

- **Procedimiento N°: PS/00398/2020**

### RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

#### ANTECEDENTES

PRIMERO: **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) con fecha 22 de mayo de 2020 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

La reclamación se dirige contra **SOLUCIONES Y SERVICIOS ANDUNAS, S.L.** con NIF **B72316102** (en adelante, el reclamado).

Los motivos en que basa la reclamación son que, al realizar una llamada interesándose por la situación de un pedido, el responsable del tratamiento ha procedido a grabar dicha llamada sin informar previamente de dicha circunstancia.

Se aporta la grabación en la que le informan que graban la llamada, sin realizar ningún tipo de alusión a la normativa en materia de protección de datos.

SEGUNDO: 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 (en adelante LOPDGDD), con número de referencia E/04049/2020, se dio traslado de dicha reclamación al reclamado, el día 18 de junio de 2020, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

TERCERO: Con fecha 9 de febrero de 2021, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador al reclamado, por la presunta infracción del Artículo 13 del RGPD, tipificada en el Artículo 83.5 del RGPD.

CUARTO: Notificado el citado acuerdo de inicio, el reclamado presentó escrito de alegaciones en el que, en síntesis, manifestaba lo siguiente:

*“No se ha infringido ningún precepto legal del RGPD, ni tan siquiera el artículo 13 que esta Agencia manifiesta que la reclamada infringe.*

*La entidad reclamada, es una empresa que se dedica a la venta online de material sanitario, por lo tanto, la contratación y el tratamiento de datos, así como la información al cliente relativa al tratamiento de datos personales se realiza a la hora de formalizar la compra, de forma escrita y online.*

*Se aporta justificante del momento en el cual la mercantil obtuvo del interesado los datos personales relativos a este, así como, en el mismo momento en el que se le*

*facilitó toda la información exigida por el mencionado artículo 13 del RGPD. Momento que en todo caso fue previo a la llamada telefónica, por lo tanto, y en virtud del apartado 4 del artículo 13 del RGPD “Las disposiciones de los apartados 1, 2 y 3 no serán aplicables cuando y en la medida en que el interesado ya disponga de la información.”, la mercantil no ha vulnerado la normativa de protección de datos, los datos fueron recabados en un momento previo a la llamada realizada, mismo momento en el que se facilita la información legal al interesado, es por esto, que el interesado ya disponía desde la contratación de su pedido la información preceptiva exigida por dicha normativa.”*

La entidad reclamada manifiesta que “el mismo denunciante reconoce estos extremos cuando manifiesta expresamente que *“realizó una llamada para interesarse por la situación de su pedido”* ya que el cliente se pone en contacto para interesarse por un pedido, única y exclusivamente, no procediendo a realizarse tratamiento de datos alguno en dicha conversación.”

Se alega además por la reclamada que *“no realiza grabaciones pues no existe motivo alguno por el cual la empresa necesite realizar la grabación de las llamadas telefónicas con sus clientes, porque los términos de la contratación y la venta se formalizan online, y de la misma manera se recaban los datos personales y se informa al cliente contratante de toda la información preceptiva.*

*No obstante, en el hipotético caso de que en la conversación telefónica no se hubiese facilitado al interesado de forma adecuada la información exigida por la normativa legal, no será aplicable lo dispuesto en el artículo 13 del RGPD, puesto que, la llamada fue posterior al momento en el que efectivamente se recabaron los datos personales y se facilitó la información legal vigente en materia de protección de datos al interesado.”*

QUINTO: Con fecha 16 de marzo de 2021, el instructor del procedimiento acordó la apertura de un período de práctica de pruebas, teniéndose por incorporadas las actuaciones previas de investigación, E/04049/2020, así como los documentos aportados por el reclamado.

SEXTO: Con fecha 22 de marzo de 2021 se formuló propuesta de resolución, proponiendo que se imponga a **SOLUCIONES Y SERVICIOS ANDUNAS, S.L.**, con NIF **B72316102**, por una infracción del artículo 13 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 del RGPD, una sanción de apercibimiento.

De las actuaciones practicadas en el presente procedimiento y de la documentación obrante en el expediente, han quedado acreditados los siguientes:

## HECHOS PROBADOS

PRIMERO: Se realiza grabación en la que le informan que graban la llamada, sin realizar ningún tipo de alusión a la normativa en materia de protección de datos.

SEGUNDO: Se niega por la entidad reclamada la realización de la grabación de la llamada, pese a que en la grabación aportada por el reclamante, la operadora afirma que sí se está grabando.

La empresa reclamada alega que aunque hubiese grabado la llamada en ella no se tomaron datos personales, pero de la escucha de la grabación aportada se desprende que se facilitaron el nombre y apellidos del reclamante, y se comprobó el correo electrónico del reclamante.

TERCERO: La entidad reclamada ha demostrado que proporciona la información del artículo 13 del RGPD a sus clientes en su web cuando estos realizan una compra, que es el momento en el que obtienen los datos de sus clientes.

Además se constata que en las comunicaciones telefónicas la entidad reclamada no obtiene nuevos datos de carácter personal de sus clientes, por lo que como ya informaron del tratamiento de datos en el momento de la compra no tienen por qué volver a informar del mismo.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

Es competente para resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el art. 58.2 del RGPD y en los art. 47 y 48.1 de LOPDGDD.

### II

Se imputó al reclamado la comisión de una infracción por vulneración del artículo 13 del RGPD, porque el reclamante al realizar una llamada interesándose por la situación de un pedido, el responsable del tratamiento ha procedido a grabar dicha llamada sin informar previamente de dicha circunstancia, lo cual suponía la infracción del artículo 83.5 b) del RGPD.

### III

Se ha constatado que los hechos denunciados no suponen una infracción del artículo 13 del RGPD porque la entidad reclamada proporciona la información requerida en el citado artículo a sus clientes, cuando estos realizan una compra a través de su página web.

Se manifiesta por tanto que en las comunicaciones telefónicas la entidad reclamada no obtiene nuevos datos de carácter personal de sus clientes, por lo que como ya

informaron del tratamiento de los datos obtenidos en el momento de la compra no se exige que vuelvan a informar nuevamente.

Por lo tanto, tras tener conocimiento de estos hechos, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución al reclamante y reclamado.

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 según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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