



Chambre Contentieuse

Décision 125/2025 du 18 juillet 2025

Numéro de dossier : DOS-2024-05054

Objet : Plainte relative à une réponse incomplète d'une demande de droit d'accès.

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données;

Vu le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE* (Règlement général sur la protection des données), ci-après "RGPD" ;

Vu la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*, ci-après "LCA" ;

Vu le règlement d'ordre intérieur de l'Autorité de protection des données, tel qu'approuvé par le Comité de direction le 25 avril 2024 et publié au *Moniteur belge* le 31 mai 2024 ;

Vu les pièces du dossier ;

A pris la décision suivante concernant :

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

La défenderesse : Y, ci-après "la défenderesse".

I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne une réponse incomplète à une demande d'exercice de droit d'accès.
2. Le 18 novembre 2024 le plaignant introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre la défenderesse.
3. Le 18 octobre 2024, le plaignant exerce formellement son droit d'accès envers la défenderesse en demandant une copie des données le concernant, y compris les enregistrements des appels téléphoniques pour la période de 2023-2024. Le plaignant fait la demande de recevoir ses données en format papier à son adresse postale.
4. Le 24 octobre 2024, la défenderesse explique que le plaignant a toujours accès à son espace client dans lequel il trouvera les factures et l'historique de ses consommations. La défenderesse précise ne pas transmettre les enregistrements des appels téléphoniques.
5. Le 16 décembre 2024, la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et le plaignant en est informé(e) le même jour conformément à l'article 61 de la LCA.
6. Le 16 décembre 2024, la Chambre Contentieuse est saisie du dossier en vertu de l'article 92, 1^o de la LCA.
7. Le 21 janvier 2025, conformément à l'article 95, § 2 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait que le présent dossier est pendant, du contenu de la plainte et de la possibilité de consulter et de copier le dossier auprès du greffe de la Chambre Contentieuse. Les parties sont invitées à transmettre leurs éventuelles remarques à la Chambre Contentieuse, au plus tard le 3 février.
8. En date du 23 janvier 2025, la Chambre Contentieuse reçoit une réponse de la défenderesse à cette invitation, par laquelle cette dernière explique avoir eu de nombreux échanges avec le plaignant concernant sa demande d'exercice de droit mentionnée dans point 3 de la présente décision. A la demande de ce dernier, la défenderesse affirme avoir envoyé, le 18 novembre 2024, un courrier recommandé contenant toutes les données du plaignant en sa possession. Le 2 décembre 2024, elle explique avoir transmis les enregistrements des appels de l'année 2024¹, leur conservation étant limitée à un an. Elle justifie ce retard suite aux complications de leur récupération.

¹ La défenderesse explique que les appels téléphoniques sont conservés durant 1 an. Les appels téléphoniques passés en 2023 ont par conséquent été effacés.

9. Il ressort des échanges de mails transmis par la défenderesse dans ses observations, que le 3 décembre 2024, la plaignante accusait réception de la copie des appels téléphoniques et affirmait ne pas avoir reçu de courrier recommandé de la part de la défenderesse.
10. Le 17 mars 2025, conformément à l'article 94, § 1^{er}, 1^o de la LCA, la Chambre Contentieuse décide de demander des informations à la défenderesse afin de pouvoir constater l'ampleur du litige, notamment concernant des preuves relatives à l'envoi, la réception ou la non-réclamation du courrier recommandé mentionné au point 8 de la présente décision. En ce qui concerne cette demande d'informations, la date limite pour la réception de la réponse de la défenderesse est fixée au 31 mars 2025.
11. En date du 20 mars 2025, la Chambre Contentieuse reçoit une réponse à la demande d'informations, dans laquelle la défenderesse indique ne pas comprendre l'objet de la demande formulée.
12. Le 28 avril 2025, la Chambre Contentieuse précise avoir sollicité la production d'une preuve d'envoi, de réception ou de non-réclamation du courrier recommandé adressé au plaignant le 18 novembre 2024, en réponse à sa demande d'exercice de droit d'accès formulée le 18 octobre 2024..
13. Le 29 avril 2025, la défenderesse réitère son incompréhension de l'objet de cette demande et souligne ne pas être en mesure de communiquer une copie des appels téléphoniques en format papier.

II. Motivation

14. La Chambre Contentieuse constate dès lors que le plaignant a effectivement exercé son droit d'accès le 18 octobre 2024, conformément à l'article 15.1 du RGPD, et qu'il souhaite recevoir ses données en format papier, conformément à l'article 15.3 du RGPD. Le 18 novembre 2024, la défenderesse explique avoir envoyé un courrier recommandé en réponse à sa demande d'accès. Le 2 décembre 2024, la défenderesse envoie, par courrier électronique, une copie des appels effectués avec le plaignant pour l'année 2024, justifiant le retard dû aux difficultés de les retrouver et de les communiquer dans un format intelligible. Cependant, le 3 décembre 2024, le plaignant accuse réception, par voie électronique, de la copie des appels téléphoniques et affirme ne pas avoir reçu ledit courrier recommandé.
15. L'article 4.7 du RGPD définit le « responsable du traitement » comme étant « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement »².

² Selon l'article 4, 2) du RGPD, 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

16. La Chambre Contentieuse rappelle que le responsable du traitement doit donner suite à la demande formulée en application des articles 15 à 22 du RGPD par la personne concernée, *en l'espèce une demande d'accès prévue par l'article 15 du RGPD*, et ce dans le respect des conditions fixées à l'article 12 du RGPD.
17. En vertu de l'article 12.1 du RGPD, il appartient au responsable du traitement de prendre *« des mesures appropriées pour fournir toute information visées aux articles 13 et 14 ainsi que 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 [...] »*
18. La Chambre Contentieuse souligne que ces informations doivent être fournies *« par écrit ou par d'autres moyens y compris, lorsque c'est approprié, par voie électronique.³ »*. En outre, *« lorsque la personne concernée présente sa demande par voie électronique, les informations sont fournies sous une forme électronique d'usage courant, à moins que la personne concernée ne demande qu'il en soit autrement.⁴ »*.
19. En outre, la Chambre Contentieuse rappelle aussi qu'en sa qualité de responsable du traitement présumée, la défenderesse est tenue de respecter les principes de protection des données et doit être en mesure de démontrer que ceux-ci sont respectés. Elle doit par ailleurs mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires à cet effet (principe de responsabilité – articles 5.2 et 24 du RGPD).
20. Enfin, la Chambre Contentieuse rappelle que le droit d'accès est une des exigences majeures du droit à la protection des données, il constitue « la porte d'entrée » qui permet l'exercice des autres droits que le RGPD confère à la personne concernée, tel le droit à la rectification, le droit à la limitation du traitement ou le droit à l'effacement.
21. Il apparaît à la lecture des pièces que la défenderesse n'a pas fourni d'élément relatif à la preuve d'envoi, de réception ou de non-réclamation du courrier recommandé susmentionné dans ses réponses aux demandes d'observations et d'informations de la Chambre Contentieuse, du 23 janvier 2025 et 17 mars 2025. La Chambre Contentieuse ne dispose donc pas de preuve permettant d'affirmer que la demande d'accès à ses données en format papier du plaignant a effectivement été suivie tel qu'entendu par les articles 12.1 et 15.3 du RGPD, hormis concernant les appels téléphoniques.
22. Par voie de conséquence, la Chambre Contentieuse relève que la défenderesse pourrait avoir manqué au respect des articles 12.1 et 15.3 du RGPD en ne donnant pas suite à la

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 Article 12.1 du RGPD.

⁴ Article 15.3 du RGPD.

demande d'accès du plaignant, laquelle avait été demandée d'être satisfaite par voie écrite, ce qui lui imposait ces dispositions.

