



Chambre Contentieuse

Décision 60/2024 du 22 avril 2024

Numéro de dossier : DOS-2023-04811

Objet : Plainte relative au partage illicite de données personnelles sans consentement préalable

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 :

La plaignante : X, ci-après « la plaignante »

La défenderesse : Y, ci-après : « la défenderesse »

I. Faits et procédure

1. Le 26 octobre 2023, la plaignante a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « l'APD ») à l'encontre de la partie défenderesse, Y (ci-après « la défenderesse »), chez qui elle est cliente.
2. L'objet de la plainte concerne un partage illicite de données personnelles par la défenderesse sans le consentement de la plaignante à un organisme d'intérêt public fédéral (ci-après « Z »), dans le but de vérifier son éligibilité au statut « tarif social ».
3. Le 24 octobre 2023, la plaignante a reçu une notification de Z, indiquant que, après examen des documents qu'elle avait soumis pour demander le tarif social à Y, il avait été conclu qu'elle ne remplissait pas les conditions énoncées à l'article (..) (ci-après « le refus 1 du TS »).
4. Le 25 octobre 2023, la défenderesse a réagi à une demande de la plaignante en référence à la notification du « refus 1 du TS » de « Z », en précisant qu'elle n'avait pas soumis de demande de vérification à Z.
5. Le 26 octobre 2023, Z a répondu à une demande de la plaignante concernant la vérification de son statut pour le tarif social. Z a réitéré les informations précédemment communiquées, notamment en expliquant que les demandes de vérification étaient initiées par la défenderesse (Y) et non par Z lui-même. Z a également fourni un résumé du dossier de la plaignante, mentionnant toutes les demandes effectuées par la défenderesse, y compris une première demande datée du 16/10, clôturée par Z suite au mail du 24 octobre 2023, ainsi qu'une nouvelle demande « introduite deux fois par (la défenderesse) en date du 25/10 ». Enfin, Z a expliqué la procédure suivie par les demandeurs lorsqu'ils demandent la vérification des conditions d'octroi du tarif social. Z a informé la plaignante qu'une autre demande était en cours et qu'elle devait déposer une plainte auprès de la défenderesse si ces demandes avaient été introduites par erreur.
6. Le même jour, la plaignante a demandé la clôture de toutes les demandes de statut « tarif social » à son nom, car elle n'avait jamais donné son consentement pour de telles demandes. Elle a également demandé à Z de prévenir la défenderesse d'arrêter toutes demandes similaires.
7. Le 27 octobre 2023, la plaignante a reçu une nouvelle notification de Z indiquant que, suite à l'examen des documents qu'elle avait soumis pour demander le tarif social à Y, il avait été conclu qu'elle ne remplissait pas les conditions nécessaires (ci-après « le refus 2 du TS »). Le même jour, la plaignante a déposé une plainte contre la défenderesse pour transfert illicite de ses données.
8. Le 17 novembre 2023, le délégué à la protection des données (ci-après « DPO ») de la défenderesse a expliqué à la plaignante que Y a consulté par erreur la base de données de Z

pour déterminer l'éligibilité au tarif social en utilisant son numéro de client, au lieu de celui d'un autre client qui en avait fait la demande. Suite à la première réclamation de la plaignante, Y avait traité la plainte par le même agent du service clientèle qui avait mal compris la demande et avait demandé le 25 octobre 2023 une nouvelle vérification de la base de données de Z pour confirmer la première demande d'éligibilité au tarif social datée du 16 octobre 2023. Ces erreurs avaient conduit à deux notifications de refus de Z. Le DPO a tenu à préciser qu'il ne s'agissait pas d'une divulgation des données personnelles de la plaignante à Z, mais d'une consultation effectuée par Y, et il s'est excusé pour les désagréments causés. Le même jour, la plaignante a réitéré que ses données n'auraient jamais dû se retrouver dans la base de données de Z.

9. Le 27 novembre 2023, la plainte a été déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA¹ et la plainte a été transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1^{er} de la LCA².
10. En application de l'article 95 § 2, 3^o 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 s'adresser au secrétariat de la Chambre contentieuse, de préférence via l'adresse litigationchamber@apd-gba.be.

II. Motivation

11. La Chambre Contentieuse relève que **l'article 5.2 du RGPD** dispose que tout responsable de traitement doit être en mesure de démontrer le respect du paragraphe premier du même article (principe communément appelé « *accountability* »).
12. **Le point f) de l'article 5.1 du RGPD** plus particulièrement dispose que le responsable de traitement doit veiller à mettre en place « des mesures techniques ou organisationnelles appropriées », c'est-à-dire des mesures capables de garantir une sécurité suffisante des données à caractère personnel relatives à une personne concernée, protégeant ainsi ces dernières d'un traitement non autorisé ou illicite, et d'évènements accidentels tels que leur perte ou leur destruction, notamment.
13. **L'article 24 du RGPD** précise que ces mesures doivent faire l'objet d'un réexamen et d'une actualisation le cas échéant, et qu'elles doivent être adoptées au regard « *de la nature, de la*

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.

portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques ».

14. **L'article 32 du RGPD** illustre – sans caractère exhaustif – cette obligation de mesures techniques ou organisationnelles appropriées en donnant les exemples suivants : « a) la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel; b) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement; c) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique; d) une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement. »
15. En l'espèce, la Chambre Contentieuse remarque que le DPO de la défenderesse a reconnu de lui-même que les données à caractère personnel de la plaignante ont été transférées par erreur à Z à trois occurrences (voy. point 8). De cette manière, il ressort que **la défenderesse pourrait avoir méconnu les articles 5.1.f), 24 et 32 du RGPD** en n'ayant pas établi des mesures techniques ou organisationnelles telles que pour permettre d'éviter de communiquer par erreur les données à caractère personnel d'une cliente un tel nombre de fois.
16. 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, § 1^{er}, ° de la LCA, plus précisément l'adoption d'une **décision d'avertissement**, et ce en particulier vu :
17. 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 la plaignante, dans le cadre de la « *procédure préalable à la décision de fond* »³ et pas une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
18. 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.
19. Si toutefois 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 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

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

échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.

20. 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 est définitivement suspendue.
21. Dans une optique de transparence, 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 LCA⁴.

III. Publication de la décision

22. 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 la défenderesse d'un traitement sur le fond conformément aux articles 98 e.s. de la LCA :

- en vertu de l'article 58.2.a) du RGPD et de l'article 95, § 1^{er}, 4° de la LCA, de formuler un avertissement à la défenderesse.

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

⁴ 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.

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.

Et, 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}⁵ 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.⁶, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

(sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

⁵ 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.

⁶ 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.