



Chambre Contentieuse

Décision 168/2023 du 19 décembre 2023

Numéro de dossier : DOS-2023-02429

Objet : Plainte concernant une réponse insuffisante à une demande d'accès exercée suite au refus de réactiver le compte d'un client suspendu automatiquement en raison d'un profil de paiement jugé risqué par une agence de crédit.

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Romain ROBERT, désigné par le Président de la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 43 du Règlement d'Ordre Intérieur ;

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. La défenderesse fournit un service et une plateforme de « car sharing ». L'objet de la plainte concerne une réponse jugée insuffisante suite à une demande d'accès formulée par le plaignant auprès de la défenderesse suite à la suspension automatique du compte du plaignant et au refus de le réactiver.
2. Il ressort du dossier que la défenderesse a suspendu le compte du plaignant en raison d'un profil de paiement jugé risqué par une agence de crédit néerlandaise que la défenderesse consulte pour évaluer le crédit de ses utilisateurs et, le cas échéant, décider de les suspendre, ce qui fut le cas en l'espèce.
3. Suite à la suspension de son compte, le plaignant aurait fait une demande d'accès à la défenderesse le 15 mai 2023. Le plaignant n'a toutefois pas fourni à l'APD sa demande originale.
4. Par un email du 15 mai 2023, la défenderesse répond au plaignant. Elle l'informe que son compte a été automatiquement suspendu suite à une évaluation standard par la défenderesse d'historiques de paiements, basée sur les habitudes de paiement en ligne du plaignant. La défenderesse renvoie également à ses conditions générales par lesquelles la défenderesse se réserve le droit de mener des contrôles auprès d'agence de crédit pour permettre à ses utilisateurs d'utiliser ses services. Enfin, la défenderesse informe le plaignant que la réactivation de son compte ne sera pas possible, même moyennant le changement de son mode de paiement.
5. Le plaignant répond le 16 mai 2023 à la défenderesse pour lui demander plus d'explications sur la décision prise par la défenderesse et les vérifications opérées à son sujet. Il demande également à la défenderesse la preuve de la suppression des documents envoyés par le plaignant à la défenderesse.
6. La défenderesse informe alors le plaignant que son profil de paiement est jugé risqué par une agence de crédit néerlandaise, justifiant selon la défenderesse l'interdiction d'utilisation de ses services. La défenderesse renvoie vers un lien de l'agence néerlandaise pour obtenir plus d'informations sur l'évaluation.
7. Toujours à la même date, le plaignant exprime son désaccord avec la suspension de son compte, informe qu'il entend déposer plainte auprès de l'APD et de l'UNIA.
8. Le 22 mai 2023, le plaignant réclame à nouveau l'évaluation de l'agence. Le même jour, la défenderesse le renvoie une seconde fois à un lien menant au site web de l'agence néerlandaise d'évaluation. Elle informe également le plaignant que sa demande a été transférée au département concerné et que des collègues prendront contact avec lui dans les plus brefs délais.

9. L'APD n'a pas reçu de la part du plaignant d'autres courriers ou réponses qui lui auraient été fournies à cet égard, suite à cet email du 23 mai 2023 de la défenderesse. Le plaignant introduit une plainte auprès de l'APD le 4 juin 2023.
10. Le 17 juillet 2023, la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA¹ et la plainte est transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1^{er} de la LCA², qui prononce la présente décision pour les motifs qui suivent.

