

- Expediente Nº: TD/00054/2020
1037-100919

RESOLUCIÓN Nº: R/00319/2020

Vista la reclamación formulada ante esta Agencia por D^a. **A.A.A.**, (a partir de ahora la parte reclamante), contra CAIXABANK, S.A. (a partir de ahora la parte reclamada), 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 LOPDGD), se han constatado los siguientes

HECHOS

PRIMERO: La reclamante ejerció derecho de acceso frente al reclamado con NIF A08663619, 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.

Con fecha 3 de abril de 2018, ante la reclamación de derecho de acceso esta Agencia resolvió:

“En relación con su reclamación de tutela de derechos presentada ante esta Agencia referida a CAIXABANK, S.A., del análisis de la documentación aportada se desprende que la misma no se refiere al ejercicio del derecho reconocido en el artículo 15.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), y desarrollado en el Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado mediante Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

El derecho de acceso, según se concreta en el apartado 1 del artículo 27 del citado Reglamento, es el derecho del afectado a obtener información sobre si sus propios datos de carácter personal están siendo objeto de tratamiento, la finalidad del tratamiento que, en su caso, se esté realizando, así como la información disponible sobre el origen de dichos datos y las comunicaciones realizadas o previstas de los mismos.

El apartado 3 del citado artículo especifica que este derecho es independiente del que otorgan a los afectados las leyes especiales y, en particular, las leyes que regulan el procedimiento administrativo.

Por otra parte, el artículo 29, en su apartado 3, aclara que la información que debe proporcionar el responsable del fichero comprenderá todos los datos de base del afectado, los resultantes de cualquier elaboración o proceso informático, así como la información disponible sobre el origen de los datos, los cesionarios de los mismos y la especificación de los concretos usos y finalidades para los que se almacenaron los datos.

Así, el acceso a copia de determinados documentos u otras informaciones asociadas a una relación comercial, laboral o administrativa no forma parte del contenido del derecho de acceso regulado en la normativa de protección de datos, quedando por tanto dicha cuestión fuera del ámbito competencial de esta Agencia. Ello con independencia de que otra normativa ampare la obtención de dicha documentación, debiendo el afectado dirigirse a las instancias competentes, particularmente los órganos de consumo.

En consecuencia, de acuerdo con lo previsto en los artículos 18 y 37.1.d) de la LOPD, se acuerda INADMITIR su reclamación.

SEGUNDO: Como consecuencia de la Inadmisión, reclama ante la Audiencia Nacional que falla:

“...Que desestimando la causa de inadmisibilidad suscitada por la parte codemandada, procede estimar el recurso contencioso-administrativo interpuesto por la Procuradora de los Tribunales doña (...) en nombre y representación de DOÑA A.A.A., contra la resolución de 7 de mayo de 2018 de la directora de la Agencia Española de Protección de Datos, por la que se inadmite la reclamación de la actora contra CaixaBank, S.A., recaída en el procedimiento de tutela derechos TD/01002/2018, y declarar la nulidad de la citada resolución por no ser conforme a derecho, acordando en su lugar, que por la Agencia Española de Protección de Datos y respecto de la recurrente, proceda a la apertura de un procedimiento de tutela de derechos contra CaixaBank S.A. con expresa imposición de las costas procesales a las partes demandadas...”

Con este fallo se abre un procedimiento de tramitación de esta reclamación y se da traslado al reclamado para que atienda el derecho.

TERCERO: De conformidad con las funciones previstas en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (RGPD), 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:

- El representante/Delegado de Protección de datos del reclamado manifiesta en las alegaciones formuladas durante la tramitación del presente procedimiento que, ya han atendido el derecho de acceso solicitado tanto ahora como anteriormente en 2017. Aportan dos cartas enviadas a la reclamante con este fin, es decir, atender el derecho de acceso, una de 5 de diciembre de 2017 y otra, la actual de 7 de abril de 2020.
- La parte reclamante conocedora de las alegaciones del reclamado por el traslado hecho por esta Agencia y, después de haber recibido el derecho de acceso manifiesta en síntesis que, la información recibida es insuficiente, irreal y que se ocultan datos.

“...Que NO estoy conforme con la información facilitada por CaixaBank en

ejercicio a mi derecho de acceso de datos personales contenidos en sus ficheros. Aporta en un folio unos datos que no concuerdan con la realidad, por lo que, se lo inventan, y los datos, con los documentos que apoyen esa supuesta autorización expresa, y esa contratación comercial, que se le ha pedido reiteradamente, lo ocultan. Me imagino que lo hacen porque no lo tienen. No tienen ningún documento que acredite las afirmaciones falsas que reflejan en el folio que he recibido (...) que a fecha de hoy no han cumplido con su obligación de facilitarme mi derecho de acceso. No aporta los documentos que se le requirió, y los escasos datos sin documentos que confirmen su realidad de que aportan que se reflejan en un folio no corresponden con la realidad (...) CaixaBank SA se inventan las fechas de alta, se inventan los productos, se inventan la numeración de esos productos ficticios, y no aportan ningún documento que pruebe que se contrató tales productos con ellos y no aportan las autorizaciones y consentimientos para poder disponer y ceder mis datos que debe tener de cada uno de esos supuestos productos que dicen que se han contratado...”

- Desde esta Agencia, se enviaron las alegaciones de la reclamante al reclamado sin que a fecha de resolución de esta reclamación hayan manifestado nada al respecto.

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.”

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.

El ejercicio del derecho de acceso, al igual que el resto de los derechos, es un derecho personalísimo, consiste en el derecho que tiene el ciudadano a obtener información sobre el tratamiento que se está haciendo de sus datos, la posibilidad de obtener una copia de los datos personales que le conciernan y que estén siendo objeto de tratamiento, así como información, en particular, sobre los fines del tratamiento, las categorías de datos, los destinatarios, las posibles cesiones, 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 titular) o la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, sin que afecte a datos de terceros.

En el supuesto aquí analizado, la parte reclamante ejercitó su derecho de acceso y la respuesta recibida considera que es incompleta y que falta a la realidad. Desde esta Agencia se hace llegar esta circunstancia al reclamado para que complete su respuesta o aclare lo planteado por la reclamante. A fecha de resolución de esta reclamación no se ha aportado nada por la parte reclamada que plantee que el derecho de acceso solicitado haya sido atendido en su totalidad.

En base a cuanto antecede, considerando que el presente procedimiento tiene como objeto que las garantías y los derechos de los afectados queden debidamente restaurados, conjugando la información obrante en el expediente con la normativa referida en los apartados precedentes, procede estimar la presente reclamación, al haberse emitido una respuesta incompleta.

Para finalizar, si existiese una controversia con el responsable del tratamiento sobre cuestiones derivadas de la relación contractual, deben 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), la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (www.usuariostelesco.gob.es) o los órganos judiciales. No resultan vinculantes, entre otras, las decisiones de las organizaciones de consumidores ni de las oficinas municipales de consumo.

Por todo ello, procede estimar la reclamación que originó el presente procedimiento.

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.A.** e instar a CAIXABANK, S.A. con NIF A08663619, 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 o se deniegue motivadamente indicando las causas por las que no procede atender su petición. 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.A.** y a CAIXABANK, 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