



## Chambre Contentieuse

### Décision 83/2022 du 20 mai 2022

**Numéro de dossier : DOS-2021-06577**

**Objet : Plainte pour absence de suite à une demande d'effacement de données à caractère personnel tant que la personne concernée n'apporte pas la preuve de son identité**

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données (ci-après "l'APD"), composée 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 le règlement d'ordre intérieur tel qu'approuvé par la Chambre des représentants le 20 décembre 2018 et publié au *Moniteur belge* le 15 janvier 2019 ;

Vu les pièces du dossier ;

**a pris la décision suivante concernant :**

**Le plaignant :** Monsieur X, ci-après "le plaignant" ;

**La défenderesse :** la ville Y, ci-après "la défenderesse" ou "le responsable du traitement"

## I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne le refus de donner suite à une demande d'effacement de données à caractère personnel tant que la personne concernée ne présente pas une carte d'identité.
2. Le plaignant déclare que le 7 juillet 2021, il a acheté des tickets d'entrée au musée via le site Internet de la défenderesse. Le 16 juillet 2021, le plaignant adresse un courrier rédigé en allemand à la défenderesse et demande la suppression immédiate de ses données à caractère personnel, y compris son compte d'utilisateur, conformément à l'article 17 du RGPD. Dans la mesure où le traitement de ses données à caractère personnel reposerait sur son consentement, le plaignant précise qu'il le retire et qu'il s'oppose au traitement de toutes les données à caractère personnel le concernant. Le plaignant demande également que la défenderesse informe de sa demande d'effacement tous les destinataires auxquels ses données à caractère personnel ont été communiquées. Le plaignant exige enfin que la défenderesse l'informe de l'identité de ces destinataires. Afin que la défenderesse puisse l'identifier, le plaignant communique les données suivantes :

“ Name: X

E-Mail Address: [...]”

3. Le 26 juillet 2021, un conseiller en sécurité de l'information de la défenderesse demande si Monsieur X est un habitant de la ville Y, ainsi qu'une preuve de son identité, afin d'éviter une fuite de données ou l'effacement non autorisé de données à caractère personnel dans le cadre d'une fausse demande. Il est plus précisément demandé au plaignant de fournir une copie du recto de sa carte d'identité (*'a copy of the front of your ID-card'*), ainsi que son numéro de Registre national ou sa date de naissance (*'your national registration number and/or date of birth'*). La défenderesse souligne que ces informations sont uniquement réclamées en vue de confirmer son identité, dans le cadre du traitement de sa demande, et qu'elles seront supprimées après vérification.
4. Le 28 juillet 2021, le plaignant précise qu'il n'habite pas la ville Y et qu'il a acheté les tickets en ligne. Le plaignant exige à nouveau que la défenderesse supprime toutes ses données à caractère personnel conformément au RGPD.
5. Le 29 juillet 2021, la défenderesse renvoie à l'article 12.6 du RGPD qui prévoit la possibilité pour un responsable du traitement de confirmer l'identité d'une personne concernée qui souhaite exercer ses droits. La défenderesse demande également au cours de quelle période Monsieur X a visité la ville Y. Toutefois, le plaignant répond le même jour qu'il refuse de fournir des informations complémentaires pour le traitement de sa demande d'effacement de données. Il joint également les tickets électroniques qu'il a achetés en ligne

et affirme à nouveau que la défenderesse dispose ainsi de suffisamment d'informations pour accéder à sa demande.

6. Le 2 août 2021, la défenderesse soutient que des informations complémentaires sont nécessaires étant donné qu'une adresse e-mail n'offre pas suffisamment de garanties pour pouvoir confirmer l'identité du plaignant avec certitude. La défenderesse attire également l'attention du plaignant sur la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'APD s'il n'est pas satisfait de cette méthode. Le plaignant insiste toutefois auprès du conseiller en sécurité de l'information pour qu'il fasse remonter l'affaire vers un plus haut responsable et menace d'introduire une plainte si cela n'est pas fait.
7. Le 16 août 2021, la défenderesse explique une nouvelle fois les raisons sous-jacentes de la procédure qui est menée, au cours de laquelle une preuve de l'identité du demandeur est réclamée avant d'accéder à des demandes d'exercice des droits en vertu du RGPD.
8. Le 16 août 2021, le plaignant porte plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre la défenderesse.
9. Le 13 octobre 2021, le plaignant est informé par le Service de Première Ligne que sa plainte est irrecevable tant qu'il ne transmet pas de formulaire de plainte signé. Le plaignant fournit ce formulaire le 18 octobre 2021.
10. Le 19 octobre 2021, 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<sup>er</sup> de la LCA.