II. Motivation

11. Il ressort des pièces du dossier qu'une demande d'accès et de suppression a été adressée à la défenderesse, et ce malgré que le plaignant n'ait pas communiqué sa demande du 15 mai 2023 à l'APD. Les échanges de courriers entre les parties confirment bien que le plaignant entendait d'une part que les documents qu'il avait envoyés à la défenderesse soient supprimés et d'autre part obtenir les informations relatives à la prise de décision de suspendre son compte, en ce compris les données obtenues par l'agence néerlandaise qui a procédé à son évaluation.
12. Partant, le plaignant a valablement formulé une demande d'accès et une demande d'effacement de ses données, sans pour autant qu'il soit exigé de lui de se référer explicitement aux articles pertinents du RGPD (à savoir les articles 12, 15 et 17).
13. Il ressort des documents auxquels la Chambre Contentieuse a pu avoir égard que la défenderesse a bien reçu de telles demandes, les a traitées comme telles, mais n'a pas communiqué au plaignant les informations demandées :
 - la défenderesse s'est contentée de renvoyer le plaignant au site web de l'agence d'évaluation qui lui a communiqué les données du plaignant et notamment l'évaluation réalisée par l'agence. Elle n'a donc pas donné suite à la demande d'accès du plaignant, en violation des articles 12 et 15 du RGPD.
 - il ne ressort pas des pièces du dossier que la défenderesse a confirmé qu'elle a effectivement donné suite à la demande d'effacement des données du plaignant, en violation des articles 12 et 17 du RGPD.
14. Il ressort également du dossier que la défenderesse confirme avoir pris une **décision automatisée** dès lors qu'elle confirme la suspension automatique sur la base de l'évaluation communiquée par l'agence néerlandaise. Il semble donc que la défenderesse procède à un

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.

traitement tombant sous les conditions de l'article 22 du RGPD, tel qu'interprété par la Cour de justice de l'Union européenne.³

15. A cet égard, la Cour a pu confirmer que « l'établissement d'une valeur de probabilité telle que celle en cause au principal est couvert par l'article 22, paragraphe 1, du RGPD a pour conséquence [...] qu'il est interdit à moins que l'une des exceptions figurant à l'article 22, paragraphe 2, de ce règlement soit applicable et que les exigences spécifiques prévues à l'article 22, paragraphes 3 et 4, dudit règlement soient respectées ». ⁴
16. La Chambre Contentieuse note également que l'article 22.3 du RGPD dispose que la personne concernée doit pouvoir obtenir une intervention humaine de la part du responsable du traitement, ainsi que la possibilité d'exprimer son point de vue et de contester la décision. Il ressort des pièces du dossier que cela semble *a priori* ne pas avoir été le cas : le plaignant n'est pas dans une position de contester la décision puisqu'il semble qu'il n'ait reçu aucune information concrète le concernant et lui permettant de comprendre et de contester la décision de suspendre son compte.⁵
17. En outre, la Chambre Contentieuse rappelle qu'en cas de décision automatisée, et comme le rappelle la Cour de justice⁶, les articles 13.2.f), 14.2.g), et 15.1.h) du RGPD prévoient une **obligation de transparence spécifique**, en vertu de laquelle le responsable du traitement⁷ doit informer les personnes concernées de « l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, visée à l'article 22, paragraphes 1 et 4, et, au moins en pareils cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée ». ⁸
18. Conformément à la jurisprudence de la Cour de justice, « le droit d'obtenir de la part du responsable du traitement une copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement implique qu'il soit remis à la personne concernée une reproduction fidèle et intelligible de l'ensemble de ces données. Ce droit suppose celui d'obtenir la copie d'extraits de documents voire de documents entiers ou encore d'extraits de bases de données qui contiennent, entre autres, lesdites données, si la fourniture d'une telle copie est indispensable pour permettre à la personne concernée d'exercer effectivement les droits qui lui sont conférés par ce règlement, étant souligné qu'il doit être tenu compte, à cet égard, des droits et libertés d'autrui ». ⁹

³ Voir en ce sens CJUE, 7 décembre 2023, SCHUFA, C-634/21.

⁴ CJUE, 7 décembre 2023, SCHUFA, C-634/21, §64.

⁵ CJUE, 7 décembre 2023, SCHUFA, C-634/21, §66.

⁶ CJUE, 7 décembre 2023, SCHUFA, C-634/21, §56 : « dans le cas d'une prise de décision automatisée, telle que celle visée à l'article 22, paragraphe 1, du RGPD, d'une part, le responsable du traitement est soumis à des obligations d'information supplémentaires en vertu de l'article 13, paragraphe 2, sous f), ainsi que de l'article 14, paragraphe 2, sous g), de ce règlement. D'autre part, la personne concernée bénéficie, en vertu de l'article 15, paragraphe 1, sous h), dudit règlement, du droit d'obtenir du responsable du traitement, notamment, « des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée ».

⁷ Ou les responsables du traitement, puisque la défenderesse fait appel à des agences susceptibles d'être qualifiées comme tels.

⁸ Cette obligation d'information existe d'ailleurs dès la mise en place du traitement et est indépendante de l'exercice d'un droit d'accès par le plaignant, en vertu de l'article 13.2.f du RGPD.

⁹ Voir à cet égard CJUE, 4 mai 2023, CRIF, C-487/21.

19. Il convient d'ajouter que même si les données d'évaluation ont été obtenues par une agence tierce, la Chambre Contentieuse rappelle que **la défenderesse n'en reste pas moins responsable du traitement pour l'ensemble des données traitées**. Elle doit dès lors communiquer aux personnes concernées les informations qu'elles demandent en vertu de l'article 15 du RGPD, et notamment les informations relatives à la logique qui a mené la défenderesse à prendre la décision automatisée.
20. Enfin, la Chambre Contentieuse rappelle que le traitement en cause doit respecter non seulement les conditions posées à cette dernière disposition et à l'article 22.4 du RGPD, mais également les exigences posées par ses articles 5 et 6.¹⁰ **Il convient donc notamment que le responsable du traitement identifie une base pour le traitement en question parmi les 6 bases de licéité prévues par l'article 6.1 du RGPD.**
21. S'agissant plus particulièrement de l'article 6.1.f) du RGPD¹¹, la Cour de justice a jugé que cette disposition doit être interprétée en ce sens qu'un traitement ne peut être considéré comme nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers, au sens de cette disposition, que si ce traitement est opéré dans les limites du strict nécessaire pour la réalisation de cet intérêt légitime et s'il ressort d'une pondération des intérêts opposés, au regard de l'ensemble des circonstances pertinentes, que les intérêts ou les libertés et les droits fondamentaux des personnes concernées par le traitement en cause ne prévalent pas sur ledit intérêt légitime du responsable du traitement ou d'un tiers.¹²
22. Soulignons que la Cour de justice a pu récemment se prononcer sur une telle balance d'intérêts, dans le contexte de l'utilisation par une société d'évaluation allemande d'informations provenant d'un registre public relatives à l'octroi d'une libération de reliquat de dette en faveur de personnes physiques, afin de pouvoir fournir des renseignements sur la solvabilité de ces personnes.¹³ A cet égard, et contrairement à l'affaire soumise à la Cour, la Chambre Contentieuse note que la décision prise par la défenderesse de suspendre son service ne s'inscrit pas dans le contexte de l'attribution d'un crédit et n'est pas entouré par une législation nationale en Belgique. Ceci n'empêche évidemment pas la défenderesse de se prévaloir d'une autre base de licéité prévu par l'article 6.1 du RGPD et le cas d'échéant, d'une balance des intérêts qui puisse justifier un traitement fondé sur l'article 6.1.f) du RGPD.

¹⁰ CJUE, 7 décembre 2023, *SCHUFA*, C-634/21, §68.

¹¹ La Chambre contentieuse, en l'état du dossier, ne dispose pas de la base de légitimité du traitement identifiée par la défenderesse, et cite dès lors l'article 6.1.f) du RGPD sans préjudice d'une autre base qui serait applicable en l'espèce et identifiée par la défenderesse.

¹² CJUE, 4 mai 2017, *Rigas satiksme*, C-13/16, § 30, ainsi que CJEU, 4 juillet 2023, *Meta Platforms*, C-252/21, § 126.

¹³ CJEU, 7 décembre, *SCHUFA II*, aff. jointes C-26/22 et C-64/22.

III. Décision

23. La Chambre Contentieuse estime que sur la base des faits susmentionnés et des éléments dont elle a pu avoir égard, il y a lieu de conclure que la défenderesse a commis une violation des articles 12, 15 et 17 du RGPD, ce qui justifie qu'en l'occurrence, en vertu de l'article 58.2.c) du RGPD et de l'article 95, § 1, 5° de la LCA, il soit ordonné à la défenderesse de donner suite à la demande du plaignant d'exercer son droit d'accès (articles 12 et 15 du RGPD) et de confirmer que les documents dont l'effacement a été demandé ont bien été supprimés (article 12 et 17 du RGPD). Le délai maximal de trente jours pour répondre à une demande de droit d'accès prévu par l'article 12 du RGPD semble un délai approprié pour se conformer à une telle décision et en informer la Chambre Contentieuse.
24. La Chambre Contentieuse **ordonne** dès lors à la défenderesse, en vertu de l'article 58.2.c) du RGPD et de l'article 95, § 1, 5° de la LCA, de donner suite aux demandes d'effacement et d'accès du plaignant, et ce dans un délai de trente jours à compter de la notification de cette décision à la défenderesse.
25. La Chambre Contentieuse estime que sur la base des faits susmentionnés, il semble également que le traitement en cause tombe sous le coup de l'article 22 du RGPD, entourant certaines décisions automatisées, et que la défenderesse ne se conforme pas aux conditions entourant un tel traitement. Ceci justifie que la défenderesse fasse l'objet d'un **avertissement** conformément à l'article 95, § 1^{er}, et 4° de la LCA et à l'article 58.2.a) du RGPD¹⁴, concernant la conformité des opérations de traitement conduisant à une décision automatique de suspension, et ce plus particulièrement au regard des articles 5, 6 et 22 du RGPD.
26. 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* »¹⁵ et pas une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
27. La présente décision a pour but d'informer la défenderesse, présumée responsable du traitement, du fait que celle-ci peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, afin de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
28. En application de l'article 95 § 2, 3° de la LCA ainsi que l'article 47 du règlement d'ordre intérieur de l'APD, une copie du dossier peut être demandée par les parties. Si l'une des parties souhaite faire usage de la possibilité de consulter le dossier, celle-ci est tenue de

¹⁴ L'article 58.1.a) du RGPD prévoit que « Chaque autorité de contrôle dispose du pouvoir d'adopter toutes les mesures correctrices suivantes: a) avvertir un responsable du traitement ou un sous-traitant du fait que les opérations de traitement envisagées sont susceptibles de violer les dispositions du présent règlement ».

¹⁵ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

s'adresser au secrétariat de la Chambre Contentieuse, de préférence via l'adresse litigationchamber@apd-gba.be.

29. Si la défenderesse ou le plaignant 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, ils peuvent s'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 après la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
30. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu des articles 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 sera définitivement suspendue.
31. En cas de traitement de l'affaire sur le fond, la Chambre Contentieuse souligne qu'elle pourra être conduite à imposer l'une ou plusieurs des mesures mentionnées à l'article 100 de la LCA¹⁶.

IV. Publication de la décision

32. 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.

¹⁶ 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^o de la LCA**, d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande de la personne concernée d'exercer son droit d'accès et son droit à l'effacement sur la base des articles 12, 15 et 17 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) de la suite qui est donnée à cette ordre de se conformer, dans le même délai, via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be ;
- si la défenderesse ne se conforme pas en temps utile à ce qui lui est demandé ci-dessus, de traiter d'office l'affaire sur le fond, conformément aux articles 98 e.s. de la LCA ;
- en outre, en vertu de l'article 95, § 1^{er}, et 4^o de la LCA et à l'article 58.2.a) du RGPD, prononce un **avertissement** concernant la conformité des opérations de traitement conduisant à une décision automatique de suspension, et notamment au regard des articles 5, 6 et 22 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 judiciaire¹⁷. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.¹⁸, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

(sé). Romain ROBERT, membre de la Chambre Contentieuse

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.