



Chambre Contentieuse

Décision 49/2026 du 6 mars 2026

Numéro de dossier : DOS-2024-02834

Objet : Plainte relative à l'absence de suivi d'une demande d'exercice de droit d'accès

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Hielke HUMANS, directeur, 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 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, dont le siège social est établi [...], inscrit(e) sous le numéro d'entreprise [...], 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 15 juin 2024 le plaignant introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre la défenderesse.
3. Le 23 mars 2024, le plaignant a contacté la défenderesse en vue d'exercer son droit d'accès conformément à l'article 15 du RGPD. En l'absence de réponse de la défenderesse, le plaignant lui a envoyé un rappel le 28 avril 2024.
4. Le 1er juillet 2024, la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne (ci-après « SPL ») sur la base des articles 58 et 60 de la LCA. Le plaignant en est informé conformément à l'article 61 de la LCA.
5. Le même jour, la Chambre Contentieuse est saisie en vertu de l'article 92, 1° de la LCA.
6. Le 19 septembre 2024, la Chambre Contentieuse décide de statuer conformément à l'article 94 §1^{er}, 5° de la LCA, et notifie aux parties l'information préalable prévue à l'article 95 §2 de la LCA, à savoir 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.
7. Le 20 septembre 2024, la Chambre Contentieuse reçoit les observations de la défenderesse. En résumé, celle-ci avance d'une part, qu'elle n'aurait pas reçu la première demande d'exercice de droit d'accès en date du 23 mars 2024 et, d'autre part, qu'elle ne traite aucune donnée à caractère personnel du plaignant. La Chambre Contentieuse ne reçoit pas d'observations additionnelles du plaignant.
8. Le 26 janvier 2026, la Chambre Contentieuse contacte la défenderesse pour lui demander si cette dernière avait communiqué sa réponse du 20 septembre 2024 au plaignant, conformément aux indications de la lettre de la Chambre Contentieuse du 19 septembre 2024. Le même jour, la défenderesse affirme avoir clôturé le dossier, étant donné qu'il datait de septembre 2024.
9. Le 28 janvier 2026, la défenderesse envoie des observations complémentaires à la Chambre Contentieuse. La défenderesse affirme ne pas avoir répondu au plaignant car, étant donné qu'elle ne traiterait pas les données personnelles de ce dernier, elle ne souhaite pas contacter le client par mail pour répondre à sa demande d'exercice de droit.
10. Le 30 janvier 2026, la Chambre Contentieuse, conformément à l'article 94, §1, 1° de la LCA, demande au plaignant si ce dernier avait reçu une réponse de la part de la défenderesse à la suite du courrier de la Chambre Contentieuse du 9 septembre 2024. Le même jour, le

plaignant confirme à la Chambre Contentieuse qu'il n'a reçu aucune réponse de la défenderesse.

II. Motivation

11. La Chambre Contentieuse rappelle qu'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 (principe de responsabilité – article 5.2 du RGPD). Elle doit par ailleurs mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires à cet effet (article 24 du RGPD).
12. L'article 12 du RGPD relatif aux modalités d'exercice de leurs droits par les personnes concernées prévoit quant à lui notamment que le responsable de 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). 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 (article 12.4 du RGPD).
13. 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. Lorsque c'est le cas, la personne concernée a le droit d'obtenir l'accès auxdites données à caractère personnel ainsi qu'à une série d'informations listées à l'article 15.1 a) à 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.
14. La Chambre Contentieuse rappelle, comme elle a pu le faire par le passé¹, que le droit d'accès est une des exigences essentielles du droit à la protection des données, puisqu'il constitue la « porte d'entrée » qui permet l'exercice des autres droits que le RGPD confère à la personne concernée.
15. En l'espèce, le plaignant a exercé à plusieurs reprises son droit d'accès auprès de la défenderesse, à savoir le 23 mars et 28 avril 2024, sans recevoir de réponse de sa part.

¹ Chambre Contentieuse, décision quant au fond 15/2021 du 9 février 2021 ; décision quant au fond 72/2021 du 14 juin 2021 ; décision quant au fond 27/2023 du 13 mars 2023.

16. Dans sa réponse à la notification de la Chambre Contentieuse envoyée le 19 septembre 2024, la défenderesse avance ne pas avoir reçu la première demande d'exercice de droit du plaignant, et ne traiter aucune de ses données à caractère personnel (§7).
17. Suite à la demande de la Chambre Contentieuse du 26 janvier 2026 adressée à la défenderesse en vue de savoir si cette dernière avait communiqué sa réponse au plaignant, la défenderesse a affirmé, qu'étant donné qu'elle ne traite pas les données du plaignant, elle ne lui a pas répondu, et n'a pas l'intention de le faire (§9).
18. La Chambre Contentieuse tient à rappeler que la défenderesse, en tant que responsable de traitement, est tenue de répondre à une demande d'exercice de droit d'accès, conformément aux exigences de l'article 12 du RPGD (§12). Cela implique, en cas de demande d'exercice de droit d'accès, d'informer le plaignant que ses données sont traitées ou non, comme en l'espèce, conformément aux exigences de l'article 15 du RGPD (§13).
19. La Chambre Contentieuse estime que sur la base de l'analyse susmentionnée, il y a lieu de conclure que la défenderesse peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, ce qui justifie que l'on procède, dans cette affaire, à la prise d'une décision conformément à l'article 95, § 1^{er}, 5^o de la LCA, plus précisément d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande du plaignant de faire suite à sa demande d'accès sur la base de l'article 15 du RGPD. Cela justifie également d'adresser, conformément à l'article 95, §1^{er}, 4^o de la LCA, un avertissement à la défenderesse de répondre dans le futur aux demandes d'exercice des droits et de l'éventuel manquement aux articles 15, 12.3 et 12.4 du RGPD.
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*'² et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
21. 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.
22. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu de l'article 98, 2^o et 3^o *juncto* l'article 99 de la LCA, la Chambre Contentieuse invitera les parties à introduire leurs

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

conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision est définitivement suspendue.

23. 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 LCA³.

III. Publication de la décision

24. 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.

³ "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."

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° de la LCA**, d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande du plaignant d'exercer ses droits, et plus précisément de faire suite à la demande d'accès sur base de l'article 15 du RGPD, 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.
- en vertu de l'**article 58.2.a) d RGPD** et de l'**article 95, §1^{er}, 4° de la LCA**, de formuler un avertissement pour l'avenir à la partie défenderesse afin qu'elle veille au respect des articles 15, 12.3 et 12.4 du RGPD.

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, 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*⁴. La requête contradictoire

⁴ "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."

doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034^{quinq} du Code judiciaire⁵, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32^{ter} du Code judiciaire).

(Sé). Hielke HIJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁵ "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."