## **II. Motivation**

11. Sur la base des pièces transmises par le plaignant, la Chambre Contentieuse comprend qu'il a acheté des tickets en ligne sur lesquels sont mentionnés ses prénom et nom et qu'il a ensuite introduit une demande auprès de la ville Y pour que toutes les données à caractère personnel le concernant soient supprimées et que tous les destinataires de ses données soient informés de sa demande d'effacement, conformément aux articles 17.1 et 19 du RGPD. La Chambre Contentieuse constate également que le plaignant estime que dans le cadre de ses échanges avec les services de la ville Y, aucune information complémentaire n'est requise pour donner suite de manière appropriée à sa demande d'effacement et que la défenderesse a dès lors violé les principes de minimisation des données et de licéité du traitement.

## **II.1. Modalités pour l'identification d'une personne concernée dans le cadre d'une demande d'exercice des droits prévus en vertu des articles 15 à 22 inclus du RGPD**

12. Comme expliqué récemment par le Comité européen de la protection des données (*European Data Protection Board* - EDPB), une demande d'exercice des droits en vertu du chapitre III du RGPD ne peut en principe concerner que des données à caractère personnel de la personne concernée qui introduit la demande<sup>1</sup>.
13. Bien que le RGPD ne pose aucune exigence concernant les méthodes visant à établir l'identité de la personne concernée, l'article 12.6 du RGPD prévoit la *possibilité* pour le responsable du traitement de réclamer, le cas échéant et dans la mesure où il peut démontrer qu'il n'est pas en mesure d'identifier la personne concernée qui introduit la demande, des informations supplémentaires auprès de la personne concernée avant de donner suite à sa demande. Toutefois, à cet égard, la règle générale est qu'un responsable du traitement ne peut pas réclamer plus de données à caractère personnel que celles qui sont nécessaires pour permettre cette identification et que l'utilisation de ces informations doit rester strictement limitée à la finalité consistant à répondre à la demande des personnes concernées<sup>2</sup>. Le considérant 57 du RGPD précise en outre que le responsable du traitement n'est nullement tenu de collecter des données d'identification supplémentaires uniquement afin de pouvoir donner suite à une demande d'une personne concernée<sup>3</sup>.
14. En d'autres termes, le responsable du traitement qui démontre dûment - comme le prescrit le devoir de responsabilité en vertu de l'article 5.2 du RGPD - qu'il ne peut néanmoins pas identifier une personne concernée peut refuser licitement de donner suite à une demande d'exercice des droits mais doit en pareil cas, conformément à l'article 11.2 du RGPD, informer la personne concernée de cette situation et lui communiquer les informations complémentaires dont il a besoin pour l'identification<sup>4</sup>.
15. Les lignes directrices européennes précisent également que dans les cas où il demande des informations supplémentaires nécessaires pour confirmer l'identité de la personne concernée, le responsable du traitement doit chaque fois évaluer quelles informations lui permettront concrètement de confirmer l'identité de la personne concernée. Le cas échéant

---

<sup>1</sup> EDPB, *Guidelines 01/2022 on data subject rights - Right of access*, v1.0, 18 janvier 2022, paragraphe 46, [https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb\\_guidelines\\_012022\\_right-of-access\\_0.pdf](https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb_guidelines_012022_right-of-access_0.pdf).

<sup>2</sup> *Ibid.*, paragraphes 59-60.

<sup>3</sup> Considérant 57 du RGPD – "Si les données à caractère personnel qu'il traite ne lui permettent pas d'identifier une personne physique, le responsable du traitement ne devrait pas être tenu d'obtenir des informations supplémentaires pour identifier la personne concernée à la seule fin de respecter une disposition du présent règlement. Toutefois, le responsable du traitement ne devrait pas refuser des informations supplémentaires fournies par la personne concernée afin de faciliter l'exercice de ses droits [...]."

<sup>4</sup> EDPB, *Guidelines 01/2022 on data subject rights - Right of access*, v1.0, 18 janvier 2022, paragraphe 61.

et dans la mesure où cela est proportionnel, il peut poser des questions supplémentaires au demandeur ou il demande à la personne concernée de fournir quelques éléments d'information supplémentaires<sup>5</sup>.

16. Dès lors, le responsable du traitement doit toujours réaliser une évaluation de la proportionnalité, en tenant compte des catégories de données à caractère personnel concernées qui sont traitées, de la nature de la demande, du contexte dans lequel la demande est faite ainsi que du préjudice qui pourrait découler de la divulgation non autorisée des données d'identification réclamées<sup>6</sup>. Ainsi, l'EDPB souligne, à titre d'exemple, que l'utilisation d'une copie de documents d'identité comporte des risques concernant la sécurité des données à caractère personnel si celles-ci sont envoyées via des canaux non-sécurisés ainsi qu'un traitement illicite de données à caractère personnel.
17. La Chambre Contentieuse constate que la défenderesse a explicitement demandé une copie du recto de la carte d'identité du plaignant ainsi que son numéro de Registre national ou sa date de naissance.
  - i. À cet égard, il faut tout d'abord souligner que tant les cartes d'identité belges qu'allemandes<sup>7</sup> mentionnent la date de naissance sur le recto. Une date de naissance aurait donc été suffisante en tant qu'identifiant supplémentaire, sans qu'une copie de la carte d'identité ne soit nécessaire en sus.
  - ii. Deuxièmement, la Chambre Contentieuse souhaite souligner<sup>8</sup> que conformément à l'article 6, § 4 de la loi du 19 juillet 1991<sup>9</sup>, telle qu'applicable depuis le 23 décembre 2018, une carte d'identité électronique ne peut être lue ou utilisée qu'avec le consentement libre, spécifique et éclairé de son titulaire. La Chambre Contentieuse rappelle également que des règles particulières s'appliquent pour l'utilisation du numéro de Registre national<sup>10</sup>, qui prescrivent généralement une utilisation très prudente de ce numéro national d'identification. En effet, toute personne ou organisation qui souhaite utiliser le numéro de Registre national doit être préalablement autorisée par le Ministre de l'Intérieur et cela ne peut se faire que pour des tâches d'intérêt général. Une telle autorisation peut également être accordée par ou en vertu d'une loi<sup>11</sup>.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, paragraphe 66.

<sup>6</sup> *Ibid.*, paragraphe 69.

<sup>7</sup> Le plaignant mentionne aussi bien dans ses échanges avec la défenderesse que sur le formulaire de plainte qu'il réside en Allemagne.

<sup>8</sup> Voir également la Décision quant au fond 06/2019 du 17 septembre 2019 disponible sur le site Internet de l'APD : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/professionnel/publications/decisions>.

<sup>9</sup> Loi du 19 juillet 1991 *relative aux registres de la population, aux cartes d'identité, aux cartes des étrangers et aux documents de séjour*, M.B. du 3 septembre 1991.

<sup>10</sup> Loi du 8 août 1983 *organisant un registre national des personnes physiques*, M.B. du 21 avril 1984.

<sup>11</sup> <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/themes/eid/lecture-de-l-eid>.

iii. Troisièmement, la Chambre Contentieuse fait remarquer que les données à caractère personnel suivantes sont nécessaires pour créer un compte d'utilisateur en ligne, afin d'acheter des tickets d'entrée au musée sur le site Internet de la défenderesse :

- Nom de famille\*
- Prénom\*
- Pays
- Code postal
- Lieu
- E-mail\*
- Numéro de téléphone

La Chambre Contentieuse constate d'ailleurs que seuls les nom de famille et prénom ainsi qu'une adresse e-mail sont des champs obligatoires. Ces données correspondent aux informations reprises sur les deux tickets achetés que le plaignant soumet en tant que pièces justificatives. Il est donc établi que la défenderesse n'a requis ni une date de naissance, ni un numéro de Registre national pour l'achat en ligne des deux tickets soumis par le plaignant.

18. La Chambre Contentieuse estime qu'en vertu de l'analyse précitée, il convient de conclure que la défenderesse a violé les dispositions du RGPD, ce qui justifie en l'espèce de prendre une décision sur la base de l'article 95, § 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup> de la LCA, plus précisément d'ordonner qu'il soit donné suite à la demande du plaignant d'exercer son droit à l'effacement (article 17.1 du RGPD), ainsi que son droit d'obtenir des informations relatives aux destinataires auxquels la défenderesse a le cas échéant transmis ses données à caractère personnel (article 19 du RGPD).

En effet, la Chambre Contentieuse estime que le plaignant a fourni à la défenderesse toutes les informations nécessaires lui permettant, en tant que responsable du traitement, d'identifier efficacement le plaignant. La Chambre Contentieuse conclut en particulier que la défenderesse n'avait pas de raison valable de ne pas donner suite à la demande du plaignant, étant donné que ses prénom, nom de famille et adresse e-mail tels que mentionnés sur les tickets correspondaient aux coordonnées que le plaignant a communiquées spontanément dans le cadre de sa demande<sup>12</sup>.

19. La Chambre Contentieuse décide également de prendre une décision en vertu de l'article 95, § 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup> de la LCA, plus précisément de formuler un avertissement à l'égard de la défenderesse concernant les possibles violations des articles 5.1.a) et 5.1.c) ainsi que de l'article 6.1 du RGPD.

---

<sup>12</sup> Cf. le 2 de la présente décision.

