



Chambre Contentieuse

Décision 86/2025 du 13 mai 2025

Numéro de dossier : DOS-2022-00337

Objet : Plainte relative à la réponse incomplète à l'exercice d'un droit d'accès et d'information

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Hielke HUMANS, président ;

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 : Agence immobilière Y, ci-après : « la défenderesse ».

I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne une réponse incomplète à l'exercice d'un droit d'accès et droit à l'information.
2. Le 6 novembre 2021, le plaignant exerce son droit d'accès et son droit à l'information auprès de la défenderesse qui est une agence immobilière. Il précise savoir que son adresse physique, son adresse email et son adresse IP et un cookie traceur sont traitées par la défenderesse. Il souhaite savoir comme ses données sont traitées et en obtenir l'accès.
3. Le même jour, la défenderesse demande au plaignant de s'adresser directement à son avocat. Elle explique transmettre les échanges de mails précédents ainsi que les photos de l'immeuble à son avocat ainsi qu'aux vendeurs de l'immeuble. Elle précise que l'intervention d'un juge pour déterminer si le descriptif du bien ou les photos portent préjudice à l'intimité du plaignant. Selon elle, elle ne traite aucune donnée personnelle du plaignant. Elle explique ne pas être informaticien et donc ne pas comprendre le but du plaignant ni son langage supposé « informatique ». Elle termine par préciser que si le descriptif du bien contient la moindre allusion au nom du plaignant de lui souligner.
4. Le 7 novembre 2021, le plaignant exprime sa surprise quant au transfert de son email précédent à l'avocat de la défenderesse et aux vendeurs du bien. Il précise que cette demande ne concerne que la défenderesse et non pas la vente du bien en tant que telle. Il réitère sa demande d'accès et d'information. Il fournit également un lien vers un site internet reprenant des informations par rapport au RGPD.
5. Le 8 novembre 2021, l'avocat de la défenderesse affirme au plaignant qu'aucune de ses données ne sont traitées par la défenderesse. Il précise que les administrateurs de la défenderesse « assurent conjointement la mission de data officer » et invite le plaignant à prendre rendez-vous avec eux.
6. Le même jour, le plaignant répond à l'avocat de la défenderesse. Il réitère que la défenderesse collecte des données à caractère personnel à son propos grâce à des cookies. En outre, il souhaiterait savoir les mesures qui sont mises en place pour encadrer le partage de son adresse à des tiers et des photos prises de l'intérieur sans son consentement dans le cadre de la vente de l'immeuble où il est locataire. Il demande également au conseil de la défenderesse de lui préciser l'identité des administrateurs avec qui il doit prendre rendez-vous et indique que ceci n'est pas conforme avec son droit à la portabilité des données.
7. Le 9 novembre 2021, le conseil de la défenderesse réitère qu'aucune donnée n'est collectée par la défenderesse sur son site Internet. Il explique que les photos de l'intérieur de l'immeuble n'ont pas pour objectif de collecter des données personnelles. Il renvoie également le plaignant vers le Moniteur belge pour obtenir l'identité des administrateurs. Il dit également que le plaignant a le droit de solliciter un droit d'accès mais pas « le portage » de ses données.

8. Le même jour, le plaignant essaie de clarifier la position de la défenderesse en ce que celle-ci estime que l'adresse physique et les photos de son domicile ne sont pas des données à caractère personnel et que les cookies présents sur son site ne nécessitent pas son consentement afin d'être installés. Il demande à la défenderesse de confirmer qu'il s'agit bien de sa position.
9. Toujours le 9 novembre 2021, l'avocat du plaignant estime que la question du plaignant a reçu une réponse adéquate et le renvoie vers les administrateurs de la société pour obtenir un « document ad hoc relatif aux informations personnelles qui serait traitées/conservées en son sein ».
10. Le plaignant réitère encore une fois sa demande à la défenderesse et précise qu'il introduira une médiation auprès de l'APD en cas d'absence de réponse.
11. Le 10 novembre 2021, le conseil de la défenderesse estime que la demande du plaignant a reçu une réponse complète et l'invite à prendre contact avec les administrateurs de la société afin de recevoir le « formulaire demandé ».
12. Le 10 novembre 2021, un autre représentant de la défenderesse demande au plaignant de lui expliquer la situation depuis le début.
13. Le 11 novembre 2021, le plaignant réexplique ses demandes et les échanges qui ont suivi.
14. Le 6 janvier 2022, le plaignant revient vers la défenderesse et annonce que, n'ayant reçu aucune réponse à son exercice de droits, une demande de médiation sera introduite la semaine suivante auprès de l'APD.
15. Le 13 janvier 2022, le plaignant a introduit une demande de médiation auprès de l'Autorité de protection des données concernant la défenderesse.
16. Le 28 janvier 2022, le Service de Première Ligne invite la défenderesse à répondre à la demande du plaignant.
17. Le 28 juin 2022, le SPL envoie un rappel à la défenderesse.
18. Le 28 juillet 2022, le SPL informe le plaignant que la médiation est restée sans réponse et lui demande s'il souhaite transformer sa médiation en plainte. Le même jour, le plaignant confirme son désir de transformer sa médiation en plainte. Le SPL prévient la défenderesse que la médiation a été muée en plainte.
19. Le 3 août 2022, 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.

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.

20. Le 6 décembre 2024, la Chambre Contentieuse informe la défenderesse qu'une plainte est pendante et lui permet de lui communiquer des observations. Le recommandé n'est pas réclamé par la défenderesse.
21. Le 10 janvier 2025, la Chambre Contentieuse renvoie cette notification au conseil de la défenderesse.
22. À la date du 14 avril 2025, aucune réponse et aucun accusé de réception n'a été envoyé à la Chambre Contentieuse ni de la part de la défenderesse ni de son conseil.

II. Motivation

23. Une donnée à caractère personnel est définie par le RGPD comme « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Cette personne est « une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale »³. La Cour de Justice de l'Union européenne a précisé à maintes reprises la portée de cette définition et a établi qu'elle doit être interprétée largement⁴.
24. En outre, afin de permettre aux personnes concernées de vérifier la licéité du traitement de leurs données, le RGPD a prévu un droit d'accès en son article 15. Le responsable du traitement est tenu de répondre à l'exercice de ce droit dans un délai d'un mois⁵.
25. Dans le cas d'espèce, la défenderesse allègue en premier lieu ne pas traiter de données à caractère personnel du plaignant. Cette interprétation ne peut pas être suivie par la Chambre Contentieuse. En effet, l'adresse physique, l'adresse email et l'adresse IP, telles que citées par le plaignant dans sa demande d'accès, sont bien des données à caractère personnel. En outre, la défenderesse vend le bâtiment où le plaignant est domicilié et communique avec lui via son adresse email. Il ne saurait donc pas être admis qu'elle ne traite aucune donnée à caractère personnel le concernant. Dans la suite des communications, la défenderesse semble revenir sur ses dires et admettre la possibilité qu'elle puisse traiter des données à caractère personnel du plaignant en l'enjoignant de contacter ses administrateurs pour obtenir « un document ad hoc relatif aux informations personnelles qui serait traitées/conservées en son sein (par hypothèse) ». Sa position n'est donc pas claire à ce sujet.
26. Le plaignant a validement exercé sa demande d'accès auprès de la défenderesse. Il ne saurait donc pas lui être demandé de contacter les administrateurs de celle-ci afin d'obtenir une réponse effective à sa demande d'accès. Le responsable du traitement doit pouvoir lui-même transférer en interne la demande du plaignant à la personne qui est responsable de

³ Art.4.1. du RGPD

⁴ §23, arrêt C-487/21 Österreichische Datenschutzbehörde du 4 mai 2023

⁵ Art. 12.3 du RGPD

son traitement. Le RGPD impose au responsable du traitement de faciliter l'exercice des droits de la personne concernée⁶, celui-ci doit « déployer tous les efforts raisonnables » à cette fin⁷. En renvoyant le plaignant vers le moniteur belge afin de trouver les coordonnées des administrateurs auprès desquels son droit d'accès devrait supposément être exercé, la défenderesse pourrait ne pas avoir déployé tous les efforts raisonnables pour veiller à ce que l'exercice des droits des personnes concernées soit facilité.

27. La Chambre Contentieuse estime que sur la base des faits susmentionnés, il y a lieu de conclure que la défenderesse peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, ce qui justifie qu'en l'occurrence, l'on procède à la prise d'une décision conformément à l'article 95, § 1er, 5° de la LCA, plus précisément d'ordonner à la défenderesse de se conformer à la demande de la personne concernée d'exercer son droit d'accès.
28. 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* »⁸ et pas une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
29. 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.

III. Publication de la décision

30. 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.

⁶ Art. 12.2. du RGPD

⁷ § 53 des lignes directrices 01/2022 sur les droits des personnes concernées

⁸ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

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 ses droits, plus précisément le droit d'accès (Article 15 du RGPD), et de lui fournir une copie des informations qu'elle traite à son propos 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 décision, dans le même délai, via l'adresse e-mail 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, 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.

Ou, d'autre part, la défenderesse peut introduire un recours contre cette décision conformément à l'article 108, § 1 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 interlocutoire qui doit contenir les informations énumérées à l'article 1034^{ter}⁹ du Code judiciaire. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.¹⁰, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

(Sé). Hielke HUMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁹ 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.

¹⁰ 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.