

- Expediente Nº: TD/00021/2020
1037-100919

RESOLUCIÓN Nº: R/00164/2020

Vista la reclamación formulada el 11 de julio de 2019 ante esta Agencia por D. **A.A.A.**, contra ALANDA MANAGEMENT SERVICES, S.L., por no haber sido debidamente atendido su derecho de acceso.

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el Título VIII de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), se han constatado los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 13 de mayo de 2019, D. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) ejerció derecho de acceso frente a ALANDA MANAGEMENT SERVICES, S.L. con NIF **B92046796** (en adelante, la reclamada), sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante aporta diversa documentación relativa a la reclamación planteada ante esta Agencia y sobre el ejercicio del derecho ejercitado, dirige su solicitud de acceso ante ONA ALANDA CLUB MARBELLA a través del canal habilitado en la política de privacidad del sitio web ***"inf@onahotels.com"***

Aporta el ejercicio del derecho a través de la dirección ***"info@onagrup.net"***

SEGUNDO: De conformidad con las funciones previstas en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (RGPD), particularmente las que responden a los principios de transparencia y responsabilidad proactiva por parte del responsable del tratamiento, se le ha requerido que informe a esta Agencia de las acciones que se han llevado a cabo para atender la reclamación planteada. En síntesis, se realizaron las siguientes alegaciones:

- ✓ La mercantil CLUBOTEL LA DORADA, S.L.U señala que, desconoce las razones que han llevado a la parte reclamante y a esta Agencia dirigir el ejercicio del derecho y la reclamación ante esta mercantil.

Que el ejercicio del derecho se dirigió por correo electrónico a ***inf@onahotels.com***, a efectos aclaratorios el CIF que señala la parte reclamante corresponde a esta mercantil, pero quien explota el complejo ONA ALANDA CLUB MARBELLA es la entidad ALANDA MANAGEMENT SERVICES, S.L.

TERCERO: Una vez aclarado quien es el responsable del tratamiento, se da traslado de la reclamación a la entidad ALANDA MANAGEMENT SERVICES, S.L. de conformidad con las funciones previstas en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (RGPD), particularmente las que responden a los principios de transparencia y responsabilidad proactiva y se le ha requerido que informe a esta Agencia de las acciones que se han llevado a cabo para atender la reclamación planteada y pasado el plazo establecido, no se ha recibido respuesta al requerimiento.

CUARTO: Con fecha 6 de febrero de 2020, de conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y a los efectos previstos en su artículo 64.2, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante contra reclamado y se acuerda dar traslado de la reclamación, para que en el plazo de quince días hábiles presente las alegaciones que considere convenientes, por lo que se realizaron, en síntesis, las siguientes alegaciones:

- ✓ El representante de la reclamada manifiesta en las alegaciones formuladas durante la tramitación del presente procedimiento que, en relación con el ejercicio del derecho de acceso existen dudas, a pesar que la parte reclamante señala que ha ejercido el derecho en la dirección “**inf@onahotels.com**” y por el contrario el documento que adjunta a esta Agencia figura que el ejercicio del derecho lo ha ejercitado en la dirección “**info@onagrup.net**” una vez hechas las comprobaciones, no se ha encontrado ningún correo electrónico en esa dirección en la fecha señalada, todo apunta a que haya entrado como Spam y por eso no se ha recepcionado.

Que la parte reclamante mantiene una relación contractual desde 1997 en régimen de multipropiedad y que tras varios cambios en la actualidad es gestionado por ALANDA MANAGEMENT SERVICES, S.L..

Se describe la situación de la relación contractual y sobre una deuda reclamada y señalan que no tienen inconvenientes de proceder a la cancelación de los datos personales una vez se adeude la cantidad reclamada.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO: Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el apartado 2 del artículo 56 en relación con el apartado 1 f) del artículo 57, ambos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en lo sucesivo, RGPD); y en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD).

SEGUNDO: El artículo 64.1 de la LOPDGDD, dispone lo siguiente:

“1. Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo siguiente.

En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación.”