La Chambre Contentieuse constate en effet que dans le cadre du traitement de demandes de personnes concernées, en particulier au sujet des modalités pour identifier de manière adéquate et satisfaisante une personne concernée qui introduit une demande, la défenderesse viole le principe de minimisation des données en réclamant une copie de la carte d'identité auprès de la personne concernée, pour autant que cette dernière n'ait pas dû communiquer des données de sa carte d'identité lors de l'enregistrement en ligne pour acheter des tickets d'entrée au musée.

La Chambre Contentieuse estime également qu'à première vue, la défenderesse ne dispose pas d'une base de licéité valable pour le traitement d'une copie de la carte d'identité, incluant le numéro de Registre national, spécifiquement en vue de l'identification de la personne concernée qui introduit une demande d'effacement.

20. 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*'<sup>13</sup> et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
21. La présente décision a pour but d'informer le responsable du traitement du fait que celui-ci a commis une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
22. Si toutefois le responsable du traitement n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime qu'il peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision, celui-ci peut adresser à la Chambre Contentieuse une demande de traitement sur le fond de l'affaire via l'adresse e-mail [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be), et ce dans le délai de 30 jours après la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision sera suspendue pendant la période susmentionnée.
23. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu des articles 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.
24. Dans un souci d'exhaustivité, la Chambre Contentieuse souligne qu'un traitement de l'affaire sur le fond peut conduire à l'imposition des mesures mentionnées à l'article 100 de la LCA<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Section 3, Sous-section 2 de la LCA (art. 94 à 97 inclus).

<sup>14</sup> Article 100, § 1<sup>er</sup> de la LCA. "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 ;

25. Enfin, la Chambre Contentieuse attire encore l'attention sur ce qui suit :

Si une des deux parties souhaite recourir à la possibilité de consulter et de copier le dossier (article 95, § 2, 3° de la LCA), elle doit s'adresser au secrétariat de la Chambre Contentieuse, de préférence via l'adresse e-mail [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be), afin de fixer un rendez-vous.

Si une copie du dossier est demandée, les pièces seront de préférence transmises par voie électronique ou, à défaut, par courrier ordinaire.

### **III. Publication de la décision**

26. 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° 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.*

*§ 2. Lorsqu'après application du § 1<sup>er</sup>, 15°, le ministère public renonce à engager des poursuites pénales, à proposer une résolution à l'amiable ou une médiation pénale au sens de l'article 216ter du Code d'instruction criminelle, ou lorsque le ministère public n'a pas pris de décision pendant un délai de six mois à compter du jour de réception du dossier, l'Autorité de protection des données détermine si la procédure administrative doit être reprise."*



**PAR CES MOTIFS,**

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 aux articles 98 e.s. de la LCA :

- en vertu des **articles 58.2.c) et 58.2.g) du RGPD** ainsi que de **l'article 95, § 1<sup>er</sup>, 5° de la LCA**, d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande du plaignant d'exercer ses droits, plus précisément le droit à l'effacement (article 17.1 du RGPD) et le droit d'obtenir des informations sur les destinataires auxquels la défenderesse a, le cas échéant, communiqué les données à caractère personnel du plaignant (article 19 du RGPD) et de procéder à l'effacement des données à caractère personnel du plaignant - à savoir ses nom de famille, prénom et adresse e-mail, ainsi que toutes les autres données à caractère personnel le concernant qui ne relèvent pas de l'exception prévue à l'article 17.3 du RGPD -, et ce dans le délai de trente jours à compter de la notification de la présente décision ;
- en vertu de **l'article 58.2.a) du RGPD** et de **l'article 95, § 1<sup>er</sup>, 4° de la LCA**, de formuler un avertissement à l'égard de la défenderesse, en raison des violations des articles 5.1.a) et 5.1.c) du RGPD, qui sont potentiellement liées aux modalités visant à identifier de manière adéquate et satisfaisante une personne concernée qui introduit une demande pour exercer ses droits en vertu du RGPD ; et
- d'ordonner à la défenderesse d'informer par e-mail l'Autorité de protection des données (Chambre Contentieuse) du résultat de cette décision dans le même délai via l'adresse e-mail [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be) ; et
- si la défenderesse ne se conforme pas en temps utile à ce qui lui est demandé ci-dessus, de traiter d'office l'affaire sur le fond, conformément aux **articles 98 e.s. de la LCA**.

En vertu de l'article 108, § 1<sup>er</sup> de la LCA, cette décision peut faire l'objet d'un recours auprès de la Cour des marchés dans un délai de trente jours à compter de sa notification, avec l'Autorité de protection des données en qualité de défenderesse.

(sé.) Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse