

Procédure relative aux réclamations devant la Commission nationale pour la protection des données (CNPD)

Sommaire

Art. 1 Dispositions générales.....	2
Art. 2 Modalités de saisine.....	2
Art. 3 Opportunité d'action.....	2
Art. 4 Démarches préalables par le réclamant	3
Art. 5 Compétence de la CNPD	3
Art. 6 Recevabilité d'une réclamation et compétence de la CNPD	3
Art. 7 L'analyse du bien-fondé d'une réclamation.....	4
Art. 8 Déclenchement d'une procédure d'enquête suite à l'instruction d'une réclamation	5
Art. 9 Classement ou clôture d'une affaire.....	6
Art. 10 Délai d'instruction d'une réclamation	6

Art. 1 Dispositions générales

Les réclamations introduites en vertu des articles 77 et 80 du RGPD ainsi que des articles 44 et 46 de la loi du 1er août 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel en matière pénale ainsi qu'en matière de sécurité nationale sont instruites par les services de la Commission nationale pour la protection des données (ci-après « CNPD » ou « Commission nationale ») d'après les modalités décrites ci-après.

Au cours de la procédure de réclamation, la CNPD examine en premier lieu si une réclamation est justifiée, c'est-à-dire qu'elle vérifie si les faits allégués par le réclamant relatifs à un traitement de données à caractère personnel sont susceptibles de constituer ou non une violation de la législation applicable en matière de protection des données. Lorsque la CNPD estime que le traitement de données litigieux serait effectivement contraire à la législation, elle s'efforcera de remédier à la situation sans avoir à recourir à des mesures contraignantes dont elle dispose dans le cadre de ses pouvoirs lui conférés par la loi.

Art. 2 Modalités de saisine

La CNPD peut être saisie d'une réclamation par voie électronique ou par voie postale.

En vue de faciliter l'introduction d'une réclamation et conformément à l'article 9 de la loi du 1^{er} août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, la CNPD fournit un formulaire de réclamation qui est disponible en ligne sur le site internet de la Commission nationale.

Un accusé de réception, indiquant une référence attribuée à la réclamation, est délivré au réclamant endéans un délai de 10 jours ouvrables. L'accusé de réception ne prend pas position sur la compétence de la CNPD, ni sur la recevabilité de la réclamation.

Art. 3 Opportunité d'action

La CNPD bénéficie de l'opportunité d'action¹. Elle a ainsi un pouvoir discrétionnaire pour apprécier si elle instruit une réclamation ou non. En fonction des caractéristiques propres à chaque réclamation, la CNPD peut décider de ne pas instruire une réclamation en tenant compte

¹ cf. avis du Conseil d'Etat du 26 juin 2018; doc. parl. N° 7184/28

notamment du degré de gravité des faits allégués ou de la violation alléguée, du degré d'impact sur les droits et libertés fondamentaux, du degré de priorité par rapport au nombre de réclamations et de ressources disponibles. Dans ces cas, elle procède conformément à l'article 9 (1) de la présente procédure.

Art. 4 Démarches préalables par le réclamant

Si la demande a pour objet l'exercice des droits de la personne concernée lui conférés par les articles 12 à 22 du RGPD ainsi que par les articles 11 à 15 de la loi du 1^{er} août 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel en matière pénale ainsi qu'en matière de sécurité nationale et que le réclamant n'a pas cherché lui-même à exercer ses droits directement auprès du responsable du traitement en cause, la CNPD lui adresse un courrier électronique ou postal l'informant des démarches qu'il lui appartient d'engager, préalablement à toute saisine de la CNPD.

Art. 5 Compétence de la CNPD

Le service Réclamations de la CNPD examine, au regard des textes légaux en matière de protection des données, si la CNPD est matériellement et territorialement compétente pour traiter la réclamation.

