

- **Expediente N°: TD/00015/2020**

1034-080719

RESOLUCIÓN N°: R/00215/2020

Visto el recurso de reposición dictado por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos por el que se impugna la Resolución de esta Agencia con número de referencia E/10710/2019 de fecha 27 de enero 2020 que se inadmite la reclamación presentada por D. **A.A.A.**, frente a MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A, por la desatención del ejercicio de supresión.

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 21 de junio de 2019, D. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) ejerció derecho de supresión frente a MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. con NIF A28141935 (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.

SEGUNDO: Son conocidos por las partes de forma completa todos los hechos, alegaciones y demás documentación aportada por los interesados para su defensa, al haberse dado traslado a cada uno de los interesados en este procedimiento y constando todo ello en el expediente que obra en esta Agencia. En síntesis, se realizaron las siguientes alegaciones:

- ✓ La representante de la reclamada manifiesta en las alegaciones formuladas durante la tramitación del presente procedimiento que, se ha tenido constancia de la petición y acreditación de la parte reclamante mediante el traslado de la reclamación por parte de esta Agencia. El ejercicio del derecho fue remitido a un fax inoperativo y que no es el medio específicamente dispuesto por la entidad para el ejercicio del derecho.

Que la entidad en su página web se informa de los distintos medios que disponen para el ejercicio de los derechos en materia de protección de datos.

A pesar de los distintos canales que se facilita a los interesados para ejercitar sus derechos, el reclamante utilizó un medio que formalmente podría ajustarse a los requisitos que establece la Ley, pero de manera anormal, de tal forma que se ha imposibilitado el conocimiento y la atención del derecho ejercitado.

Una vez que se ha conocido de la solicitud del interesado con el traslado de la reclamación por parte de esta Agencia, se han adoptado las medidas que aseguren y garanticen la debida atención de sus derechos.

Que las pólizas del reclamante fueron ya anuladas con efecto desde la fecha de su vencimiento y una vez resueltos los contratos, sus datos personales no han sido tratados para finalidades distintas o incompatibles con las legalmente permitidas.

Que los datos se han bloqueado como consecuencia de atención al derecho de supresión, así como la anulación de las pólizas, informando al reclamante de tales extremos

Que se ha adoptado todas las medidas que garantizan la oportuna atención de los derechos de la parte reclamante significando que, en ningún caso se comunica datos de los clientes a ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Se aporta escrito dirigido a la parte reclamante por el que se atiende el derecho de supresión

- ✓ La parte reclamante manifiesta en las alegaciones formuladas en el trámite de este procedimiento que, se tramitó el ejercicio del derecho de supresión a un fax que está asociado a la compañía, asimismo en la página web reconocen que se puede ejercitar sus derechos de protección de datos por distintos medios, por lo tanto, se cumplió con las condiciones relativas al ejercicio de los derechos establecidas por la reclamada.

Que la entidad reconoce implícitamente que existen otros medios previstos para que los clientes puedan ejercitar sus derechos

Que no se ha acreditado que el fax al que se remitió la solicitud de supresión se encuentre inoperativo ni que la solicitud no fuera recibida, dicha circunstancia, no permite afirmar que la solicitud no fuera recibida, sino que no fue debidamente atendida y no se recibió respuesta hasta la imposición de la reclamación ante esta Agencia.

Que la reclamada ha perjudicado a esta parte, a pesar de haber dado de baja las pólizas siguió enviando reclamaciones y acompañando el recibo relativo a un seguro y también giró el cargo bancario relativo a otra póliza.

Por lo anterior, se entiende que la actuación es constitutiva de una infracción prevista en la normativa de protección de datos, por haber utilizados los datos después de haber ejercitado debidamente el derecho de supresión.

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 que:

“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 lo siguiente:

“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 12 de la LOPDGDD determina lo siguiente:

1. Los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, podrán ejercerse directamente o por medio de representante legal o voluntario.
2. El responsable del tratamiento estará obligado a informar al afectado sobre los medios a su disposición para ejercer los derechos que le corresponden. Los medios deberán ser fácilmente accesibles para el afectado. El ejercicio del derecho no podrá ser denegado por el solo motivo de optar el afectado por otro medio.
3. El encargado podrá tramitar, por cuenta del responsable, las solicitudes de ejercicio formuladas por los afectados de sus derechos si así se estableciere en el contrato o acto jurídico que les vincule.
4. La prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulado por el afectado recaerá sobre el responsable.
5. Cuando las leyes aplicables a determinados tratamientos establezcan un régimen especial que afecte al ejercicio de los derechos previstos en el Capítulo III del Reglamento (UE) 2016/679, se estará a lo dispuesto en aquellas.
6. En cualquier caso, los titulares de la patria potestad podrán ejercitar en nombre y representación de los menores de catorce años los derechos de acceso,

rectificación, cancelación, oposición o cualesquiera otros que pudieran corresponderles en el contexto de la presente ley orgánica.

