

- **Procedimiento N°: PS/00455/2020**

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

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

ANTECEDENTES

PRIMERO: **INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO DE MADRID** (en adelante, el reclamante) con fecha 26 de junio de 2020 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

La reclamación se dirige contra **STRM REPARACIONES EXPRES, S.L.** con NIF **B86904315** (en adelante, el reclamado).

Los motivos en que basa la reclamación son el incumplimiento de la web <http://www.strm-electricidad.es> al carecer de Política de Privacidad.

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/06543/2020, se dio traslado de dicha reclamación al reclamado, el día 13 de agosto 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 4 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: Con fecha 12 de abril de 2021 se formuló propuesta de resolución, proponiendo que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se imponga a **STRM REPARACIONES EXPRES, S.L.**, con NIF **B86904315**, por una infracción del artículo 13 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 del RGPD, una sanción de apercibimiento.

QUINTO: Con fecha 20 de abril de 2021, se presentan alegaciones a la propuesta de resolución dictada, indicando que utilizando la herramienta Facilita y siguiendo las recomendaciones de la guía han procedido a su implementación, en concreto:

1. *Se ha cambiado la forma de mostrar la información. En este momento se ha implementado la página web para tener mejor accesibilidad que en un documento pdf. La página web creada se llama [aviso-legal.html](#) y se encuentra en la raíz de los dominios. Cada página de la web tiene al menos una referencia a dicha página. Se puede acceder a la página desde el menú principal o desde el pie de página a través del enlace "Política de Privacidad".*

2. *Se ha agregado la base jurídica del tratamiento de los datos e incorporado los derechos que faltaban.*
3. *Siguiendo la sugerencia de la guía informativa la política de protección de datos se ha dividido en dos zonas. Una zona con información básica sobre la protección de datos que comprende Responsable, Finalidad, Legitimación, Destinatarios y Derechos. Cada uno de estos epígrafes tiene un enlace a +info ... donde se amplía la información para cada epígrafe.*
4. *Siguiendo también las sugerencias de la guía se mantiene un lenguaje simple que permita a los usuarios comprender fácilmente todo lo que puede o no ocurrir con sus datos personales.*
5. *En la página existen enlaces internos para redirigir rápidamente a cada sección de la información y facilitar la navegación del usuario.*
6. *Estas modificaciones se han implementado en todos los dominios de servicio de STRM Reparaciones Express SL en particular en los dominios strm-electricidad.es, strmantena.es y mstr.es*

A la vista de todo lo actuado, por parte de la Agencia Española de Protección de Datos en el presente procedimiento se consideran hechos probados los siguientes,

HECHOS PROBADOS

PRIMERO: Se manifiesta que la web <http://www.strm-electricidad.es> carece de Política de Privacidad.

SEGUNDO: El reclamado en escrito de alegaciones manifiesta que la página web ha sido corregida en respuesta al requerimiento que recibió de esta Agencia en agosto de 2020.

TERCERO: Siguiendo el enlace de la página web objeto de la presente reclamación, podía leerse la siguiente política de privacidad.

“1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS El responsable del tratamiento de datos es STRM Reparaciones Express S.L. y será el responsable del tratamiento y protección de los datos

2. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES FINALIDAD DESCRIPCION Para la generación de presupuestos y facturas sobre los servicios prestados.

Datos personales y fiscales son almacenados, protegidos y tratados para conformar los documentos necesarios para el cumplimiento del contrato social que nos liga a los usuarios.

Atender solicitudes o peticiones que realices a través de los canales de Atención al Cliente Sólo tratamos los datos personales que sean estrictamente necesarios para gestionar o resolver tu solicitud o petición.

Facturas, presupuestos, aclaraciones o reclamaciones. Análisis de usabilidad y de calidad para la mejora de nuestros servicios

En ocasiones realizamos acciones y encuestas de calidad destinadas a conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes y usuarios y detectar aquellas áreas en las que podemos mejorar.

Los datos personales de usuarios serán conservados posteriormente, debidamente guardados y protegidos durante el tiempo en que pudieran surgir responsabilidades derivadas del tratamiento, en cumplimiento con la normativa vigente en cada momento.

Una vez prescriban las posibles acciones en cada caso, procederemos a la supresión de los datos personales.

3. DERECHOS DE USUARIOS

Nos comprometemos a respetar la confidencialidad de los datos personales y a garantizarte el ejercicio de los derechos de los usuarios.

Los derechos se pueden ejercitar sin coste alguno escribiéndonos un correo electrónico a la dirección de correo contacto@strm.es, simplemente indicando el motivo de la solicitud y el derecho que quiere ejercitar.

En caso de que lo consideremos necesario como medio de identificación, podremos solicitar copia de un documento acreditativo de identidad.

En particular, independientemente de la finalidad o la base legal en virtud de la que tratemos los datos, los usuarios tienen derecho a:

1. Solicitar acceso a los datos personales del usuario.

2. Solicitar la rectificación de datos que se dispongan.

Al suministrar datos personales, por cualquier vía, el usuario garantiza que son ciertos y exactos.

Cualquier pérdida o daño causado por motivo de una comunicación de información errónea, inexacta o incompleta en los formularios de registro, será responsabilidad exclusiva del usuario.

Solo se facilitarán datos personales, no los de terceros, salvo en lo permitido en esta Política de Privacidad y Cookies.

3. Solicitar la supresión de datos en la medida en que ya no sean necesarios para la finalidad para los que fueron cedidos.

4. Solicitar la limitación del tratamiento, lo que supone que en determinados casos se pueda solicitar la suspensión temporalmente del tratamiento de los datos o su conservación más allá del tiempo necesario cuando sea necesario.

Una vez proporcionado el consentimiento para el tratamiento de datos para cualquier finalidad, también existe el derecho a retirarlo en cualquier momento.

Para hacer uso de cualquiera de los derechos anteriores debe hacer su solicitud a través de la dirección de correo electrónico contacto@strm.es.

Por último, informamos del derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control en materia de protección de datos pertinente, en particular, ante la Agencia Española de Protección de Datos (<https://www.agpd.es/portalwebAGPD/index-ides-idphp.php>) “

CUARTO: De la lectura de dicha política de privacidad se desprendía que aunque el reclamado había procedido a la corrección de la página web añadiendo la casilla de aceptación de las políticas en su formulario, en respuesta al requerimiento de esta Agencia, dicha página web seguía teniendo deficiencias, ya que en ella no se informaba correctamente sobre la base jurídica del tratamiento de los datos y no se mencionaban dos de los derechos que la normativa de protección de datos de carácter personal reconoce, que son el derecho de supresión y el derecho de portabilidad.

QUINTO: El reclamado en respuesta a la propuesta de resolución, ha dirigido un escrito manifestando que ha procedido a realizar una nueva actualización de su política de privacidad utilizando la herramienta Facilita.

SEXTO: Se ha constatado que la entidad reclamada ha procedido a subsanar todas las deficiencias de la política de privacidad detectadas en la citada página web, siguiéndose el siguiente enlace:

<http://www.strm-electricidad.es/aviso-legal.html#proteccion-de-datos>

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

El artículo 4 del el 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 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), bajo la rúbrica “Definiciones”, dispone que:

“A efectos del presente Reglamento se entenderá por:

1) «datos personales»: toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona;

2) «tratamiento»: cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción;"

Por lo tanto, de conformidad con dichas definiciones, la recogida de datos de carácter personal a través de formularios incluidos en una página web constituye un tratamiento de datos, respecto del cual el responsable del tratamiento ha de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 13 del RGPD, precepto que ha desplazado desde el 25 de mayo de 2018 al artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En relación con este asunto, se observa que la Agencia Española de Protección de Datos tiene a disposición de los ciudadanos, la *Guía para el cumplimiento del deber de informar* (<https://www.aepd.es/media/guias/guia-modelo-clausula-informativa.pdf>) y, en caso de realizar tratamientos de datos de bajo riesgo, la herramienta gratuita *Facilita* (<https://www.aepd.es/herramientas/facilita.html>).

III

El artículo 13 del RGPD, precepto en el que se determina la información que debe facilitarse al interesado en el momento de la recogida de sus datos, dispone:

"1. Cuando se obtengan de un interesado datos personales relativos a él, el responsable del tratamiento, en el momento en que estos se obtengan, le facilitará toda la información indicada a continuación:

- a) la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante;*
- b) los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso;*
- c) los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento;*
- d) cuando el tratamiento se base en el artículo 6, apartado 1, letra f), los intereses legítimos del responsable o de un tercero;*
- e) los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso;*
- f) en su caso, la intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión, o, en el caso de las transferencias indicadas en los artículos 46 o 47 o el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, referencia a las*

garantías adecuadas o apropiadas y a los medios para obtener una copia de estas o al hecho de que se hayan prestado.

2. Además de la información mencionada en el apartado 1, el responsable del tratamiento facilitará al interesado, en el momento en que se obtengan los datos personales, la siguiente información necesaria para garantizar un tratamiento de datos leal y transparente:

a) el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;

b) la existencia del derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a los datos personales relativos al interesado, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos;

c) cuando el tratamiento esté basado en el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), la existencia del derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada;

d) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;

e) si la comunicación de datos personales es un requisito legal o contractual, o un requisito necesario para suscribir un contrato, y si el interesado está obligado a facilitar los datos personales y está informado de las posibles consecuencias de que no facilitar tales datos;

f) 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.

