

Fiche pratique 15:

Réclamations nationales, formulaire, conditions

Modalité de saisine de la CNPD

La CNPD peut être saisie d'une réclamation par voie électronique ou par voie postale. En vue de faciliter l'introduction d'une réclamation, 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.

Compétence de la CNPD

Le service Réclamations nationales 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. [...]

Recevabilité d'une réclamation

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 ou par un organisme, une organisation ou une association à but non lucratif ;
- 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 devrait pas faire simultanément l'objet d'une procédure devant une juridiction.

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. [...]

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. [...]

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. [...]