TERCERO: El artículo 12 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (RGPD), dispone que:

“1. El responsable del tratamiento tomará las medidas oportunas para facilitar al interesado toda información indicada en los artículos 13 y 14, así como cualquier comunicación con arreglo a los artículos 15 a 22 y 34 relativa al tratamiento, en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo, en particular cualquier información dirigida específicamente a un niño. La información será facilitada por escrito o por otros medios, inclusive, si procede, por medios electrónicos. Cuando lo solicite el interesado, la información podrá facilitarse verbalmente siempre que se demuestre la identidad del interesado por otros medios.

2. El responsable del tratamiento facilitará al interesado el ejercicio de sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22. En los casos a que se refiere el artículo 11, apartado 2, el responsable no se negará a actuar a petición del interesado con el fin de ejercer sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado.

3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.

4. Si el responsable del tratamiento no da curso a la solicitud del interesado, le informará sin dilación, y a más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y de ejercitar acciones judiciales.

5. La información facilitada en virtud de los artículos 13 y 14 así como toda comunicación y cualquier actuación realizada en virtud de los artículos 15 a 22 y 34 serán a título gratuito. Cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo, el responsable del tratamiento podrá:

- a) cobrar un canon razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o la comunicación o realizar la actuación solicitada, o
- b) negarse a actuar respecto de la solicitud.

El responsable del tratamiento soportará la carga de demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de la solicitud.

6. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 11, cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud a que se refieren los artículos 15 a 21, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado.

7. La información que deberá facilitarse a los interesados en virtud de los artículos 13 y 14 podrá transmitirse en combinación con iconos normalizados que permitan proporcionar de forma fácilmente visible, inteligible y claramente legible una adecuada visión de conjunto del tratamiento previsto. Los iconos que se presenten en formato electrónico serán legibles mecánicamente.

8. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados de conformidad con el artículo 92 a fin de especificar la información que se ha de presentar a través de iconos y los procedimientos para proporcionar iconos normalizados.”

CUARTO: El artículo 15 del RGPD dispone que:

“1. El interesado tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales y a la siguiente información:

- a) los fines del tratamiento;
- b) las categorías de datos personales de que se trate;
- c) los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales;
- d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;
- e) la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento;
- f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;
- g) cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información disponible sobre su origen;
- h) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.

2. Cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, el interesado tendrá derecho a ser informado de las garantías adecuadas en virtud del artículo 46 relativas a la transferencia.

3. El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento. El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un canon razonable basado en los costes administrativos. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, y a menos que este solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común.

4. *El derecho a obtener copia mencionado en el apartado 3 no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.”*

QUINTO: El artículo 13 de la LOPDGDD determina lo siguiente:

“1. El derecho de acceso del afectado se ejercitará de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del Reglamento (UE) 2016/679.

Cuando el responsable trate una gran cantidad de datos relativos al afectado y este ejercite su derecho de acceso sin especificar si se refiere a todos o a una parte de los datos, el responsable podrá solicitarle, antes de facilitar la información, que el afectado especifique los datos o actividades de tratamiento a los que se refiere la solicitud.

2. El derecho de acceso se entenderá otorgado si el responsable del tratamiento facilitara al afectado un sistema de acceso remoto, directo y seguro a los datos personales que garantice, de modo permanente, el acceso a su totalidad. A tales efectos, la comunicación por el responsable al afectado del modo en que este podrá acceder a dicho sistema bastará para tener por atendida la solicitud de ejercicio del derecho.

No obstante, el interesado podrá solicitar del responsable la información referida a los extremos previstos en el artículo 15.1 del Reglamento (UE) 2016/679 que no se incluyese en el sistema de acceso remoto.

3. A los efectos establecidos en el artículo 12.5 del Reglamento (UE) 2016/679 se podrá considerar repetitivo el ejercicio del derecho de acceso en más de una ocasión durante el plazo de seis meses, a menos que exista causa legítima para ello.

4. Cuando el afectado elija un medio distinto al que se le ofrece que suponga un coste desproporcionado, la solicitud será considerada excesiva, por lo que dicho afectado asumirá el exceso de costes que su elección comporte. En este caso, solo será exigible al responsable del tratamiento la satisfacción del derecho de acceso sin dilaciones indebidas.”

