les conclusions en réplique du plaignant au 1er mai 2023 et celle pour les conclusions en réplique de la défenderesse au 22 mai 2023.

11. Le 2 mars 2023, la défenderesse accepte de recevoir toutes les communications relatives à l'affaire par voie électronique et manifeste son intention de recourir à la possibilité d'être entendu, ce conformément à l'article 98 de la LCA. Elle sollicite par le même courriel une copie du dossier (art. 98, §2, 3^o LCA), laquelle lui est transmise le 14 mars 2023.

12. Le 22 mars 2023, le plaignant accepte de recevoir toutes les communications relatives à l'affaire par voie électronique.

13. Le 28 mars 2023, la défenderesse donne suite à la demande d'accès du plaignant en fournissant les *logs* d'activité relatifs au contrat du plaignant recouvrant toute l'année 2021. Pour des motifs de sécurité et de confidentialité, la défenderesse a anonymisé tous les « *logins* ».

14. Le 7 avril 2023, la Chambre Contentieuse reçoit les **conclusions en réponse de la part de la défenderesse**. Cette dernière ayant déposé des conclusions de synthèse, son argumentaire est résumé au point 16 ci-après.

15. Le 30 avril 2023, la Chambre Contentieuse reçoit les **conclusions en réplique de la part du plaignant**. En résumé, voici ce que le plaignant y défend :

- Il demande à ce qu'il soit déclaré que sa plainte est fondée ;
- Les droits dont il tire des articles 12 et 15 du RGPD n'ont pas été respectés par la défenderesse étant entendu qu'elle ne lui a pas permis de contacter son DPO, qu'elle a répondu à sa demande d'accès avec un an et demi de retard, et qu'elle n'a jamais répondu concernant les finalités pour lesquelles ses employés ont accédé au compte et aux données à caractère personnel du plaignant ;

- D'infliger une sanction plus sévère qu'un avertissement, compte tenu du nombre de demandes et rappels qu'il a formulés ;
- D'anonymiser toutes les données à caractère personnel qui lui sont relatives ;
- De ne pas anonymiser la défenderesse.

16. Le 22 mai 2023, la Chambre Contentieuse reçoit les **conclusions de synthèse de la part de la défenderesse**. En résumé, celle-ci y défend ce qui suit :

- Il ne lui incombait pas de donner accès aux informations demandées par le plaignant étant entendu: (i) que les données à caractère personnel des employés de la défenderesse ne constituent pas des données à caractère personnel du plaignant lui-même et que les mêmes employés ne peuvent pas être considérés en tant que destinataires des données au sens de l'art. 15.1.c)² du RGPD, (ii) que le plaignant disposait de toutes les informations au moment du dépôt de la présente plainte étant entendu que l'adresse de contact du DPO de la défenderesse était trouvable sur le site Internet de cette dernière et que les réponses aux autres demandes qu'il a émises ont été portées à sa connaissance le 30 juillet 2021, et (iii) que le droit conféré par l'article 15 du RGPD ne constitue pas un droit absolu, et qu'il peut ainsi rencontrer certaines limites lorsqu'il est mis en balance avec les droits et libertés de tiers (article 15.4 RGPD), tel qu'en l'espèce où les droits et libertés des employés de la défenderesse prévalent sur le droit d'accès du plaignant ;
- Le manquement au délai de réponse prévu par l'article 12.3 du RGPD ne peut à lui seul entraîner une sanction ;
- La Chambre Contentieuse ne peut prendre de décision relative aux manquements allégués par le plaignant dans son courriel du 23 mars mais qui ne figuraient pas dans la lettre d'invitation à conclure qu'elle a adressée aux parties le 27 février 2023 étant entendu qu'il ne peut être attendu de la part de la défenderesse de s'en défendre convenablement ;
- De déclarer les manquements allégués par le plaignant non-fondés si la Chambre Contentieuse venait toutefois à les examiner.

17. Le 29 avril 2024, les parties sont informées du fait que l'audition aura lieu le 31 mai 2024.

18. Le 31 mai 2024, les parties sont entendues par la Chambre Contentieuse.

19. Le 10 juin 2024, le procès-verbal de l'audition est soumis aux parties.

² Il ressort des conclusions de la défenderesse que c'est l'article 15.1.b) du RGPD qui a été cité. Toutefois, il apparaît à la lecture de celles-ci que la défenderesse visait l'article 15.1.c) du même Règlement.

20. Le 12 juin 2024, la Chambre Contentieuse reçoit de la défenderesse quelques remarques de forme relatives au procès-verbal, lesquelles sont annexées à celui-ci conformément à l'article 54 alinéa 2 du Règlement d'ordre intérieur.
21. Le 17 juin 2024, la Chambre Contentieuse reçoit du plaignant quelques remarques relatives au procès-verbal. Celles-ci appellent à des changements substantiels du procès-verbal, lesquels ne peuvent être effectués dès lors que les débats se sont clôturés à la fin de l'audition.
22. Le 3 juillet 2024, la Chambre Contentieuse fait connaître à la défenderesse son intention de procéder à l'imposition d'une amende administrative ainsi que le montant de celle-ci, afin de donner à la défenderesse l'occasion de se défendre avant que la sanction soit effectivement infligée.
23. Le 22 juillet 2024, la Chambre Contentieuse reçoit la réaction de la défenderesse concernant l'intention d'infliger une amende administrative et le montant de celle-ci. Le contenu de la réaction de la défenderesse est résumé aux points 85 et suivants.

II. Motivation

II.1. Quant à la violation alléguée au droit d'accès (article 15 du RGPD)

II.1.1. Quant au contenu de la suite accordée au droit d'accès par la défenderesse

24. La Chambre Contentieuse rappelle que l'article 4, 1) du RGPD définit une donnée à caractère personnel comme « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ; [...] ».
25. 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 »³.

