



Chambre Contentieuse

Décision 47/2024 du 19 mars 2024

Numéro de dossier : DOS-2023-04810

Objet : Plainte relative à l'absence de réponse d'une banque à l'exercice du droit d'accès et à une demande d'effacement ; ainsi que le refus par un bureau de recouvrement de donner suite à une demande d'effacement

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de Monsieur Hielke HJUMANS, président, siégeant seul ;

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

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

Vu la Loi du 30 juillet 2018 *relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel*, ci-après « LTD » ;

Vu le Règlement d'ordre intérieur tel qu'approuvé par la Chambre des représentants le 20 décembre 2018 et publié au *Moniteur belge* le 15 janvier 2019 ;

Vu les pièces du dossier ;

A pris la décision suivante concernant :

Le plaignant : X, ci-après « le plaignant » ;

La défenderesse 1 : Y1, ci-après « la défenderesse 1 » ;

La défenderesse 2 : Y2, ci-après « la défenderesse 2 ».

I. Faits et procédure

1. Le 22 novembre 2023, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « l'APD ») à l'encontre de la partie défenderesse 1, (ci-après « la défenderesse 1 ») et la partie défenderesse 2, (ci-après « la défenderesse 2 »).
2. L'objet de la plainte concerne l'absence de réponse par la défenderesse 1 à l'exercice du droit d'accès et à une demande d'effacement ; ainsi que le refus par la défenderesse 2 de donner suite à une demande d'effacement.
3. Dans le formulaire de plainte, le plaignant a expliqué qu'en décembre 2020, la défenderesse 1 a décidé, sans préavis, de bloquer ses comptes bancaires à cause d'un découvert de 1400 euros. Le plaignant a également précisé que cette dette avait été transférée à un bureau de recouvrement, à savoir la défenderesse 2.
4. Le 5 février 2021, le plaignant a pris contact avec la défenderesse 1 pour demander la suppression de ses données personnelles. Dans ce même courriel, le plaignant explique qu'il aurait remboursé la dette en question peu après que ses comptes aient été bloqués, et il demande à la défenderesse 1 de justifier son action. Le plaignant reproche également à la défenderesse 1 de ne pas répondre à ses questions lors de leurs échanges téléphoniques.
5. Dans le cadre du formulaire de plainte, le plaignant a signalé qu'il n'avait toujours pas reçu de réponse de la part de la défenderesse 1 concernant sa demande d'accès. Il a ajouté qu'il aurait également demandé à la défenderesse 1 de fournir toutes les informations qu'elle détient à son égard. Le plaignant a expliqué que la défenderesse 1 ne répondait pas à ces questions par téléphone et avait même bloqué son adresse mail.

De plus, le plaignant aurait, à une date inconnue, pris contact avec la défenderesse 2 pour demander également la suppression de ses données personnelles. Toutefois, la défenderesse 2 aurait répondu en indiquant qu'elle était en mesure de conserver les données personnelles du plaignant pendant une période de 10 ans. Face à cette réponse, le plaignant s'interroge sur la légalité d'une telle pratique.

6. Le 23 novembre 2023, la plainte a été déclarée recevable par le Service de Première Ligne (ci-après « SPL ») sur la base des articles 58 et 60 de la LCA¹ et la plainte a été transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1^{er} de la LCA².

¹ En vertu de l'article 61 LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties par la présente décision, du fait que la plainte a été déclarée recevable.

² En vertu de l'article 95, § 2 LCA, par la présente décision, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait qu'à la suite de cette plainte, le dossier lui a été transmis.

II. Motivation

7. En application de l'article 4, § 1er de la LCA, l'APD est responsable du contrôle des principes de protection des données contenus dans le RGPD et d'autres lois contenant des dispositions relatives à la protection du traitement des données à caractère personnel.
8. En application de l'article 33, § 1er de la LCA, la Chambre Contentieuse est l'organe de contentieux administratif de l'APD. Elle est saisie des plaintes que le SPL lui transmet en application de l'article 62, § 1er de la LCA, soit des plaintes recevables. Conformément à l'article 60, alinéa 2 de la LCA, les plaintes sont recevables si elles sont rédigées dans l'une des langues nationales, contiennent un exposé des faits et les indications nécessaires pour identifier le traitement de données à caractère personnel sur lequel elles portent et qui relèvent de la compétence de l'APD.
9. Sur la base des faits décrits dans le dossier de plainte tels que résumés ci-dessus, et sur la base des compétences qui lui ont été attribuées par le législateur en vertu de l'article 95, § 1er de la LCA, la Chambre Contentieuse décide de la suite à donner au dossier ; *en l'occurrence*, la Chambre Contentieuse décide de procéder au classement sans suite de la plainte, conformément à l'article 95, § 1er, 3° de la LCA, pour les raisons exposées ci-après.
10. En matière de classement sans suite, la Chambre Contentieuse est tenue de motiver sa décision par étape³ et de:
 - prononcer un classement sans suite technique si le dossier ne contient pas ou pas suffisamment d'éléments susceptibles d'aboutir à une sanction ou s'il comporte un obstacle technique l'empêchant de rendre une décision;
 - ou prononcer un classement sans suite d'opportunité, si malgré la présence d'éléments susceptibles d'aboutir à une sanction, la poursuite de l'examen du dossier ne lui semble pas opportune compte tenu des priorités de l'Autorité de protection des données telle que spécifiées et illustrées dans la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse⁴.
11. En cas de classement sans suite fondé sur plusieurs motifs de classement sans suite, ces derniers (respectivement, classement sans suite technique et classement sans suite d'opportunité) doivent être traités par ordre d'importance⁵.