3. Cuando el responsable del tratamiento proyecte el tratamiento ulterior de datos personales para un fin que no sea aquel para el que se recogieron, proporcionará al interesado, con anterioridad a dicho tratamiento ulterior, información sobre ese otro fin y cualquier información adicional pertinente a tenor del apartado 2.

4. 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”.

Por su parte, el artículo 11 de la LOPDGDD, dispone lo siguiente:

“1. Cuando los datos personales sean obtenidos del afectado el responsable del tratamiento podrá dar cumplimiento al deber de información establecido en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 facilitando al afectado la información básica a la que se refiere el apartado siguiente e indicándole una dirección electrónica u otro medio que permita acceder de forma sencilla e inmediata a la restante información.

2. La información básica a la que se refiere el apartado anterior deberá contener, al menos:

a) La identidad del responsable del tratamiento y de su representante, en su caso.

b) La finalidad del tratamiento.

c) La posibilidad de ejercer los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.

Si los datos obtenidos del afectado fueran a ser tratados para la elaboración de perfiles, la información básica comprenderá asimismo esta circunstancia. En este caso, el afectado deberá ser informado de su derecho a oponerse a la adopción de decisiones individuales automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre él o le afecten significativamente de modo similar, cuando concurra este derecho de acuerdo con lo previsto en el artículo 22 del Reglamento (UE) 2016/679.”

IV

En virtud de lo establecido en el artículo 58.2 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos, en cuanto autoridad de control, dispone de un conjunto de poderes correctivos en el caso de que concurra una infracción a los preceptos del RGPD.

El artículo 58.2 del RGPD dispone lo siguiente:

“2 Cada autoridad de control dispondrá de todos los siguientes poderes correctivos indicados a continuación:

(...)

b) dirigir a todo responsable o encargado del tratamiento un apercibimiento cuando las operaciones de tratamiento hayan infringido lo dispuesto en el presente Reglamento;”

(...)

“d) ordenar al responsable o encargado del tratamiento que las operaciones de tratamiento se ajusten a las disposiciones del presente Reglamento, cuando proceda, de una determinada manera y dentro de un plazo especificado;”

“i) imponer una multa administrativa con arreglo al artículo 83, además o en lugar de las medidas mencionadas en el presente apartado, según las circunstancias de cada caso particular;”

El artículo 83.5.b) del RGPD establece que:

“Las infracciones de las disposiciones siguientes se sancionarán, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 20 000 000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 4 % como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía:

a) los derechos de los interesados a tenor de los artículos 12 a 22;”

A su vez, el artículo 74.a) de la LOPDGDD, bajo la rúbrica “Infracciones consideradas leves dispone:

“Se consideran leves y prescribirán al año las restantes infracciones de carácter meramente formal de los artículos mencionados en los apartados 4 y 5 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679 y, en particular las siguientes:

a) El incumplimiento del principio de transparencia de la información o el derecho de información del afectado por no facilitar toda la información exigida por los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679.”

V

En este supuesto, se ha constatado que la web <http://www.strm-electricidad.es>, no disponía de una Política de Privacidad adecuada, pero se ha comprobado que ha procedido recientemente a su actualización.

Pese a ello, señalar que se sigue manteniendo el apercibimiento por los datos personales que fueron recabados sin informar adecuadamente a los clientes, lo cual es constitutivo de una infracción del artículo 13 del RGPD. No obstante, será un apercibimiento sin necesidad de adoptar medidas por parte del reclamado, pues ya se ha procedido por este a la generación de una política de privacidad adecuada.

VI

Esta infracción es sancionada con apercibimiento, de acuerdo con el artículo 58.2.b) del RGPD, al considerar que la multa administrativa que pudiera recaer con arreglo a lo dispuesto en el artículo 83.5.b) del RGPD constituiría una carga desproporcionada para el reclamado, cuya actividad principal no está directamente vinculada al tratamiento de datos personales, ya que no consta la comisión de ninguna infracción anterior en materia de protección de datos.

A la vista de lo expuesto la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos

RESUELVE:

PRIMERO: DIRIGIR a **STRM REPARACIONES EXPRES, S.L.** con NIF **B86904315** por una infracción del artículo 13 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 del RGPD, un apercibimiento.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **STRM REPARACIONES EXPRES, S.L.** con NIF **B86904315**

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