³ RGPD, art. 4.2.

26. Aux termes de l'article 15.1 du RGPD, la personne concernée a le droit d'obtenir du responsable de traitement la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées. Lorsque c'est le cas, la personne concernée a le droit d'obtenir l'accès auxdites données à caractère personnel ainsi qu'à une série d'informations listées à l'article 15.1 a) à h) telles que la finalité du traitement de ses données, les destinataires éventuels de ses données ainsi que des informations relatives à l'existence de ses droits, dont celui de demander la rectification ou l'effacement de ses données ou encore celui de déposer plainte auprès de l'APD.
27. Le troisième paragraphe de l'article 15 précise que « *le responsable du traitement fournit une copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement. [...]* ». Ce paragraphe consacre un seul et même droit avec le premier paragraphe du même article⁴. De plus, il ressort de la jurisprudence de la CJUE que ce droit implique la possibilité pour la personne concernée d'obtenir « *la reproduction d'extraits de documents voire de documents entiers ou encore d'extraits de bases de données [...]* »⁵ si cela s'avère indispensable. Toutefois, la lecture de ce droit ne peut être dissociée de celle de l'article 15.4 qui prévoit qu'une mise en balance doit être effectuée avec les droits et libertés d'autrui, le cas échéant.
28. La Chambre Contentieuse rappelle que le droit d'accès constitue une exigence essentielle du droit à la protection des données, puisqu'il constitue la « *porte d'entrée* » qui permet l'exercice des autres droits conférés par le RPDG à la personne concernée⁶.
29. Dans la présente affaire, il apparaît que le plaignant a exercé son droit d'accès le 25 janvier 2022, demande à laquelle la défenderesse a donné suite le 28 mars 2023 en fournissant au plaignant une version partiellement anonymisée des *logs* d'activité relatifs à son contrat s'étendant sur toute l'année 2021. La défenderesse ajoute dans ses conclusions que le plaignant avait déjà posé des questions similaires à celles se trouvant dans sa demande d'accès dans le cadre de la procédure de médiation (voy. point 4), laquelle s'est close le 27 août 2021 étant entendu que l'Ombudsman a considéré que toutes les informations utiles avaient été communiquées au plaignant.
30. À cet égard, il doit être clarifié qu'en aucune manière un responsable de traitement pourrait être déchargé de son obligation de donner suite à l'exercice du droit d'accès au seul motif que le plaignant disposait déjà des informations demandées antérieurement à l'exercice dudit droit. L'article 12.5 dispose certes qu'il peut notamment être refusé de donner suite à l'exercice de l'un des droits visés aux articles 15 à 22 du RGPD lorsque la demande de la personne concernée est manifestement infondée ou excessive, cependant aucune de ces

⁴ CJUE, arrêt du 4 mai 2023, *Österreichische Datenschutzbehörde*, C-487/11, point 32.

⁵ CJUE, arrêt du 12 janvier 2023, *Österreichische Post AG*, C-154/12, point 41.

⁶ CJUE, arrêt du 12 janvier 2023, *Österreichische Post AG*, C-154/12, points 37 et 38 ; CJUE, arrêt du 20 décembre 2017, *Nowak*, C-434/16, point 57 ; CJUE, arrêt du 17 juillet 2014, *YS et al.*, C-141/12 et C-372/12, point 44 ; CJUE, arrêt du 7 mai 2009, *Rijkeboer*, point 52.

deux exceptions n'a été invoquée par la défenderesse. En tout état de cause l'usage de l'une de ces exceptions doit, en vertu de l'article 12.4 du RGPD, faire l'objet d'une communication à la personne concernée dans les plus brefs délais, et au plus tard « *dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande [...]* » – celle-ci étant absente des échanges entre le plaignant et la défenderesse.

31. Concernant le contenu de la suite accordée à la demande d'accès, le plaignant déclarait dans ses conclusions demeurer insatisfait (a) en ce qu'il n'a pas obtenu d'explications supplémentaires quant aux finalités des traitements effectués par les employés de la défenderesse, et (b) en ce qu'il n'a pas obtenu l'identité des employés de la défenderesse ayant procédé auxdits traitements. Le plaignant a toutefois explicitement déclaré à l'occasion de l'audition qui s'est tenue le 31 mai 2024 (voy. point 18) être satisfait de la réponse que la défenderesse lui a transmise à la suite de sa demande d'accès effectuée le 25 janvier 2022 – mais non pas des modalités avec lesquelles la réponse lui a été délivrée. La Chambre Contentieuse estime néanmoins important de réaliser l'examen ci-dessous, celle-ci n'étant nullement dessaisie de l'examen du respect du RGPD par le fait qu'une partie de la plainte soit devenue sans objet⁷.

a) L'accès aux finalités des traitements

32. D'une part, il ressort des pièces du dossier que la défenderesse a communiqué une version partiellement anonymisée des *logs* d'activité s'étendant sur toute l'année 2021 relatifs au contrat du plaignant en date du 28 mars 2023. En outre, le plaignant a déclaré être satisfait des données qu'il a reçues à la suite du courriel du 28 mars 2023.
33. Dès lors, il apparaît à la Chambre Contentieuse que la demande du plaignant relative aux finalités des traitements a été épuisée.

b) L'accès à l'identité des employés ayant procédé aux traitements

34. D'autre part, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse a refusé de donner accès aux données à caractère personnel relatives à ses employés (voy. points 7 et 16) – demande effectuée le 25 janvier 2022 par le plaignant.
35. La Chambre Contentieuse rappelle à cet égard que les données à caractère personnel des employés ne constituent pas des données à caractère personnel de la personne concernée, ce qui, partant, les place hors d'atteinte de l'article 15 du RGPD⁸. Toutefois, précise le considérant 63 du RGPD, cela ne saurait amener un responsable du traitement à « *refuser toute communication d'informations à la personne concernée.* ».