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

⁴ À cet égard, la Chambre Contentieuse renvoie à sa politique de classement sans suite telle que développée et publiée sur le site de l'Autorité de protection des données, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

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

12. La Chambre Contentieuse constate que le plaignant soulève deux griefs à l'encontre de la défenderesse 1, à savoir l'absence de réponse à sa demande d'effacement et sa demande d'accès. Par ailleurs, elle constate que le plaignant soulève un grief à l'encontre de la défenderesse 2, à savoir la non-prise en compte de sa demande d'effacement.
13. La Chambre Contentieuse décide de procéder à un classement sans suite de la plainte pour motif d'opportunité. La décision de la Chambre Contentieuse repose plus précisément sur deux raisons pour lesquelles elle considère qu'il est inopportun de poursuivre le suivi du dossier, et décide en conséquence de ne pas procéder, entre autres, à un examen de l'affaire quant au fond.
14. **En premier lieu, la Chambre Contentieuse constate que d'une part, la plainte ne présente pas les détails nécessaires ni les preuves requises permettant d'évaluer l'existence d'une violation du RGPD ; d'autre part, elle ne semble pas entraîner un impact sociétal et/ou personnel élevé ; en conséquence, la Chambre Contentieuse décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité (critère B.5)⁶.**
15. D'une part, la Chambre Contentieuse note que les griefs soulevés par le plaignant ne correspondent pas aux critères d'impact général ou personnel élevés, tels que définis par l'APD dans sa note sur la politique de classement sans suite du 18 juin 2021⁷.
16. D'autre part, si les critères d'impact général ou personnel élevés ne s'appliquent pas, la Chambre Contentieuse met en balance l'impact personnel des circonstances de la plainte pour les droits et libertés fondamentales du plaignant, et l'efficacité de son intervention, pour décider si elle estime opportun de traiter la plainte de manière approfondie.
17. En l'espèce, la Chambre Contentieuse constate qu'elle ne dispose pas de suffisamment d'éléments de preuve qui permettraient de vérifier si les allégations du plaignant constituent une violation potentielle du RGPD et des lois sur la protection des données. En effet, la Chambre Contentieuse note qu'elle ne peut pas se prononcer sur une éventuelle absence de réponse de la défenderesse 1 à la demande d'effacement du plaignant, faute de preuves suffisantes fournies par ce dernier. La copie d'un seul mail présenté par le plaignant ne permet pas d'authentifier les informations fournies ni de constituer une preuve concluante. Par ailleurs, cet unique courriel semble faire partie d'une série de correspondances entre le plaignant et la défenderesse 1 dont le plaignant a omis d'en fournir la copie. En ce qui concerne la demande d'accès mentionné dans le formulaire de plainte, la Chambre Contentieuse remarque qu'elle ne dispose d'aucune preuve de l'introduction d'une telle demande préalable auprès de la défenderesse 1 (voir point 5).

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

⁷ Ibidem.