7. Serán gratuitas las actuaciones llevadas a cabo por el responsable del tratamiento para atender las solicitudes de ejercicio de estos derechos, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del Reglamento (UE) 2016/679 y en los apartados 3 y 4 del artículo 13 de esta ley orgánica.”

QUINTO: El artículo 17 del RGPD dispone que:

“1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concorra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;*
- b) el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;*
- c) el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;*
- d) los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;*
- e) los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;*
- f) los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1.*

2. Cuando haya hecho públicos los datos personales y esté obligado, en virtud de lo dispuesto en el apartado 1, a suprimir dichos datos, el responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de su aplicación, adoptará medidas razonables, incluidas medidas técnicas, con miras a informar a los responsables que estén tratando los datos personales de la solicitud del interesado de supresión de cualquier enlace a esos datos personales, o cualquier copia o réplica de los mismos.

3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el tratamiento sea necesario:

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;*
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;*
- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letras h) e i), y apartado 3;*

d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la medida en que el derecho indicado en el apartado 1 pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o

e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.”

SEXTO: En cuanto a la apertura de un procedimiento sancionador, con la tramitación de la reclamación conforme a lo dispuesto en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, ha dado lugar a la solución de las cuestiones planteadas, sin necesidad de depurar responsabilidades administrativas en el marco de un procedimiento sancionador.

En este sentido, conviene hacer mención del carácter excepcional del procedimiento sancionador, del que deriva que -siempre que sea posible- deberá optarse por la prevalencia de mecanismos alternativos en el caso de que tengan amparo en la normativa vigente, tal y como ocurre en este caso.

En síntesis, deben traerse a colación los principios aplicables al procedimiento sancionador. La Agencia Española de Protección de Datos ejerce la potestad sancionadora de oficio. Por tanto, es competencia exclusiva de la Agencia Española de Protección de Datos valorar si existen responsabilidades administrativas que deban ser depuradas en un procedimiento sancionador y, en consecuencia, la decisión sobre su apertura, no existiendo obligación de iniciar un procedimiento ante cualquier petición realizada por tercero. Tal decisión ha de basarse en la existencia de elementos que justifiquen dicho inicio de la actividad sancionadora, circunstancias que no concurren en el presente caso, a la vista de las actuaciones realizadas.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que no se adopten medidas efectivas adicionales para evitar situaciones futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

SÉPTIMO: 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.

En el supuesto aquí analizado, la parte reclamante manifiesta que ejerció su derecho de supresión a través de un fax ante la reclamada y su solicitud no obtuvo la respuesta legalmente exigible. A esto, el responsable del tratamiento señala que, ha tenido constancia de la petición mediante el traslado de la reclamación por parte de esta Agencia y que, el ejercicio del derecho fue remitido a un fax inoperativo

Con relación a que la respuesta manifestada por la reclamada a que el interesado no utilizó la vía habilitada por la entidad para el ejercicio de los derechos, cabe señalar que, en estos casos, en que la solicitud no se presente mediante el canal facilitado o en la oficina correspondiente, el órgano receptor debe transmitir la solicitud recibida al Delegado de Protección de Datos asignado o el departamento encargado de la gestión de este tipo de solicitudes.

Asimismo, aunque es adecuado que dicha solicitud se dirija a la dirección declarada por el responsable a efectos del ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 o, a la oficina central, se considera que la recepción de la solicitud por cualquier departamento o sucursal del responsable es destino válido de la misma, conforme con el artículo 12 de LODPGDD, que dispone: *“El responsable del tratamiento estará obligado a informar al afectado sobre los medios a su disposición para ejercer los derechos que le corresponden. Los medios deberán ser fácilmente accesibles para el afectado. El ejercicio del derecho no podrá ser denegado por el solo motivo de optar el afectado por otro medio.”*

Dicho lo anterior, también cabe señalar que, el justificante de transmisión de un fax donde figura la fecha y hora con resultado “OK” no puede acreditarse como una recepción fehaciente ante la reclamada.

El objeto del presente procedimiento, es que se adopten las medidas correspondientes para que las garantías y derechos del afectado queden debidamente restauradas, por ello, de conformidad con las funciones previstas en el Reglamento (RGPD), particularmente las que responden a los principios de transparencia y responsabilidad proactiva por parte del responsable del tratamiento, esta Agencia requirió a este que informase de las acciones llevadas a cabo para atender la reclamación plantea y durante la tramitación de este procedimiento la reclamada ha manifestado y acreditado que ha procedido a la supresión de los datos de la parte reclamante mediante el bloqueo.

En consecuencia, procede desestimar la presente reclamación, dado que las pretensiones de la parte reclamante han sido satisfechas.

El resto de las cuestiones planteadas, no resultan de la competencia de esta Agencia, debiéndose dirimir y resolver por las instancias correspondientes.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

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

PRIMERO: DESESTIMAR la reclamación formulada por D. **A.A.A.** frente a MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A..

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D. **A.A.A.** y a MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A..

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