⁷ Décision de la Chambre Contentieuse 63/2020 du 22 septembre 2020, point 16.

⁸ CJUE, arrêt du 22 juin 2023, *Pankki S.*, C-579/21, point 83.

36. Par ailleurs, il ressort également de la jurisprudence de la CJUE que, eu égard au rôle essentiel que joue le droit d'accès pour les personnes concernées, ces dernières peuvent accéder aux données à caractère personnel des employés d'un responsable du traitement ayant traité leurs données à caractère personnel si cela s'avère nécessaire à l'exercice des autres droits qui leur sont garantis par le RGPD⁹. De surcroît, une mise en balance doit être réalisée entre le droit d'accès de la personne concernée en question et – tel que cela est inscrit à l'article 15.4 du RGPD – les droits et libertés d'autrui (correspondant, en l'occurrence, aux employés de la défenderesse).
37. La Chambre Contentieuse précise encore que la CJUE opère une distinction entre l'employé qui agit selon les instructions et sous l'autorité de son employeur, et l'employé qui agit en dehors du respect des instructions et de l'autorité de son employeur – le premier bénéficiant d'une protection de son identité supérieure au second¹⁰. Toutefois, cette distinction n'a, pour le cas présent, aucune espèce d'incidence.
38. En effet, la Chambre Contentieuse relève que le plaignant ne démontre pas, dans ses conclusions, d'un quelconque intérêt à obtenir l'identité des employés ayant traité par erreur ses données à caractère personnel. Plus encore, le plaignant indique dans ses conclusions éprouver un intérêt à connaître les finalités des traitements effectués de ses données à caractère personnel, mais non pas nécessairement l'identité des employés ayant réalisé ces traitements. Au cours de l'audition tenue le 31 mai 2024, le plaignant a affirmé n'éprouver d'intérêt ni pour l'accès aux finalités des traitements effectués de ses données, ni pour l'identité des employés ayant réalisé ceux-ci.
39. Par voie de conséquence, la Chambre Contentieuse considère que les droits et libertés des employés de la défenderesse prévalent sur le droit du plaignant à accéder à leur identité.
40. En toute hypothèse, la Chambre Contentieuse rappelle, soulignant le raisonnement tenu par la défenderesse, que les employés de la défenderesse ne sauraient être considérés comme étant des destinataires au sens de l'article 15.1.c) du RGPD¹¹.
41. Dès lors, il ne saurait pas non plus être donné suite à la demande initiale du plaignant – relative à l'identité des employés de la défenderesse – sur la base de cette disposition.

II.1.2. Quant aux modalités relatives à l'exercice du droit d'accès (articles 12.2, 12.3 et 15 du RGPD)

42. En vertu de l'article 12.1 du RGPD, il appartient au responsable du traitement de prendre « *des mesures appropriées pour fournir toute information visée aux articles 13 et 14 ainsi que*

⁹ CJUE, arrêt du 22 juin 2023, *Pankki S.*, C-579/21, point 83.

¹⁰ *Ibid.*, point 73 ; Voir aussi Décision de la Chambre Contentieuse 89/2023 du 28 juin 2023, point 22.

¹¹ CJUE, arrêt du 22 juin 2023, *Pankki S.*, C-579/21, point 73.

pour procéder à toute communication au titre des articles 15 à 22 et de l'article 34 en ce qui concerne le traitement à la personne concernée d'une façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples [...]. ».

43. De plus, il incombe 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 du 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.
44. En son considérant 59, le RGPD précise qu'afin de faciliter l'exercice, par la personne concernée, des droits dont elle bénéficie en vertu du même Règlement, « *Le responsable du traitement devrait également fournir les moyens de présenter des demandes par voie électronique, en particulier lorsque les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement électronique.* ». À cet égard, la Chambre Contentieuse a auparavant déjà eu l'occasion de dire « *[qu']En toute hypothèse, la personne concernée ne devrait pas être pénalisée de quelque manière que ce soit pour n'avoir pas adressé sa demande à la bonne adresse.* »¹².
45. En outre, dans ses Lignes directrices 01/2022 relatives au droit d'accès¹³, le Comité européen de la protection des données (« CEPD ») explique que cette possibilité de prolongation du délai de réponse constitue une dérogation à la règle générale et qu'elle peut seulement intervenir dans certaines circonstances de manière exceptionnelle. Par ailleurs, le CEPD fait remarquer que si un responsable de traitement se voit souvent contraint de prolonger ce délai, cela pourrait indiquer une défaillance dans sa procédure de traitement des demandes d'accès.
46. Il découle de tout ceci que la défenderesse a l'obligation de donner suite à l'exercice du droit d'accès du plaignant issu de l'article 15 du RGPD dans le respect des modalités de l'article 12 du RGPD, ces deux articles étant intrinsèquement liés.
47. Sur la base des pièces du dossier, la Chambre Contentieuse relève deux choses. *D'une part*, elle relève que dans sa réponse du 25 janvier 2022 au plaignant, la défenderesse a affirmé ne pas disposer d'adresse électronique dédié à son DPO. De plus, dans une réponse du 13

¹² Décision de la Chambre Contentieuse 41/2020 du 29 juillet 2020, point 83.

¹³ CEPD, Guidelines 01/2022 on data subject rights - Right of access, du 28 mars 2023, point 162, disponible sur : https://edpb.europa.eu/system/files/2023-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_en.pdf

mars 2022, la défenderesse a déclaré au plaignant que sa demande d'accès se situe en dehors de son champ d'intervention.

48. De cette manière, la Chambre Contentieuse conclut que **la défenderesse n'a pas facilité l'exercice des droits de la personne concernée conformément à l'article 12.2 du RGPD** en ce que bien qu'il existait un canal de communication électronique, elle n'a pas été en mesure de répondre à la demande du plaignant ou à la rediriger auprès – à titre d'exemple – de son DPO telle qu'elle aurait dû le faire afin de garantir toute l'effectivité de l'article 12.2 du RGPD et donc, de l'article 15 du RGPD exercé par le plaignant. Pour le dire autrement, la défenderesse n'a pas offert au plaignant des réponses ou un traitement de sa demande d'une qualité suffisante. Ce constat ne saurait être altéré par le fait que l'adresse électronique du DPO était incluse, au moment des faits, dans la politique de confidentialité de la défenderesse.
49. Surabondamment, concernant le canal de communication utilisé lors des échanges entre le plaignant et la défenderesse entre le 25 janvier 2022 et le 13 mars 2022, la Chambre Contentieuse tient à rappeler à titre strictement informatif et sans que cela ne puisse constituer une quelconque prise de position de sa part qui pourrait aboutir à une sanction que la défenderesse doit, en plus de garantir que les réponses accordées aux plaignants via le chat Facebook soient d'une qualité suffisante, s'assurer que ce canal de communication réponde aux exigences de sécurité appropriées telles que définies aux articles 5.1.f), 24, 25 et 32 du RGPD.
50. *D'autre part*, et tel que cela a déjà été mentionné ci-avant (voy. point 29), elle relève que le plaignant a exercé son droit d'accès le 25 janvier 2022 – demande à laquelle la défenderesse a fait suite utile le 28 mars 2023, soit durant le cours de la présente procédure.
51. Le plaignant insiste dans ses conclusions sur le fait qu'il a été donné suite à sa demande d'accès avec plus de 14 mois de retard.
52. La défenderesse, sans pour autant nier le retard avec lequel elle a donné suite à la demande d'accès du plaignant, relève qu'il ne pourrait lui être adressée de sanction sur la base du seul manquement à l'article 12.3 du RGPD.
53. À cet égard, et sans ignorer ce que contiennent les arrêts de la Cour des Marchées 2019/AR/1006 du 9 octobre 2023 et 2019/AR/1234 du 23 octobre 2023, la Chambre Contentieuse n'en souligne pas moins que l'exercice des droits des personnes concernées ne peut être véritablement effectif que si le responsable de traitement est contraint de répondre à l'exercice de tels droits dans un délai raisonnable, lequel a été fixé par le législateur européen à un mois, sauf exceptions. Affirmer le contraire reviendrait à permettre au responsable de traitement de ne pas réagir ou de réagir trop tardivement en telle sorte que l'exercice du droit par la personne concernée s'avérerait totalement vain.

L'article 12 du RGPD est, au même titre que les droits de la personne concernée consacrés au Chapitre III du RGPD, par ailleurs explicitement sanctionné par l'article 83.5 b) du RGPD¹⁴ sans que l'article 12.3. n'en soit exclu. Il est utile de préciser que l'article 83.5.b) du RGPD dédie le niveau supérieur des sanctions visées par l'article 83 du même Règlement.

54. La Chambre Contentieuse relève que la violation des articles 12.3 et 15 du RGPD est indéniable, en ce que la défenderesse ne conteste pas avoir répondu à la demande d'accès du plaignant avec 14 mois de retard. En ayant répondu à la demande d'accès du plaignant bien au-delà du délai fixé par l'article 12.3 du RGPD, la défenderesse s'est rendue coupable d'une violation continue du droit d'accès du plaignant 14 mois durant.
55. Par voie de conclusion, la Chambre Contentieuse conclut que **la défenderesse a violé les articles 12.2, 12.3 et 15 du RGPD** en ce que le plaignant n'a obtenu de suite à sa demande d'accès qu'avec plus de 14 mois de retard de la part de la défenderesse, notamment parce qu'elle n'a pas facilité l'exercice du droit d'accès du plaignant. Par ailleurs, la Chambre Contentieuse souligne que cette réponse a été accordée au plaignant dans le cadre de l'échange des conclusions des parties dans la présente procédure, sans quoi la violation des droits du plaignant se serait vraisemblablement prolongée. Toutefois, **le constat relatif aux articles 12.2 et 12.3 n'entre pas en ligne de compte dans la détermination de la sanction** étant entendu que ces deux dispositions n'étaient pas incluses dans la lettre par laquelle la Chambre Contentieuse a invité les parties à conclure (voy. point 10).

II.2. Quant aux autres griefs

56. La Chambre Contentieuse note bien les arguments des parties concernant les griefs supplémentaires ayant trait aux articles 5, 6 et 7.1 du RGPD.
57. Toutefois, et tel que l'a rappelé la défenderesse dans ses conclusions, la Chambre Contentieuse a délimité le cadre des débats au seul article 15 du RGPD. Partant, il ne lui apparaît pas opportun de faire l'examen de ces griefs supplémentaires étant entendu que la constatation de la véracité de l'une d'entre-elles ne saurait servir de base à la prise de sanction à l'encontre de la défenderesse.

III. Mesures correctrices et sanctions

III.1. Éventail de sanctions

58. Aux termes de l'article 100 de la LCA, la Chambre Contentieuse a le pouvoir de :
- 1° classer la plainte sans suite ;

¹⁴ Groupe 29, Lignes directrices sur la transparence au sens du règlement (UE) 2016/679, WP 260, points 30-32 et 48.

