



Chambre Contentieuse

Décision quant au fond 27/2023 du 13 mars 2023

Numéro de dossier : DOS-2020-01123

Objet : Absence de réponse satisfaisante à l'exercice du droit d'accès

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Hielke Hijmans, président, et de messieurs Yves Pouillet 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 2019 ;

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. Le 3 mars 2020, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre la défenderesse.

L'objet de la plainte concerne l'absence de réponse satisfaisante à l'exercice du droit d'accès du plaignant, et ce en dehors du délai prolongé de deux mois. Le 2 décembre 2019, le plaignant a exercé son droit d'accès auprès de la défenderesse, son ancienne propriétaire. La défenderesse l'a notifié le 31 décembre 2019 de la prolongation du délai de réponse de deux mois. La défenderesse n'a, par après, répondu à la requête du plaignant que le 2 septembre 2020.

2. Le 9 mars 2020, 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.
3. Le 18 septembre 2020, 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.
4. Le 18 août 2020, 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.

Pour les constatations relatives à l'objet de la plainte, la date limite pour la réception des conclusions en réponse de la défenderesse a été fixée au 29 septembre 2020, celle pour les conclusions en réplique du plaignant au 20 octobre 2020 et enfin celle pour les conclusions en réplique de la défenderesse au 10 novembre 2020.

5. Le 19 août 2020, le plaignant accepte de recevoir toutes les communications relatives à l'affaire par voie électronique.
6. Le 26 août 2020, 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 entendue, ce conformément à l'article 98 de la LCA
7. Le 29 septembre 2020, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réponse de la défenderesse en ce qui concerne les constatations relatives à l'objet de la plainte. La défenderesse ne conteste pas l'absence de réponse à l'exercice du droit d'accès du plaignant. La défenderesse aurait consulté des avocats afin d'apporter une réponse satisfaisante au plaignant. La réponse n'aurait jamais été envoyée en raison de l'absence d'un de ses employés. La demande du plaignant a ensuite été oubliée, mais une réponse a finalement été apportée le 2 septembre 2020.

8. Le 9 octobre 2020, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réplique du plaignant. Le plaignant souligne le caractère tardif de la réponse. De plus, la défenderesse a refusé de répondre à certaines de ses questions.
9. Le 10 novembre 2020, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réplique de la part de la défenderesse concernant les constatations relatives à l'objet de la plainte. La défenderesse répète que l'oubli de répondre n'était pas volontaire. La défenderesse a effectivement refusé de répondre à une partie des questions du plaignant car elle ne serait pas légalement obligée d'y répondre en vertu de l'article 15 du RGPD.
10. Le 8 février 2023, les parties sont informées du fait que l'audition aura lieu le 24/02/2023.
11. Le 24 février 2023, les parties sont entendues par la Chambre Contentieuse.
12. Le 2 mars 2023, le procès-verbal de l'audition est soumis aux parties. La Chambre Contentieuse n'a reçu de la défenderesse aucune remarque relative au procès-verbal qu'elle décide de reprendre dans sa délibération.

II. Motivation

II.1. Sur la violation du droit d'accès (articles 15.1, 12.3 et 12.4 du RGPD)

II.1.1. Contenu et portée du droit d'accès

13. En sa qualité de responsable de traitement, 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).
14. Le droit d'accès a trois composantes. Premièrement, 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. Deuxièmement, lorsqu'il y a traitement de données à caractère personnel, la personne concernée a le droit d'obtenir l'accès aux dites données à caractère personnel ainsi qu'à une série d'informations listées à l'article 15.1 a) - 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. Troisièmement, aux termes de l'article 15.3 du RGPD, la personne concernée a en outre le droit d'obtenir une copie des données à caractère personnel qui font l'objet du traitement. L'article 15.4 du RGPD prévoit que ce droit à la copie ne peut porter atteinte aux droits et libertés d'autrui.

15. La Chambre Contentieuse souligne l'importance du respect du droit d'accès des personnes concernées. Ce droit permet aux personnes concernées de contrôler la licéité de chaque activité de traitement et, le cas échéant, de faire rectifier ou effacer les données à caractère personnel traitées.

II.1.2. Modalités du droit d'accès

16. L'article 12 du RGPD relatif aux modalités d'exercice de leurs droits par les personnes concernées prévoit quant à lui que le responsable du traitement doit faciliter l'exercice de ses droits par la personne concernée (article 12.2 du RGPD) et lui fournir des informations sur les mesures prises à la suite de sa demande dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai d'un mois à compter de sa demande (article 12.3 du RGPD). Pour des demandes plus complexes, ou lorsque le responsable du traitement reçoit un nombre important de demandes, ce délai initial d'un mois peut être prolongé de deux mois (article 12.3 du RGPD). Lorsque le responsable de traitement n'a pas l'intention de donner suite à la demande, il doit notifier son refus dans un délai d'un mois accompagné de l'information selon laquelle un recours contre ce refus peut être introduit auprès de l'autorité de contrôle de protection des données (12.4 du RGPD).

