



Chambre Contentieuse

Décision 267/2026 du 6 octobre 2026

Numéro de dossier : DOS-2026-00228

Objet : Plainte relative à une violation de données dans des échanges de courriels

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 ;

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données (ci-après « APD ») a pris la décision suivante concernant :

La plaignante : X, [...], ci-après "la plaignante"

La défenderesse : Y, dont le siège social est situé à [...], inscrite sous le numéro d'entreprise [...], représentée par Me Frédéric Dechamps, ci-après "la défenderesse"

I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne une violation de données à caractère personnel dans un contexte d'échange de courriels et l'absence de suivi à une demande d'exercice de droit.
2. Le 13 juin 2024, la plaignante reçoit de la défenderesse une mise en demeure par courriel sur son adresse email professionnelle, avec, en destinataire, une adresse email tierce. Le même jour, la plaignante demande l'identité de cette tierce personne à la défenderesse, laquelle lui confirme la réception de son email, et l'informe que sa demande sera prise en charge dans les meilleurs délais.
3. Le 21 avril 2025, la défenderesse envoie une invitation à payer de l'agence de stationnement Z, à la plaignante avec une nouvelle fois la même adresse email tierce en copie du courriel.
4. Le 22 avril 2025, la plaignante demande à la défenderesse de lui expliquer comment cette dernière a pris connaissance de son adresse email professionnelle, ainsi que de l'informer de l'identité de la personne tierce qui est en destinataire des communications qu'elle lui adresse. Le même jour, la défenderesse accuse réception de la demande de la plaignante, mais n'y répond pas.
5. Le 8 juillet 2025 et le 16 janvier 2026, la défenderesse envoie deux courriels à la plaignante contenant respectivement un rappel pour non-respect d'un plan d'apurement et une lettre de décompte avant saisie, avec à nouveau la même adresse email d'une tierce personne en copie.
6. Dans sa plainte introduite auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « l'APD ») en date du 16 janvier 2026, la plaignante estime que la défenderesse a irrégulièrement recouru à son adresse email professionnelle qui ne lui aurait pas été communiquée auparavant, et que ses données à caractère personnel auraient été communiquées à un tiers (le tiers destinataire dont il est question ci-dessus) en violation de son droit à la protection des données. La plaignante demande des informations quant au tiers impliqué dans ses échanges avec la défenderesse, l'effacement de son adresse email professionnelle, et que plus aucune de ses données personnelles ne soit transmises au tiers en cause.
7. Le 16 février 2026, la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne (SPL) de l'APD sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et la plaignante en est informée conformément à l'article 61 de la LCA.
8. Le même jour, la Chambre Contentieuse est saisie du dossier en vertu de l'article 92, 1^o de la LCA.

9. Le 19 mars 2026, conformément à l'article 95, § 2 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait 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. La défenderesse a également été informée de sa faculté de communiquer ses observations à la Chambre Contentieuse.
10. En date du 2 avril 2026, la Chambre Contentieuse reçoit des remarques de la défenderesse, qui ont été communiquées à la plaignante.
11. Quant au grief de la plaignante relatif à l'utilisation de son adresse email professionnelle, la défenderesse démontre que la plaignante avait initié un contact avec la défenderesse par courriel avec cette même adresse mail professionnelle le 14 mars 2024. Dès lors, la défenderesse a considéré cela comme une utilisation volontaire de cette adresse email dans le cadre des échanges relatifs aux dossiers de recouvrement concernant la plaignante. En outre, la défenderesse démontre avoir supprimé l'adresse email professionnelle de la plaignante de son système.
12. Quant au grief relatif à la communication des données de la plaignante à un tiers, la défenderesse avance que cela résulte d'une erreur humaine d'encodage. Elle explique qu'une saisie manuelle a engendré la mauvaise association de l'adresse email tierce à la fiche débiteur de la plaignante. La défenderesse ajoute avoir supprimé ladite adresse email de la fiche débiteur de la plaignante dès l'ouverture de son investigation interne.
13. Enfin, la défenderesse reconnaît ne pas avoir donné suite aux demandes de la plaignante formulées en vertu des articles 15 à 22 du RGPD en date du 13 juin 2024 et du 22 avril 2025. La défenderesse affirme que cette omission serait involontaire et résulterait de la charge de travail importante de ses collaborateurs.

II. Motivation

II.1. Quant à la communication de courriels à une personne tierce

14. La Chambre Contentieuse rappelle à la défenderesse, en tant que responsable de traitement, son obligation de garantir le respect du principe d'intégrité et de confidentialité des données consacrés à l'article 5.1.f du RGPD. La défenderesse doit également être en mesure de démontrer le respect de ce principe en mettant en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées (principe de responsabilité – articles 5.2 et 24 du RGPD). Ces mesures doivent être réexaminées et actualisées si nécessaire.
15. L'article 32.1 du RGPD, qui traduit le principe d'intégrité et de confidentialité énoncé à l'article 5.1.f de ce règlement, dispose ce qui suit :

« compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la 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, le responsable du traitement et le sous-traitant mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, y compris entre autres, selon les besoins : [...] b) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement; [...] 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 ».

16. En l'espèce, il ressort des pièces du dossier qu'en date du 13 juin 2024, du 21 avril 2025, du 8 juillet 2025 et du 16 janvier 2026, la défenderesse a envoyé des courriels à la plaignante, en ajoutant une personne tierce en destinataire de ces courriels. Ces courriels contenaient des données à caractère personnel de la plaignante, notamment son nom, son adresse privée, ou encore le numéro d'immatriculation de sa voiture.
17. La défenderesse a expliqué à la Chambre Contentieuse dans son courrier du 2 avril 2026 qu'il s'agissait là d'une erreur humaine (voir point 13 ci-dessus). La défenderesse avance qu'une mauvaise association de deux adresses emails a été réalisée dans la fiche débitrice de la plaignante en date du 8 novembre 2023, résultant selon ses termes *« d'une erreur humaine d'encodage, accidentelle et dépourvue de toute intentionnalité de la part du gestionnaire »*.
18. La défenderesse ajoute avoir supprimé l'adresse email du tiers dès réception de la plainte et avant toute action de l'APD.
19. La Chambre Contentieuse constate que les données d'une tierce personne, plus précisément son adresse email, ont été incluses dans la fiche débitrice de la plaignante en 2023, et n'ont été supprimées de cette fiche qu'à la suite de l'ouverture d'une investigation interne à la défenderesse, soit au plus tôt après le 16 janvier 2026, date du dernier courriel reprenant l'adresse email tierce en copie.
20. La Chambre Contentieuse relève en outre que la plaignante a notifié cet incident à plusieurs reprises à la défenderesse, soit dans ses courriels du 13 juin 2024 et du 22 avril 2025 (voir points 2 et 4 ci-dessus).
21. Enfin, l'adresse email du tiers a été mise en copie de quatre courriels, en date du 13 juin 2024, 21 avril 2025, 8 juillet 2025 et du 16 janvier 2026 (voir points 2, 3 et 5 ci-dessus).
22. Ces différents éléments n'apparaissent, aux yeux de la Chambre Contentieuse, pas compatibles avec les articles 5.1.f), 5.2, 24 et 32 du RGPD, lesquels consacrent notamment

le principe de responsabilité, qui impose au responsable de traitement de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la conformité du traitement au RGPD. dont des mesures de sécurité appropriées à l'envoi de courriels relatifs à des dossiers de recouvrement et de pouvoir le démontrer.

II.2. Quant à la réponse à apporter à une demande d'exercice de droit

23. La Chambre Contentieuse rappelle que l'article 12.3 du RGPD dispose que « *Le responsable du traitement fournit à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application des articles 15 à 22, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Le responsable du traitement informe la personne concernée de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Lorsque la personne concernée présente sa demande sous une forme électronique, les informations sont fournies par voie électronique lorsque cela est possible, à moins que la personne concernée ne demande qu'il en soit autrement* ».

24. La Chambre Contentieuse constate qu'à deux reprises, à savoir en date du 13 juin 2024 et du 22 avril 2025, la plaignante a contacté la défenderesse en vue d'exercer ses droits conformément aux articles 15 à 22 du RGPD. Toutefois, la défenderesse a failli à lui répondre, ce qu'elle reconnaît dans son courriel du 2 avril 2026 (voir point 14 ci-dessus).

25. Pour la Chambre Contentieuse, cette absence de réponse n'apparaît pas compatible avec l'article 12.3 du RGPD qui requiert du responsable de traitement qu'il informe la personne concernée, comme ici la plaignante, des mesures prises à la suite de ses demandes formulées en application des articles 15 à 22 du RGPD.

II.3. Quant à l'utilisation de l'adresse email professionnelle de la plaignante

26. La plaignante avance que la défenderesse aurait irrégulièrement eu recours à son adresse email professionnelle dans le cadre de ses communications par courriel, et lui demande l'effacement de cette adresse email.

27. La Chambre Contentieuse relève qu'il ressort des observations de la défenderesse du 2 avril 2026 que la plaignante a initié un contact par courriel avec la défenderesse en utilisant son adresse email professionnelle en date du 14 mars 2024. Dès lors, la défenderesse a considéré qu'il s'agissait d'une utilisation volontaire de cette adresse email dans le cadre des échanges en cause (voir point 12 ci-dessus). En outre, la défenderesse a effacé l'adresse mail de la plaignante de son système.

28. Il apparaît donc que l'objet de la plainte relatif à l'utilisation de l'adresse mail professionnelle de la plaignante et au non suivi de sa demande d'effacement a disparu du fait des mesures prises par la défenderesse, responsable de traitement.
29. Dès lors, la Chambre Contentieuse décide de classer sans suite l'aspect de la plainte relatif au grief portant sur l'utilisation de l'adresse mail professionnelle de la plaignante, sur la base du motif de classement sans suite d'opportunité B.6¹ de sa politique de classement sans suite.
30. Conformément à l'article 95, § 1er, 4° de la LCA et à l'article 58.2.a) du RGPD, la Chambre Contentieuse a le pouvoir d'avertir un responsable du traitement ou un sous-traitant du fait que les opérations de traitement envisagées sont susceptibles de violer les dispositions du RGPD.
31. La Chambre Contentieuse considère, dès lors, que la défenderesse est susceptible de violer les articles 12.3 et 32 du RGPD, en raison de l'absence de suivi à une demande d'exercice de droit et la divulgation de données personnelles à un tiers, ce qui justifie donc l'adoption d'un avertissement afin que la défenderesse veille, à l'avenir, à donner suite à une demande d'exercice de droit dans les temps et à mettre en place des mesures visant à garantir la sécurité du traitement.
32. La présente décision d'avertissement a pour objet de rappeler à la défenderesse, responsable du traitement, son obligation de respecter les dispositions précitées du RGPD, afin de lui permettre de se conformer, à l'avenir, à ces dispositions dans le cadre des opérations de traitement en cause dans la présente affaire.
33. 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*'² et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
34. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu de l'article 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.
35. 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.

¹ Voir point B.6 de la politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse.

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

³ "Art. 100. § 1. La Chambre contentieuse a le pouvoir de :

1° classer la plainte sans suite ;

III. Publication de la décision

36. 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 mentionnées.

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, §1er, 4°, de la LCA**, de prononcer à l'encontre de la défenderesse un avertissement afin que cette dernière veille, à l'avenir, au respect de **l'article 12.3 du RGPD**, en ce sens qu'elle donne correctement suite aux futures demandes d'exercices de droit dans le délai imparti par le RGPD, ainsi que **des articles 5.1.f), 5.2, 24 et 32 du RGPD**, en ce sens qu'elle adopte des mesures visant à garantir la sécurité du traitement, ne permettant plus l'envoi accidentel de courriels à des tiers dans le futur.
- pour le surplus, de classer la présente plainte sans suite en vertu de **l'article 95, §1er, 3° de la LCA**.

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 un délai de 30 jours à compter de la notification de la

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."

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 doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du *Code judiciaire*⁵, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32^{ter} du *Code judiciaire*).

DIRK VAN DER KELEN

(sé.) Directeur de la Chambre Contentieuse

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."

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."