- 2° ordonner le non-lieu ;
 - 3° prononcer une 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.
59. Quant à l'amende administrative qui peut être imposée en exécution de l'article 83 du RGPD et des articles 100, 13° et 101 LCA, l'article 83 du RGPD prévoit :
- « 1. Chaque autorité de contrôle veille à ce que les amendes administratives imposées en vertu du présent article pour des violations du présent règlement, visées aux paragraphes 4, 5 et 6 soient, dans chaque cas, effectives, proportionnées et dissuasives ;
2. Selon les caractéristiques propres à chaque cas, les amendes administratives sont imposées en complément ou à la place des mesures visées à l'article 58, paragraphe 2, points a) à h), et j). Pour décider s'il y a lieu d'imposer une amende administrative et pour décider du montant de l'amende administrative, il est dûment tenu compte, dans chaque cas d'espèce, des éléments suivants :
- a) la nature, la gravité et la durée de la violation, compte tenu de la nature, de la portée ou de la finalité du traitement concerné, ainsi que du nombre de personnes concernées affectées et le niveau de dommage qu'elles ont subi ;
 - b) le fait que la violation a été commise délibérément ou par négligence ;
 - c) toute mesure prise par le responsable du traitement ou le sous-traitant pour atténuer le dommage subi par les personnes concernées ;

- d) le degré de responsabilité du responsable du traitement ou du sous-traitant, compte tenu des mesures techniques et organisationnelles qu'ils ont mises en œuvre en vertu des articles 25 et 32 ;
- e) toute violation pertinente commise précédemment par le responsable du traitement ou le sous-traitant ;
- f) le degré de coopération établi avec l'autorité de contrôle en vue de remédier à la violation et d'en atténuer les éventuels effets négatifs ;
- g) les catégories de données à caractère personnel concernées par la violation ;
- h) la manière dont l'autorité de contrôle a eu connaissance de la violation, notamment si, et dans quelle mesure, le responsable du traitement ou le sous-traitant a notifié la violation ;
- i) lorsque des mesures visées à l'article 58, paragraphe 2, ont été précédemment ordonnées à l'encontre du responsable du traitement ou du sous-traitant concerné pour le même objet, le respect de ces mesures ;
- j) l'application de codes de conduite approuvés en application de l'article 40 ou de mécanismes de certification approuvés en application de l'article 42 ; et
- k) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable aux circonstances de l'espèce, telle que les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées, directement ou indirectement, du fait de la violation ».

III.2. Quant à l'imposition d'une amende administrative

60. L'article 58.2 du RGPD confère aux autorités de contrôle le pouvoir de prendre une ou plusieurs mesures correctives à l'égard de responsables de traitement. Conformément à l'article 58.2.i) du RGPD, une autorité de contrôle peut, selon les circonstances de chaque cas, imposer une amende administrative en plus ou à la place des mesures correctives susmentionnées.
61. À cet égard, l'article 83.1 du RGPD requiert qu'une amende imposée par une autorité soit, dans chaque cas, effective, proportionnée et dissuasive. L'article 83.2 du RGPD énonce un certain nombre de critères qui doivent être dûment pris en compte dans un cas concret. Par ailleurs, l'amende la plus élevée s'applique conformément à l'article 83.5.b) du RGPD. En effet, en cas de violation des droits de la personne concernée (en l'espèce, le droit d'accès garanti par l'article 15 RGPD) la Chambre Contentieuse peut imposer une amende administrative allant jusqu'à 20.000.000 EUR ou, dans les cas d'une entreprise, jusqu'à 4% de son chiffre d'affaires annuel mondial total de l'exercice précédent, le montant le plus élevé étant retenu.

62. Une sanction imposée par l'APD sous forme d'amende doit être motivée convenablement, l'importance de cette sanction devant d'une part tenir compte des circonstances du cas d'espèce et d'autre part être proportionnée à l'infraction constatée ainsi qu'à la qualité de l'auteur de l'infraction et sa situation financière. Toutefois, aucune disposition légale n'impose à la Chambre contentieuse de se prononcer sur l'ensemble des critères prévus à l'article 83 du RGPD précité, ni à indiquer les éléments chiffrés relatifs au mode de détermination du montant de la sanction infligée¹⁵. La motivation de l'amende sur la base d'un résumé détaillé de chaque élément pris en considération pour la détermination de l'amende est donc facultative, mais a été réalisée dans cette affaire.
63. En l'espèce, l'amende administrative se justifie par le fait que la défenderesse, dont le chiffre d'affaire est établi à (...EUR) pour l'année 2023, a violé l'article 15 du RGPD durant une période de 14 mois. Cette violation a été provoquée par l'incapacité de deux employés de la défenderesse à traiter convenablement la demande d'accès formulée par le plaignant, dénotant ainsi d'une négligence grave – et cela malgré le fait que le traitement de données à caractère personnel constitue l'une de ses activités de base. Par ailleurs, la Chambre Contentieuse tient compte du fait que bien que la défenderesse ait fini par donner à la demande d'accès du plaignant une réponse satisfaisante, cette dernière a pris cours lors de l'échange de conclusions des parties. Ces éléments – davantage développés ci-dessous – justifient d'infliger une amende administrative, plutôt qu'une sanction plus faible telle l'avertissement ou la réprimande.

III.2.1. Le calcul du montant de base

64. **Nature, gravité et durée de la violation (article 83, paragraphe 2, point a) du RGPD) –** *Premièrement*, la Chambre Contentieuse relève que la défenderesse a enfreint le droit d'accès du plaignant. Outre l'article 15 du RGPD, le droit d'accès figure également à l'article 8.2 de la Charte européenne des droits fondamentaux et constitue donc l'un des éléments essentiels du droit fondamental à la protection des données ; il s'agit en d'autres termes de la « passerelle » qui renforce le contrôle des personnes concernées sur les données les

¹⁵ En ce sens l'arrêt du Conseil d'État français, 10ème - 9ème chambres réunies, 14/05/2024, 472221, dispose que « 8. Il résulte des dispositions qui précèdent que, dans l'hypothèse où la légalité d'une décision administrative repose sur la prise en compte d'un certain nombre de considérations, le respect de l'exigence de motivation qu'elles prévoient ne conduit son auteur à ne devoir énoncer que celles sur lesquelles se fonde la décision qu'il a prise. Il ne résulte en outre d'aucune disposition que la formation restreinte de la CNIL devrait procéder à une explicitation du montant des sanctions qu'elle prononce. Il suit de là que la formation restreinte de la CNIL, qui n'avait ni à se prononcer sur l'ensemble des critères prévus à l'article 83 du RGPD précité, ni à indiquer les éléments chiffrés relatifs au mode de détermination du montant de la sanction infligée, mais s'est notamment fondée de façon précise sur les critères prévus aux a et k du 2 de l'article 83 du RGPD ainsi que sur le modèle d'affaires de la société requérante et le poids qu'elle représente dans son secteur économique, n'a pas insuffisamment motivé sa décision », et « 11. La formation restreinte de la CNIL, en prononçant une amende de 3 millions d'euros, a respecté les règles fixées par l'article 20 de la loi du 6 janvier 1978, cité au point 9. En outre, il ne résulte d'aucune disposition, comme il est dit au point 8, qu'elle devrait procéder à une explicitation du montant des sanctions qu'elle prononce. Par suite, la formation restreinte de la CNIL n'a pas méconnu le principe de légalité des délits et des peines ».

concernant et permet l'exercice d'autres droits conférés à la personne concernée par le RGPD, tels que le droit d'opposition et le droit d'effacement.

65. L'effectivité du droit d'accès est garanti par les modalités fixées par l'article 12 du RGPD, celui-ci étant intrinsèquement lié à l'article 15 du RGPD entre autres. Dès lors, en ne donnant une suite satisfaisante à la demande d'accès du plaignant que 14 mois suivant la date à laquelle le plaignant a exercé son droit d'accès, la défenderesse s'est rendue coupable d'une violation continue de l'article 15 du RGPD pendant plus de 14 mois.
66. *Deuxièmement*, concernant la gravité de la violation, la Chambre Contentieuse remarque tout d'abord que la défenderesse est une entreprise de télécommunications, et que le traitement des données à caractère personnel constitue donc l'une de ses activités de base. Aussi, et tel que cela a été exposé dans les paragraphes ci-dessus, il y a eu une atteinte continue durant 14 mois de l'article 15 du RGPD, celui-ci constituant pourtant la porte d'entrée à l'exercice d'autres droits.
67. *Troisièmement*, quant à la durée de la violation, celle-ci a pris cours durant plus de 14 mois. L'article 12.3 du RGPD dispose que le responsable du traitement réponde « *dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.* ». À cet égard, la Chambre Contentieuse précise, d'une part, que la prolongation du délai susmentionnée ne doit être utilisée qu'à titre exceptionnel – ce qui autrement pourrait indiquer le besoin pour le responsable de traitement de développer ses procédures de traitement des demandes – et, d'autre part, que le responsable de traitement doit répondre à une demande d'accès dans un délai inférieur à un mois s'il est en mesure de le faire.
68. **Caractère délibéré ou négligent de la violation (article 83, paragraphe 2, point b) du RGPD)** – L'on distingue la violation causée par négligence de la violation causée délibérément. Le caractère délibéré d'une violation implique la rencontre de deux conditions, à savoir la connaissance d'une violation ainsi que la volonté de l'engendrer. La négligence se définit, *a contrario*, par l'absence de caractère intentionnel dans la réalisation de l'infraction, bien que le principe de diligence n'ait pas été respecté.
69. La Chambre Contentieuse précise qu'un seuil élevé est fixé pour considérer une violation comme étant délibérée. De surcroît, la négligence peut également être appréciée par degrés.
70. En l'espèce, il ne ressort pas d'intentionnalité dans le manquement commis à l'article 15 du RGPD. Toutefois, eu égard aux capacités financières et humaines de la défenderesse, ainsi que du fait que les traitements de données à caractère personnel constituent l'une des activités de base dans le chef de la défenderesse, la Chambre Contentieuse considère que

la défenderesse a commis une négligence sérieuse. Cela est d'autant plus vrai que l'incapacité à savoir répondre à une demande d'accès émise par le plaignant s'est manifestée chez deux employés de la défenderesse.