II.1.3. Quant à la réponse tardive de la défenderesse à l'exercice du droit d'accès du plaignant

17. Il ressort des pièces du dossier que le plaignant a bien exercé son droit d'accès auprès de la défenderesse le 2 décembre 2019. Le 31 décembre 2019, la défenderesse a notifié le plaignant du prolongement de son délai de réponse de deux mois. La défenderesse n'a cependant pas répondu dans ce délai de deux mois : le plaignant n'a reçu une réponse qu'en septembre 2020. La Chambre Contentieuse constate également que la défenderesse n'a fait suite à la demande du plaignant que peu de temps après avoir reçu un courrier de la Chambre Contentieuse, informant les parties d'une procédure quant au fond. La défenderesse ne conteste pas non plus l'absence d'une réponse satisfaisante de sa part.
18. Pour expliquer ce retard, la défenderesse indique avoir eu l'intention de répondre à la requête du plaignant, mais, l'employé chargé de traiter le dossier du plaignant étant alors absent en raison d'un congé de maladie de longue durée, aucune réponse n'a été transmise au plaignant. La demande du plaignant a ensuite été oubliée. Cette circonstance fortuite ne peut néanmoins pas exonérer un responsable de traitement de ses obligations vis-à-vis des personnes concernées. Il s'agit donc d'une violation dans le chef de la défenderesse des articles 15.1, 12.3 et 12.4 du RGPD.
19. La Chambre Contentieuse note toutefois, sur la base des preuves apportées par la défenderesse, que la défenderesse avait bel et bien commencé à élaborer une réponse au plaignant avec l'aide d'avocats. La défenderesse avance également avoir adopté des

mesures organisationnelles afin de garantir l'accès aux données à caractère personnel de ses clients. Lors de l'audition la défenderesse a expliqué avoir créé une boîte de messagerie où sont transférées les demandes d'accès d'autres personnes concernées. Cette boîte de messagerie est accessible à plusieurs employés de la défenderesse afin d'éviter qu'une demande de ce genre reste sans réponse. La Chambre Contentieuse prendra en considération ces éléments dans l'adoption d'une sanction.

II.1.4. Quant à la réponse incomplète de la défenderesse apportée au droit d'accès du plaignant

20. Dans ses conclusions, le plaignant soulève le fait que la défenderesse a refusé de répondre à certaines des questions du plaignant. Ces questions concernaient l'existence d'éventuelles fuites de données du plaignant suite à des défauts de sécurité, les protocoles de sécurité de l'information adoptés par la plaignante ainsi que les mesures de sécurité et organisationnelles relatives au traitement de données à caractère personnel par les employés ou les cocontractants de la défenderesse (respectivement les questions 7, 8 et 9 du plaignant). La défenderesse a refusé de répondre à ces questions car les informations demandées ne rentreraient pas dans le champ d'application de l'article 15.1 du RGPD.
21. Concernant le refus de répondre aux questions 8 et 9, un responsable de traitement n'est pas obligé de communiquer les informations concernant les protocoles de sécurité et les mesures organisationnelles car ces informations ne sont pas reprises par l'article 15, paragraphe 1, points a) à h) ou par l'article 13, paragraphes 1 à 2. La défenderesse n'était donc pas tenue de répondre aux questions relatives à ces informations.
22. Pour ce qui concerne la question 7, une fuite de données est définie par le RGPD comme une violation de la sécurité des données.¹ En vertu de l'article 34.1 du RGPD, un responsable de traitement n'est obligé de notifier la personne concernée que lorsqu'« *une violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique* ». Il ne ressort dans aucune pièce du dossier qu'une telle violation des données du plaignant ait eu lieu. La défenderesse n'avait donc pas à répondre à la question 7.
23. La Chambre Contentieuse suit donc le raisonnement de la défenderesse en ce qu'elle n'était pas obligée de répondre aux questions 7, 8 et 9 du plaignant. La réponse de la défenderesse était donc tardive mais complète.

¹ Art. 4.12 du RGPD: « *une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données* ».

24. Par ailleurs, la Chambre Contentieuse note que, malgré l'absence d'obligation de répondre aux questions 7, 8 et 9, la défenderesse a cependant fourni au plaignant une réponse à ces questions de l'audition du 24 février 2023.

III. Sanction

25. La Chambre Contentieuse constate qu'il est question de la violation des articles 15.1, 12.3 et 12.4 du RGPD. Bien que la défenderesse ait donné suite à l'exercice du droit d'accès du plaignant, il est avéré que des violations du RGPD ont eu lieu. Comme déjà précisé, le respect du droit d'accès des personnes concernées est fondamental dans la protection des données.
26. La Chambre Contentieuse estime qu'il y a suffisamment d'éléments pour formuler une réprimande, ce qui constitue une sanction légère et suffisante à la lumière des violations du RGPD constatées dans ce dossier. Lors de la détermination de la sanction, la Chambre Contentieuse tient compte du fait que la défenderesse a rectifié la situation et des efforts de la défenderesse pour garantir à l'avenir le droit d'accès des personnes concernées.

IV. Publication de la décision

27. 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 100, §1^{er}, paragraphe 5^o de la LCA, de formuler une **réprimande** à l'égard de la défenderesse en ce qui concerne la violation de l'article 15, paragraphe 1, de l'article 12, paragraphes 3 et 4, du RGPD.

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 judiciaire². La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034*quinquies* du C. jud.³, 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

² 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.

³ 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.