23. La présente décision est une décision *prima facie* prise par la Chambre Contentieuse conformément à l'article 95 de la LCA sur la base de la plainte introduite par le plaignant, dans le cadre de la 'procédure préalable à la décision de fond'⁵ et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
24. La présente décision a pour but d'informer la défenderesse du fait que celle-ci a commis une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
25. Si la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime pouvoir fournir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une nouvelle décision, elle peut demander un réexamen à la Chambre Contentieuse selon la procédure établie par l'article 98 *juncto* l'article 99 de la LCA, connue sous le nom de "procédure quant au fond" ou "traitement de l'affaire sur le fond". Cette demande doit être envoyée à l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be dans le délai de 30 jours suivant la notification de la présente décision *prima facie*. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
26. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu de l'article 98, 2° et 3° *juncto* l'article 99 de la LCA, la Chambre Contentieuse invitera les parties à introduire leurs conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision est définitivement suspendue.
27. Dans un souci de transparence, la Chambre Contentieuse souligne enfin qu'un traitement de l'affaire sur le fond peut conduire à l'imposition des mesures mentionnées à l'article 100 de la LCA⁶.

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

⁶ "Art. 100. §1^{er}. La Chambre contentieuse a le pouvoir de :

- 1° classer la plainte sans suite ;
- 2° ordonner le non-lieu ;
- 3° prononcer la suspension du prononcé ;
- 4° proposer une transaction ;
- 5° formuler des avertissements et des réprimandes ;
- 6° ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits ;
- 7° ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;
- 8° ordonner le gel, la limitation ou l'interdiction temporaire ou définitive du traitement ;
- 9° ordonner une mise en conformité du traitement ;
- 10° ordonner la rectification, la restriction ou l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données ;
- 11° ordonner le retrait de l'agrément des organismes de certification ;
- 12° donner des astreintes ;
- 13° donner des amendes administratives ;
- 14° ordonner la suspension des flux transfrontières de données vers un autre État ou un organisme international ;
- 15° transmettre le dossier au parquet du Procureur du Roi de Bruxelles, qui l'informe des suites données au dossier ;
- 16° décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données."

III. Publication de la décision

28. 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, 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 de l'article 58.2.c) du RGPD et de l'article 95, §1^{er}, 5^o de la LCA, d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande du plaignant d'exercer ses droits, *plus précisément le droit d'accès (article 15 du RGPD)* – à défaut, d'apporter la preuve que la demande d'accès du plaignant ait été satisfaite, et ce dans le délai de 30 jours à dater de la notification de la présente décision ;
- D'ordonner à la défenderesse d'informer par e-mail l'Autorité de protection des données (Chambre Contentieuse) des suites données à la présente décision, et ce dans le même délai via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be.

La Chambre Contentieuse rappelle que la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime qu'elle peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision, elle peut, d'une part, adresser à la Chambre Contentieuse une demande de traitement sur le fond de l'affaire via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be, et ce dans le délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.

D'autre part, la défenderesse peut introduire un recours contre cette décision conformément à l'article 108, § 1^{er} de la LCA, dans un délai de 30 jours à compter de sa notification, auprès de la Cour des marchés (cour d'appel de Bruxelles), avec l'Autorité de protection des données comme partie défenderesse. Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête contradictoire qui doit contenir les mentions énumérées à l'article 1034^{ter} du *Code judiciaire*⁷. La requête contradictoire

⁷ *La requête contient à peine de nullité :

1° l'indication des jour, mois et an ;

2° les nom, prénom, domicile du requérant, ainsi que, le cas échéant, ses qualités et son numéro de registre national ou numéro d'entreprise ;

3° les nom, prénom, domicile et, le cas échéant, la qualité de la personne à convoquer ;

doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du *Code judiciaire*⁸, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32^{ter} du *Code judiciaire*).

(Sé). Hielke HIJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

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."*

⁸ "La requête, accompagnée de son annexe, est envoyée, en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause, par lettre recommandée au greffier de la juridiction ou déposée au greffe."