71. **Catégories de données à caractère personnel concernées par la violation (article 83, paragraphe 2, point g) du RGPD)** – Il ne ressort pas des pièces du dossier que d'autres données que des données d'identification aient été traitées par le responsable du traitement.
72. **Classification de la gravité de la violation et fixation du montant de départ adéquat** – L'appréciation des éléments ci-dessus – à savoir la nature, la gravité et la durée de la violation, ainsi que le caractère délibéré ou négligent de la violation et les catégories de données à caractère personnel concernées – permet de déterminer le degré de gravité de la violation dans son ensemble. Selon cette évaluation, la gravité de la violation peut être qualifiée de « faible », « moyenne » ou « élevée ».
73. En l'espèce, il y a tout d'abord lieu de relever que la violation de l'article 15 figure parmi les violations listées à l'article 83.5 du RGPD, tombant ainsi sous le coup du niveau supérieur de l'article 83 du même Règlement. Aussi, il convient de relever que les traitements de données à caractère personnel qui ont motivé le plaignant à faire exercice de son droit d'accès constituent l'une des activités de base dans le chef de la défenderesse. De plus, le plaignant a reçu une réponse plus de 14 mois après l'exercice de son droit d'accès, et ce pendant l'échange des conclusions dans la présente procédure. Toutefois, il ne ressort pas de l'affaire que des données autres que des données d'identification auraient été traitées par la défenderesse. De plus, la violation ne concerne que la seule personne du plaignant. De surcroît, le dommage subi par ce dernier est faible étant entendu qu'il disposait déjà d'une partie des réponses qu'il demandait à la défenderesse et qu'il n'avait pas droit d'accéder à d'autres informations demandées, à savoir l'identité des employés ayant traité ses données à caractère personnel. En tout état de cause, la violation commise par la défenderesse trouve sa source dans une négligence forte de la part de celle-ci.
74. À la lumière des éléments exposés ci-avant, la Chambre Contentieuse conclut que la violation constatée est de gravité faible. Dès lors, pour le calcul du montant ultérieur, il sera fixé un montant de départ compris entre 0% et 10% du montant maximum légal prévu à l'article 83.5 du RGPD.
75. Le chiffre d'affaires de la défenderesse s'élevant à (...) EUR pour l'année 2023, la Chambre Contentieuse établit comme **montant de calcul de base la somme de 100.000 EUR.**

III.2.2. Circonstances atténuantes et aggravantes

76. **Mesures prises pour atténuer le dommage subi par le plaignant (article 83.2.c) du RGPD)** – En ce qui concerne les mesures prises pour atténuer le dommage subi par le plaignant, la Chambre Contentieuse reconnaît que la défenderesse a fini par octroyer une réponse complète et satisfaisante au plaignant. Cependant, il ne saurait être ignoré que cette réponse a été accordée après que les parties aient été invitées à soumettre leurs conclusions.
77. **Degré de responsabilité de la défenderesse compte tenu des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre conformément aux articles 25 (article 83.2.d) du RGPD)** – La Chambre Contentieuse, évaluant le niveau de responsabilité de la défenderesse, constate que cette dernière est entièrement responsable de la gestion des demandes des personnes concernées qu'elle reçoit, en ce compris le droit d'accès.
78. Cette responsabilité englobe divers aspects, notamment l'efficacité de l'exécution des demandes, la définition des codes spécifiques pour répondre de manière appropriée aux demandes formulées en vertu des articles 15 à 22 du RGPD, ainsi que la compréhension et la mise en œuvre de procédures claires et effectives par l'ensemble du personnel, des directeurs au personnel interne.
79. La Chambre Contentieuse relève que la défenderesse disposait au moment des faits d'un point de contact avec son délégué à la protection des données. Cela n'a toutefois pas empêché à ce que la demande d'accès du plaignant reçoive une suite utile que plus de 14 mois après sa manifestation, ceci notamment en raison du fait que la défenderesse n'a pas transmis la demande du plaignant auprès de son DPO, et même qu'elle ait déclaré – à tort – au plaignant ne pas disposer de point de contact DPO.
80. **Violations commises précédemment par le responsable de traitement (article 83.2.e) du RGPD)** – La Chambre Contentieuse ne relève pas de violation à l'article 15 du RGPD commise précédemment par la défenderesse, ou de toute autre violation qui serait pertinente en l'espèce. Ce critère est alors réputé neutre, étant entendu que le respect des normes du RGPD est la norme.
81. **Degré de coopération avec l'autorité de contrôle (article 83.2.f) du RGPD)** – La Chambre Contentieuse constate que la défenderesse s'est montrée tout à fait coopérative à son égard. Ce critère est réputé neutre, dès lors qu'il s'agit d'un devoir général établi par l'article 31 du RGPD.
82. **Manière avec laquelle l'autorité de contrôle a pris connaissance de la violation (article 83.2.h) du RGPD)** – La Chambre Contentieuse a pris connaissance de la violation par le biais d'une plainte. Ce critère est réputé neutre.

83. **Toute autre circonstance aggravante ou atténuante (art. 83.2.k) du RGPD)** – Il ne ressort pas d'autre circonstance aggravante ou atténuante du cas d'espèce.

III.2.3. Le caractère effectif, disproportionné et dissuasif de l'amende

84. Une amende est jugée effective si elle atteint ses objectifs, tels que restaurer le respect des règles et sanctionner les comportements illicites. En l'espèce, l'amende vise à sanctionner le comportement négligent et grave de la défenderesse. De plus, elle vise à dissuader d'autres violations similaires à l'avenir. La violation prolongée des droits fondamentaux du plaignant, malgré la demande d'accès du plaignant et de multiples rappels, démontre la nécessité d'une réponse ferme de la part de la Chambre Contentieuse. Dans ce cas, la défenderesse, avec un chiffre d'affaires de plus de (... d'euros), peut supporter une amende de 100.000 EUR (moins de 0,01% du chiffre d'affaires retenu) sans compromettre sa viabilité économique. La Chambre Contentieuse a recherché un montant d'amende final dissuasif, afin d'empêcher la défenderesse de récidiver dans la violation des règles du RGPD. De plus, elle cherche également à dissuader d'autres entreprises de commettre des violations similaires.

