



Chambre Contentieuse

Décision 56/2020 du 2 septembre 2020

N° de dossier : DOS-2020-00697

Objet : Absence d'indice d'atteinte au RGPD – consultation SPL fortement recommandée en cas de nouvelle plainte

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de Monsieur Hielke Hijmans, président, siégeant comme membre unique ;

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

La défenderesse : une banque

1. Objet de la plainte et antécédents de la procédure

1. La Chambre contentieuse a pris connaissance des plaintes introduites les 11 et 13 février 2020, déclarées recevables par le Service de Première Ligne le 2 mars 2020 et qui lui ont été transmises¹.
2. La Chambre contentieuse décide d'examiner ces deux plaintes conjointement.

2. Motifs de la décision

3. Dans la plainte du 11 février 2020, le plaignant reproche à la défenderesse de ne pas avoir répondu à sa lettre du 27 janvier 2020 dans laquelle il demande de fournir un aperçu des modifications apportées dans chaque édition de la « Privacy Notice » de la défenderesse depuis l'entrée en vigueur du RGPD. La Chambre contentieuse constate toutefois que la défenderesse lui a répondu point par point dans son courrier du 31 janvier 2020. La Chambre contentieuse ne comprend donc pas la portée des griefs du plaignant qui indique dans sa plainte : « *Le contenu de la lettre du 31 janvier, typiquement fourbe n'est pas le sujet de cette plainte* ». A tort, le plaignant fait grief à la défenderesse d'avoir répondu à sa demande via un département dénommé « Client solutions » et non via un délégué à la protection des données nommément désigné. Le RGPD n'impose pas aux responsables de traitement de répondre aux demandes des personnes concernées par la voie personnelle de leur délégué à la protection des données. La Chambre contentieuse ne peut donc que classer sans suite cette plainte et déplore que le plaignant n'ait pas fait appel au Service de première ligne pour clarifier le cas échéant, ses griefs envers la défenderesse, avant de porter plainte auprès de la Chambre contentieuse.
4. Dans la plainte du 13 février 2020, le plaignant dénonce un « *nouveau marketing par e-mail (combiné avec tentatives de contact) de [la défenderesse]* » malgré son « *opposition à plusieurs reprises* ». Dans une lettre du 13 février placée en annexe de la plainte, le plaignant commente cet e-mail de la défenderesse comme suit : « *une image (insolente envers un client de 77 ans) fourni soit par une agence de marketing, soit par un service interne* ». L'email en question est fourni en annexe² et est intitulé « nous avons essayé de vous contacter, assorti de la photo d'une jeune personne souriante au téléphone. Selon les informations fournies par la défenderesse, ce message n'a pas été envoyé dans un but de marketing mais est lié aux questions posées par le client le 7 janvier 2020 via le site

¹ Les plaintes recevables sont transmises par le Service de Première Ligne à la Chambre Contentieuse (art. 62, § 1^{er} de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données).

² Pièce 1.a du dossier de plainte.

internet. N'ayant pas pu le joindre par téléphone pour lui répondre, les collaborateurs de la défenderesse lui ont envoyé un message-type pour lui indiquer qu'ils avaient essayé de le joindre. Le plaignant a d'ailleurs communiqué la preuve de l'envoi de cette question du 7 janvier 2020 à la défenderesse, et par lequel il demandait si deux collaborateurs de la défenderesse ont quitté leur poste chez la défenderesse³.

5. La Chambre contentieuse ne constate aucun indice d'atteinte au RGPD dans les pièces communiquées qui justifie une mise en état de cette plainte par voie de conclusions. La Chambre contentieuse ne peut donc que classer sans suite cette 2^{ème} plainte.
6. Par ailleurs, la Chambre contentieuse lits dans les explications du plaignant qu'il a déjà introduit 4 plaintes auprès de l'APD contre la défenderesse, toutes clôturées ou rejetées par l'APD, selon les termes du plaignant⁴. En l'occurrence, les deux dernières plaintes introduites par le plaignant étaient manifestement non-fondées : l'une alléguant à tort et de manière incompréhensible une absence de réponse, l'autre qualifiant de tentative de « *marketing* » une simple tentative de réponse à une question posée par le plaignant.
7. Dans ce contexte, la Chambre contentieuse encourage fortement le plaignant à recourir au Service de Première ligne avant d'introduire de nouvelles plaintes à l'APD, afin de recevoir par avance une première appréciation du caractère potentiellement fondé ou non, le cas échéant, de ses griefs. A défaut, si le plaignant devait introduire une nouvelle plainte de caractère manifestement non fondé à l'APD, sans avoir au préalable recueilli le point de vue du Service de première ligne à ce sujet, la Chambre contentieuse pourrait envisager de faire application de l'article 57.4 du RGPD, lequel prévoit la possibilité pour toute autorité de protection des données d'exiger le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs ou refuser de donner suite à la demande, « *lorsque les demandes sont manifestement infondées ou excessives, en raison, notamment, de leur caractère répétitif* ».
8. La Chambre contentieuse estime en effet qu'il lui incombe de ne pas encourager de telles sollicitations répétées et non fondées. Le RGPD prévoit par ailleurs la possibilité pour les responsables de traitement de refuser de donner suite aux demandes des personnes concernées, à condition de démontrer leur caractère manifestement infondé ou excessif (art. 12.5 du RGPD).
9. La Chambre Contentieuse décide dès lors de ne pas donner suite aux deux plaintes soumises les 11 et 13 février dernier, qu'elle classe sans suite en vertu de l'article 95, § 1er, 3^o LCA.

³ Pièce 1.e du dossier de plainte.

⁴ Plainte du 15 janvier 2019, plainte du 27 mai 2019, plainte du 28 juin 2019, plainte du 18 septembre 2019, auxquelles le plaignant fait référence dans son courrier du 13 février 2020.

10. Compte tenu de l'importance de la transparence en ce qui concerne le processus décisionnel et les décisions de la Chambre Contentieuse, cette décision sera publiée sur le site Internet de l'Autorité de protection des données moyennant la suppression des données d'identification directe des parties et des personnes citées, qu'elles soient physiques ou morales.

**POUR CES MOTIFS,
LA CHAMBRE CONTENTIEUSE**

n'estime pas opportun de donner suite aux plaintes qu'elle décide, en vertu de l'article 95, § 1^{er}, 3^o LCA, de classer sans suite ;

Cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de trente jours à compter de sa notification⁵, auprès de la Cour des marchés⁶ (article 108, paragraphe 1^{er} de la loi précitée du 3 décembre 2017),⁷ avec l'Autorité de protection des données comme défenderesse.

Hielke Hijmans
Président de la Chambre Contentieuse

⁵ L'envoi présente décision par le greffe de la Chambre Contentieuse vaut date de notification.

⁶ Cour d'appel de Bruxelles.