



Numéro de dossier : DOS-2025-01453

Objet : Plainte relative à l'absence de suivi à une demande d'exercice du 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 administratrice de bien de X1, ci-après "le plaignant" ;

**La défenderesse :** Y, Srl, dont le siège social est établie à [...], inscrite sous le numéro [...], ci-après "la défenderesse".

## **I. Faits et procédure**

1. L'objet de la plainte concerne l'absence de suivi d'une demande d'exercice de droit d'accès.
2. Le 8 avril 2025 le plaignant introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre la défenderesse.
3. A l'époque des faits, le plaignant agit en qualité d'administrateur de bien de X1, son fils sous protection judiciaire.
4. Durant l'année 2024, le plaignant reçoit mensuellement des factures de montants divers adressées au nom de son fils pour des services de blanchisserie offerts par la défenderesse. Ces factures s'élèvent à un montant total de 1 627 (mille six cents vingt-sept) euros.
5. Le 12 mars 2025, le plaignant demande à la défenderesse par envoi recommandé de lui fournir le document justifiant ces factures. En outre, le plaignant exerce formellement son droit d'accès, par envoi recommandé, et demande à la défenderesse de lui communiquer la source de ses données à caractère personnel, l'identité du responsable du traitement, et la communication de toute autre donnée à caractère personnel qu'elle aurait en sa possession.
6. La plaignante ajoute des preuves de non-réclamation de ces envois recommandé.
7. Le 7 mai 2025, 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 le même jour conformément à l'article 61 de la LCA.
8. Le 7 mai 2025, la Chambre Contentieuse est saisie du dossier en vertu de l'article 92, 1<sup>o</sup> de la LCA.
9. Le 20 novembre 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 4 décembre 2025.
10. En date du 4 décembre 2025, la Chambre Contentieuse n'a pas reçu de réponse à cette invitation.

## **II. Motivation**

11. La Chambre Contentieuse constate que le plaignant a effectivement exercé son droit d'accès le 12 mars 2025, conformément à l'article 15.1 du RGPD. En date du 4 décembre

2025, il ressort des faits du cas d'espèce que la défenderesse n'aurait toujours pas donné suite à cette demande d'accès.

12. 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 »<sup>1</sup>.
13. 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.
14. 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 [...].*
15. 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).
16. 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.
17. Il apparaît à la lecture des pièces que la défenderesse n'aurait pas donné suite à la demande d'exercice d'accès du plaignant en date du 4 décembre 2025, alors que cette dernière fut formulée le 12 mars 2025.
18. Par voie de conséquence, la Chambre Contentieuse estime que sur la base de l'analyse susmentionnée, il y a lieu de conclure que la défenderesse pourrait avoir commis une violation des articles 12 et 15 du RGPD, ce qui justifie que l'on procède, dans cette affaire, à la prise d'une décision conformément à l'article 95, § 1<sup>er</sup>, 5<sup>°</sup> de la LCA, plus précisément à ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande du plaignant d'exercer son droit d'accès (article 15.1 du RGPD).

---

<sup>1</sup> 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 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 ».

19. 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>2</sup> et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
20. La Chambre Contentieuse a dès lors décidé, en vertu de l'article 58.2.c) du RGPD et de l'article 95, § 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup> 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 tel que défini à l'article 15 du RGPD.
21. La présente décision a pour but d'informer la défenderesse du fait que celle-ci pourrait avoir commis une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
22. 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](mailto: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.
23. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu de l'article 98, 2<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup> *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 enfin 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>3</sup>.

---

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

<sup>3</sup> "Art. 100. § 1<sup>er</sup>. La Chambre contentieuse a le pouvoir de :

- 1<sup>o</sup> classer la plainte sans suite ;
- 2<sup>o</sup> ordonner le non-lieu ;
- 3<sup>o</sup> prononcer la suspension du prononcé ;
- 4<sup>o</sup> proposer une transaction ;
- 5<sup>o</sup> formuler des avertissements et des réprimandes ;
- 6<sup>o</sup> ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits ;
- 7<sup>o</sup> ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;
- 8<sup>o</sup> ordonner le gel, la limitation ou l'interdiction temporaire ou définitive du traitement ;
- 9<sup>o</sup> ordonner une mise en conformité du traitement ;
- 10<sup>o</sup> ordonner la rectification, la restriction ou l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données ;
- 11<sup>o</sup> ordonner le retrait de l'agrément des organismes de certification ;
- 12<sup>o</sup> donner des astreintes ;
- 13<sup>o</sup> donner des amendes administratives ;
- 14<sup>o</sup> ordonner la suspension des flux transfrontières de données vers un autre État ou un organisme international ;

### III. Publication de la décision

25. 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 le défendeur/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<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup> 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) en communiquant les informations énumérées dans cette demande au plaignant, 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](mailto:litigationchamber@apd-gba.be).

La Chambre Contentieuse rappelle que si 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](mailto: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<sup>er</sup> 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 1034ter du *Code judiciaire*<sup>4</sup>. La requête contradictoire

<sup>15<sup>o</sup></sup> transmettre le dossier au parquet du Procureur du Roi de Bruxelles, qui l'informe des suites données au dossier ;  
<sup>16<sup>o</sup></sup> décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données."

<sup>4</sup> "La requête contient à peine de nullité :

1<sup>o</sup> l'indication des jour, mois et an ;

doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034*quinquies* du *Code judiciaire*<sup>5</sup>, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32ter du *Code judiciaire*).

(Sé). Hielke HIJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

- 
- 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."

<sup>5</sup> "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."