III.2.4. Réaction de la défenderesse au formulaire de sanction

85. À titre liminaire, la défenderesse fait valoir les circonstances du cas d'espèce. Elle déclare qu'il s'agit d'une infraction ponctuelle et isolée, mais non pas d'une infraction qui serait de nature systémique. Cette violation prendrait sa source non dans une intention délibérée ou encore d'une négligence grave, mais d'une simple négligence. Elle ajoute que le nombre de personnes concernées par la violation ne se limite qu'au seul plaignant, ce dernier ayant subi un préjudice extrêmement limité – ceci se justifiant notamment en raison du fait que la violation au RGPD commise ne concerne que de simples données d'identification. À cet égard, la défenderesse relève que bien que le droit d'accès constitue la « passerelle » à l'exercice des autres droits conférés par le RGPD, le plaignant n'a pas fait usage de ces mêmes droits après avoir obtenu une réponse à sa demande d'accès le 28 mars 2023. En tout état de cause, la défenderesse relève avoir corrigé la violation qu'elle a commise, et à avoir mis en place des mesures additionnelles en interne, dont notamment des formations à son service clientèle afin de permettre aux employés qui y opèrent de mieux reconnaître les demandes d'accès, mais aussi à mieux les traiter. Enfin, la défenderesse fait valoir le fait qu'elle reçoit en moyenne 150 demandes d'accès par an, et que, par conséquent, il se peut que des demandes reçoivent des réponses au-delà des délais prévus par l'article 12.3 du RGPD en raison de la survenance d'erreurs humaines.
86. La défenderesse conteste (i) *le choix d'imposition d'une amende administrative* ainsi que (ii) *son montant*.

(i) *Concernant le choix d'imposition d'une amende administrative*

87. D'une part, la défenderesse rappelle les arrêts de la Cour des marchés par lesquels cette dernière a jugé que la seule violation des délais établis par les articles 12.3 et 12.4 du RGPD ne peuvent motiver le fait d'infliger une sanction.
88. D'autre part, la défenderesse dénonce une disproportion entre le choix de l'imposition d'une amende administrative et les faits présentés ci-avant. La défenderesse expose en effet que la Chambre Contentieuse dispose d'un large panel de sanctions. Cependant, elle considère que la Chambre Contentieuse ne justifierait pas de la raison pour laquelle l'imposition d'une amende administrative serait nécessaire en l'espèce, et la raison pour laquelle d'autres sanctions, telles la réprimande ou l'avertissement, ne seraient pas appropriées.

(ii) *Le montant de l'amende administrative*

89. En dernière analyse, la défenderesse considère en effet que le montant de l'amende est totalement démesuré par rapport à la gravité des faits de l'espèce.

III.2.5. Montant d'amende définitif

90. À la lumière de la réaction de la défenderesse, la Chambre Contentieuse décide de maintenir le montant d'amende tel qu'il a été communiqué à la défenderesse le 3 juillet 2024, à savoir **100.000 EUR**.
91. La défenderesse fait en effet valoir comme seuls éléments nouveaux le fait d'avoir adopté des mesures additionnelles en interne afin d'éviter qu'une telle violation puisse se reproduire à l'avenir, et l'information relative au nombre de demandes d'accès qu'elle reçoit en moyenne par an (150).
92. Tout d'abord, la Chambre Contentieuse fait remarquer que l'organisation de formations adéquates à la destination du personnel en vue de lui permettre de mieux traiter les demandes d'exercice de droits des personnes concernées est ce qui est attendu d'un responsable de traitement, et ce notamment lorsqu'il occupe une telle position dans le marché. Le respect du RGPD étant la norme, cet élément ne saurait être apprécié autrement que comme un critère neutre.
93. En outre, la Chambre Contentieuse tient à insister sur le fait que le traitement de données à caractère personnel constitue une activité de base de la défenderesse, et qu'au regard de son secteur d'activité, sa taille et le nombre de clients dont la défenderesse traite les données à caractère personnel, les risques qui en découlent sont d'autant plus élevés. Partant, la défenderesse se doit d'être davantage vigilante à la protection des données à caractère personnel, et d'adopter des procédures robustes afin de garantir le respect des

droits des personnes concernées. Elle ne peut dès lors se prévaloir du fait qu'une seule personne aurait été affectée¹⁶.

94. Enfin, la Chambre Contentieuse considère que la défenderesse ne peut pas non plus se prévaloir du nombre de demandes d'accès qu'elle reçoit en moyenne par an. En 2023, le chiffre d'affaires annuel de la défenderesse s'élevait à (...EUR). Selon son rapport annuel le plus récent¹⁷, la défenderesse dispose de plusieurs millions de clients. Il lui incombe de mettre en place les mesures techniques et organisationnelles afin de respecter les droits des personnes concernées. Tel que cela a été exposé au point 45, s'il s'avère qu'un responsable de traitement traite souvent de plaintes au-delà du délai fixé à l'article 12.3 du RGPD, alors cela peut indiquer la nécessité de développer ses procédures de traitement des demandes. À tous égards, le nombre de demandes d'accès que reçoit la défenderesse en moyenne par an est tout à fait raisonnable au regard des moyens dont elle dispose. Cela représente moins d'une demande par jour ouvrable, la défenderesse ne devrait pas rencontrer de difficulté à gérer ces demandes, et cela ne justifie pas les erreurs commises dans l'affaire. En réalité, cela les rend d'autant moins excusables.

IV. Publication de la décision

95. 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.

PAR CES MOTIFS,

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, après délibération :

- En vertu de l'article 58.2.i) du RPDG et de l'article 100, §1^{er}, 13^o de la LCA, lu conjointement avec l'article 101 de la même loi, d'imposer une **amende administrative d'un montant de 100.000 EUR** à la défenderesse pour la violation de l'article 15 du RGPD ;
- D'ordonner à la défenderesse d'informer l'APD (Chambre Contentieuse) de la suite réservée à cette injonction.

¹⁶ À cet égard, voir Décision de la Chambre Contentieuse 101/2022 du 3 juin 2022.

¹⁷ Accessible via : [...].

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 défenderesse.

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 judiciaire¹⁸. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.¹⁹, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

(sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

¹⁸ 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.

¹⁹ 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.