Lorsqu'une réclamation se rapporte à un traitement de données à caractère personnel effectué par les juridictions de l'ordre judiciaire, y compris le ministère public, et de l'ordre administratif dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles, la réclamation est transmise pour compétence à l'autorité de contrôle judiciaire, en vertu de l'article 44 paragraphe (4) de la loi du 1^{er} août 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel en matière pénale ainsi qu'en matière de sécurité nationale. Le réclamant en est informé.

Art. 6 Recevabilité d'une réclamation et compétence de la CNPD

Le service Réclamations de la CNPD examine si la réclamation est recevable.

Une réclamation n'est recevable que lorsque les critères cumulatifs suivants sont remplis, à savoir lorsque :

- La réclamation est introduite par une personne physique concernée, conformément à l'article 77 du RGPD, ou par un organisme, une organisation ou une association à but non lucratif dans les conditions de l'article 80 du RGPD, ou conformément aux articles 44 et 46 de la loi du 1^{er} août 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel en matière pénale ainsi qu'en matière de sécurité nationale ;
- la réclamation est rédigée dans la langue luxembourgeoise, française, allemande, (y compris les documents joints et attestant les faits décrits dans la réclamation) ;
- la réclamation permet d'identifier son auteur, à savoir qu'elle contient au moins ses nom et prénom ou sa raison sociale et son adresse postale ;
- la réclamation permet d'identifier le responsable de traitement ou le sous-traitant mis en cause ;
- la réclamation contient suffisamment d'informations (y compris copies de tous documents attestant les faits allégués dans la réclamation) pour identifier le traitement de données litigieux, susceptible de constituer une violation des règles de protection des données ;
- l'objet même de la réclamation ne fait pas simultanément l'objet d'une procédure devant une juridiction ou d'une procédure visée à l'article 47 paragraphes (5) et (6) de la loi du 1^{er} août 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel en matière pénale ainsi qu'en matière de sécurité nationale.

La CNPD peut demander au réclamant, dans un délai qu'elle fixe, de lui fournir tous documents ou informations supplémentaires qu'elle juge utiles pour examiner si la réclamation est recevable. Si le réclamant ne répond pas dans le délai imparti, la CNPD l'informe qu'elle ne donnera pas suite à sa réclamation.

Dans le cas où une réclamation est irrecevable, les services de la CNPD en informent le réclamant en précisant le(s) critère(s) d'irrecevabilité.

Lorsqu'une réclamation est manifestement infondée ou excessive, la CNPD peut refuser de donner suite à la demande, conformément à l'article 57.4 du RGPD.

Les réclamations anonymes sont en principe classées sans suite. Exceptionnellement, en fonction de la gravité et de l'impact sur les personnes concernées des faits signalés, le Collège de la CNPD peut décider d'examiner les éléments faisant l'objet d'un signalement anonyme.

Art. 7 L'analyse du bien-fondé d'une réclamation

Lorsqu'une réclamation est recevable, le service Réclamations de la CNPD analyse si l'objet de la réclamation est susceptible d'être résolue sans le déclenchement d'une procédure d'enquête.

Les faits allégués dans la réclamation sont ensuite communiqués au responsable du traitement mis en cause, afin qu'il fournisse toutes les explications qu'il juge utiles. Ces échanges peuvent avoir lieu par tout moyen.

Par dérogation à l'alinéa précédent, l'objet de la réclamation peut ne pas être communiqué au responsable du traitement ou sous-traitant si le Collège de la CNPD a décidé de procéder à une enquête et plus particulièrement à une enquête sur place, non annoncée préalablement pour constater directement les faits rapportés, conformément aux règles établies dans le règlement de la CNPD relatif à la procédure d'enquête.

L'identité du réclamant n'est pas communiquée au responsable du traitement ou au sous-traitant, à moins qu'elle ne soit indispensable au traitement de la réclamation.

Tout au long de l'analyse du dossier, le service Réclamations de la CNPD peut demander au responsable du traitement, au sous-traitant ou au réclamant de lui fournir des informations, documents ou explications supplémentaires et de prendre position sur les faits et avis de l'autre partie ou sur l'avis de la CNPD.

Tout courrier adressé au responsable du traitement, au sous-traitant ou au réclamant indique le délai dans lequel la réponse est due.

Lorsqu'après analyse, la CNPD arrive à la conclusion que la réclamation est en tout ou en partie fondée, elle invite le responsable du traitement ou le sous-traitant, soit à prendre les mesures qu'elle indique pour se mettre en conformité avec les dispositions légales dans un délai qu'elle fixe, soit à l'informer dans le même délai imparti des raisons pour lesquels il n'entend pas implémenter les mesures indiquées. La CNPD informe le responsable du traitement ou le sous-traitant qu'elle pourra déclencher une procédure d'enquête formelle à son encontre si les mesures ne sont pas mises en place dans le délai imparti.

La CNPD informe le réclamant sur l'issue de sa réclamation.

Lorsqu'après analyse, la CNPD arrive à la conclusion que la réclamation n'est pas fondée, elle en informe les parties par un courrier contenant la motivation de sa position.

Art. 8 Déclenchement d'une procédure d'enquête suite à l'instruction d'une réclamation

Le collège de la CNPD peut à tout moment de la procédure d'instruction d'une réclamation décider d'ouvrir une procédure d'enquête formelle conformément aux articles 37 à 41 de la loi 1^{er} août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données et aux règles établies dans le règlement de la CNPD relatif à la procédure d'enquête.

Dans un tel cas, conformément à l'article 8 point 2 du règlement de la CNPD relatif à la procédure d'enquête, le chef d'enquête et les agents habilités prennent en compte les rétroactes de l'instruction de la réclamation. Ainsi, les informations, documents et prises de position du réclamant et du contrôlé font partie du dossier d'enquête.

Art. 9 Classement ou clôture d'une affaire

La CNPD peut décider :

- (1) de classer une affaire sur base de l'article 3 de la présente procédure,
- (2) de clôturer un dossier au terme de l'instruction de la réclamation diligentée suivant l'article 7 de la présente procédure

Dans ces cas, la CNPD notifie sa décision de classement ou de clôture au réclamant et l'informe qu'il peut, selon le cas, en vertu de l'article 78 du RGPD, de l'article 55 de la loi du 1^{er} août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données ou de l'article 45 paragraphe (2) de la loi du 1^{er} août 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel en matière pénale ainsi qu'en matière de sécurité nationale, introduire un recours en réformation devant le tribunal administratif dans les 3 mois qui suivent la notification de la décision.

Art. 10 Délai d'instruction d'une réclamation

La CNPD s'efforce de traiter les réclamations dans les meilleurs délais. Le délai de traitement d'une réclamation peut cependant varier en fonction:

- de la complexité de la réclamation,
- du caractère transfrontalier de la réclamation impliquant le mécanisme de coopération et de cohérence européen,
- des réponses apportées par le responsable du traitement, le sous-traitant ou le réclamant,
- des actions entreprises par la Commission nationale dans le cadre de l'instruction de la réclamation,
- du nombre de réclamations introduites auprès de la CNPD et des ressources disponibles.

Si la personne concernée souhaite être informée de l'état d'avancement de sa réclamation en cours auprès de la Commission nationale, elle peut contacter la CNPD par voie électronique ou postale en y mentionnant la référence attribuée par la CNPD à sa réclamation. La CNPD se réserve

le droit de ne pas apporter une réponse à une demande d'état d'avancement d'une réclamation qui serait formulée endéans un délai de deux mois à compter de la date d'introduction de la réclamation.

Ainsi décidé à l'unanimité de voix à Belvaux, le 16 octobre 2020

La Commission nationale pour la protection des données

Tine A. Larsen
Présidente

Thierry Lallemand
Commissaire

Christophe Buschmann
Commissaire

Marc Lemmer
Commissaire