18. De même, la Chambre Contentieuse constate qu'elle ne dispose pas non plus de suffisamment d'éléments de preuve concernant les allégations à l'égard de la défenderesse 2. La Chambre Contentieuse note que le plaignant ne fournit aucune preuve des échanges avec la défenderesse 2, mentionnant uniquement dans le formulaire de plainte qu'il aurait pris contact avec elle pour demander l'effacement de ses données, sans étayer ses propos de support factuel (voir point 5).
19. La Chambre Contentieuse rappelle qu'elle évalue l'efficacité de son intervention et les moyens nécessaires pour traiter la plainte de manière approfondie. Dans ce cas-ci, sans minimiser l'importance de l'incident dénoncé, une enquête approfondie nécessiterait des moyens disproportionnés pour recueillir des preuves supplémentaires, interroger les parties impliquées et évaluer les circonstances entourant les allégations.
20. **En dernier lieu, la Chambre Contentieuse constate que la plainte est manifestement excessive au sens de l'article 57.4 du RGPD ; et décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité (critère B.4)⁸.**
21. La Chambre Contentieuse peut classer une plainte comme manifestement excessive en vertu de l'article 57.4 du RGPD⁹ dans les cas où elle estime que la plainte est jugée manifestement abusive, notamment si un laps de temps significatif s'est écoulé entre les faits reprochés et l'introduction de la plainte, sans qu'aucune justification valable, telle qu'une tentative de médiation, ne soit fournie. L'APD, y compris la Chambre Contentieuse, peut ainsi décider de ne pas donner suite à de telles plaintes pour préserver l'efficacité des mécanismes de protection des données personnelles.
22. En l'espèce, la Chambre Contentieuse constate que les faits ont eu lieu entre décembre 2020 et février 2021 (voir points 3 à 5). Cependant, le plaignant n'a déposé sa plainte auprès de l'APD que le 23 novembre 2023, ce qui représente un délai de plus de 2 ans et 9 mois depuis les derniers échanges avec la défenderesse 1 et 2. La Chambre Contentieuse souligne qu'aucune justification valable n'a été fournie pour expliquer ce laps de temps important entre les faits litigieux et le dépôt de la plainte.
23. Dans la mesure où il ressort des pièces du dossier que l'efficacité de l'intervention de la Chambre Contentieuse n'est, dans ce cas-ci, pas démontrée et que les moyens à mettre en œuvre pour étayer la plainte sont potentiellement excessifs, la Chambre Contentieuse ne

⁸ Un classement sans suite pour motif d'opportunité ne signifie pas pour autant que la Chambre contentieuse constate légalement qu'aucune violation n'ait eu lieu, mais que les ressources nécessaires pour étayer la plainte sont potentiellement excessives. ; APD, « *Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse* », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

⁹ L'article 57.4 du RGPD prévoit : « Lorsque les demandes sont manifestement infondées ou excessives, en raison, notamment, de leur caractère répétitif, l'autorité de contrôle peut exiger le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs ou refuser de donner suite à la demande. Il incombe à l'autorité de contrôle de démontrer le caractère manifestement infondé ou excessif de la demande ».

peut retenir les griefs du plaignant et décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité¹⁰.

III. Publication et communication de la décision

24. Compte tenu de l'importance de la transparence en ce qui concerne le processus décisionnel et les décisions de la Chambre Contentieuse, cette décision sera publiée sur le site Internet de l'Autorité de protection des données. Il n'est toutefois pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.

25. Conformément à sa politique de classement sans suite, la Chambre Contentieuse communiquera la décision aux défenderesses¹¹. En effet, la Chambre Contentieuse a décidé de communiquer les décisions de classement sans suite aux défenderesses par défaut. La Chambre Contentieuse s'abstient toutefois d'une telle communication lorsque le plaignant a demandé l'anonymat vis-à-vis des défenderesses et lorsque la communication de la décision aux défenderesses, même pseudonymisée, risque néanmoins de permettre sa réidentification¹². Ceci n'est pas le cas dans la présente affaire.

PAR CES MOTIFS,

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, après délibération, de classer la présente plainte sans suite en application de l'article **95, § 1^{er}, 3^o** de la LCA.

Conformément à l'article 108, § 1^{er} 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 judiciaire¹³. La requête interlocutoire doit être

¹⁰ Un classement sans suite pour motif d'opportunité ne signifie pas pour autant que la Chambre contentieuse constate légalement qu'aucune violation n'ait eu lieu, mais que les ressources nécessaires pour étayer la plainte sont potentiellement excessives. ; APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

¹¹ APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : Titre 5 – Le classement sans suite sera-t-il publié? La partie adverse en sera-t-elle informée? », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

¹² *Ibidem*.

¹³ La requête contient à peine de nullité:

1^o l'indication des jour, mois et an;

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

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

4^o l'objet et l'exposé sommaire des moyens de la demande;

5^o l'indication du juge qui est saisi de la demande;

6^o la signature du requérant ou de son avocat.

déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.¹⁴, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

Pour lui permettre d'envisager toute autre voie d'action possible, la Chambre Contentieuse renvoie le plaignant aux explications fournies dans sa politique de classement sans suite¹⁵.

(sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

¹⁴ 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.

¹⁵ APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : Titre 4 – Que puis-je faire si ma plainte est classée sans suite ? », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.