SEXTO: Antes de entrar en el fondo de las cuestiones planteadas, hay que señalar que el presente procedimiento se instruye como consecuencia de la denegación de alguno de los derechos regulados por la normativa de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición) y tiene por objeto que se adopten las medidas correspondientes para que las garantías y derechos del afectado queden debidamente restauradas. Por ello, en el presente caso, sólo serán analizadas y valoradas aquellas cuestiones planteadas por la parte reclamante que queden incluidas dentro del objeto del citado procedimiento de reclamaciones en materia de protección de datos.

Una vez iniciado este procedimiento, la entidad reclamada ha remitido en la fase de alegaciones una respuesta relacionada con la presumible relación contractual que mantienen las partes, sin embargo, no dan respuesta al derecho de acceso a los datos de carácter personal ejercitado, ni acreditan haber atendido el mismo ante la parte reclamante.

Esta Agencia ha comprobado que, en la web de la entidad en la página de política de privacidad, recoge en el apartado 1d) los derechos que asisten al interesado y en el apartado 1e) la dirección postal donde se puede ejercer los derechos y por email en la dirección **“info@onagrup.net.”**

Dicho lo anterior, en el supuesto aquí analizado, la parte reclamante ejercitó su derecho de acceso a los datos de carácter personal ante la reclamada y transcurrido el plazo establecido conforme a las normas antes señaladas, su solicitud no obtuvo la respuesta legalmente exigible.

Las normas antes citadas no permiten que pueda obviarse la solicitud como si no se hubiera planteado, dejándola sin la respuesta que obligatoriamente deberán emitir los responsables, incluso en aquellos supuestos en los que no reuniera los requisitos previstos, en cuyo caso el destinatario de esta viene igualmente obligado a requerir la subsanación de las deficiencias observadas.

Por tanto, la solicitud de acceso de los datos personales que se formule obliga al responsable que se trate a dar respuesta expresa, en todo caso, empleando para ello cualquier medio que justifique la recepción de la contestación.

El derecho de acceso, en particular, ofrece la posibilidad de obtener una copia de los datos personales que conciernen a la parte reclamante y que estén siendo objeto de tratamiento, así como información, en particular, sobre los fines del tratamiento, las categorías de datos, los destinatarios, el plazo previsto de conservación, la posibilidad de ejercitar otros derechos, la información disponible sobre el origen de los datos (si estos no se han obtenido directamente de la parte reclamante) o la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

Dado que la reclamada no acompaña copia de la necesaria comunicación que debe dirigir al reclamante atendiendo el derecho ejercitado, procede estimar la reclamación que originó el presente procedimiento.

A mayor abundamiento, hay que recordar que esta Agencia sólo tiene competencia sobre los datos personales, sin que se pueda valorar la información concerniente a posibles contratos suscritos o incidencias sobre los mismos. Ello con independencia de que otra normativa ampare la obtención de dicha información, como son, entre otros, el Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley 7/1993, sobre condiciones generales de contratación.

Para finalizar, si se mantiene una controversia con el responsable del tratamiento sobre cuestiones derivadas de la relación contractual, debe saber que la Agencia Española de Protección de Datos no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales. La determinación de las condiciones de la prestación contractual o comercial, basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta aplicación, deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de la Agencia.

Entre los órganos que dictan resoluciones vinculantes a esos efectos figuran las Juntas Arbitrales de Consumo (siempre que el acreedor voluntariamente se someta a ellas) o los órganos judiciales. No resultan vinculantes, entre otras, las decisiones de las organizaciones de consumidores ni de las oficinas municipales de consumo.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: ESTIMAR la reclamación formulada por D. **A.A.A.** e instar a la entidad ALANDA MANAGEMENT SERVICES, S.L. con NIF **B92046796**, para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, remita a la parte reclamante certificación en la que haga constar que ha atendido el derecho de acceso ejercido por éste. Las actuaciones realizadas como consecuencia de la presente Resolución deberán ser comunicadas a esta Agencia en idéntico plazo. El incumplimiento de esta resolución podría comportar la comisión de la infracción considerada en el artículo 72.1.m) de la LOPDGDD, que se sancionará, de acuerdo con el art. 58.2 del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D. **A.A.A.** y a ALANDA MANAGEMENT SERVICES, S.L..

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos