

• **Expediente N.º: PS/00504/2021**  
**IMI Reference: A56ID 120690 – Case Register 318040**

### RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

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

#### ANTECEDENTES

PRIMERO: MRS. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 26 de octubre de 2019 interpuso reclamación ante la autoridad de protección de datos de Reino Unido (Information Commissioner's Office- ICO). La reclamación se dirige contra HERITAGE RESORTS AND HOTELS LTD. Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes: la parte reclamante envió numerosas solicitudes de acceso a sus datos personales sin haber obtenido respuesta alguna.

Junto a la reclamación aporta:

- Copia de un correo electrónico de fecha 17/12/2018, dirigido a la dirección **\*\*\*EMAIL.1** en el que solicita cualquier y toda información que la empresa pudiera tener de la parte reclamante y específicamente: la ficha de cliente, correos electrónicos y cualquier otra correspondencia entre la empresa y la parte reclamante (del 2002 al presente), cualquier acuerdo o documentación firmada entre la empresa y la parte reclamante (entre el 26/03/2002 y el 23/07/2002), cualquier nota de las reuniones que tuvieron lugar entre el 26/03/2002 y el 23/07/2002 entre la empresa y la parte reclamante y metadatos relativos a la fecha de creación/enmienda de cualquier acuerdo firmado y la documentación accesoria.
- Copia de una solicitud enviada por correo postal a HERITAGE RESORTS LTD a una dirección en las Islas Vírgenes Británicas, de fecha 17 de abril de 2019, en la que se le informaba que había infringido el RGPD al no responder a la primera solicitud de acceso a los datos personales de la parte reclamante.
- Copia de una solicitud enviada por correo postal a CLUB PLAYA REAL a la dirección **\*\*\*DIRECCIÓN.1** de fecha 24 de junio de 2019, en la que se solicita nuevamente el acceso a los datos personales de la parte reclamante.

SEGUNDO: A través del “Sistema de Información del Mercado Interior” (en lo sucesivo IMI), regulado por el Reglamento (UE) nº 1024/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012 (Reglamento IMI), cuyo objetivo es favorecer la cooperación administrativa transfronteriza, la asistencia mutua entre los Estados miembros y el intercambio de información, en fecha 29 de abril de 2020, tuvo entrada en esta Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) la citada reclamación. El traslado de esta reclamación a la AEPD se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 56 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/04/2016, 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), teniendo en cuenta su carácter transfronterizo y que esta Agencia es competente para actuar como autoridad de control principal, dado que dado que PLAYA REAL MANAGEMENT, S.L., con NIF B29859923 (en adelante, PLAYA REAL MANAGEMENT) tiene su establecimiento principal en España.

Según las informaciones incorporadas al Sistema IMI, de conformidad con lo establecido en el artículo 60 del RGPD, actúan en calidad de “autoridad de control interesada” las autoridades de control de Dinamarca y Francia. Ambas en virtud del artículo 4.22 del RGPD, dado que los interesados que residen en estos Estado miembro se ven sustancialmente afectados o es probable que se vean sustancialmente afectados por el tratamiento objeto del presente procedimiento.

TERCERO: 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), se dio traslado de dicha reclamación a PLAYA REAL MANAGEMENT, 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.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP) mediante notificación electrónica, no fue recogido por el responsable, dentro del plazo de puesta a disposición, entendiéndose rechazada conforme a lo previsto en el art. 43.2 de la LPACAP en fecha 22/06/2020, como consta en el certificado que obra en el expediente.

Aunque la notificación se practicó válidamente por medios electrónicos, dándose por efectuado el trámite conforme a lo dispuesto en el artículo 41.5 de la LPACAP, a título informativo se envió una copia por correo postal que fue notificada fehacientemente en fecha 07/08/2020. En dicha notificación, se le recordaba su obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración, y se le informaban de los medios de acceso a dichas notificaciones, reiterando que, en lo sucesivo, se le notificaría exclusivamente por medios electrónicos.

No se ha recibido respuesta a este escrito de traslado.

CUARTO: Con fecha 20 de octubre de 2020, de conformidad con el artículo 64.3 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

QUINTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del RGPD, y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

El 20 de octubre de 2020, se contactó telefónicamente con la entidad y se envió por correo electrónico, además de mediante el Servicio de Notificaciones Electrónicas y

Dirección Electrónica Habilitada, un requerimiento de información en el que solicitaba a PLAYA REAL MANAGEMENT que informara a esta Agencia sobre:

1. Decisión adoptada a propósito de la reclamación presentada por la parte reclamante.
2. Acreditación de la respuesta facilitada a la solicitud de la parte reclamante, relativa al ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD.
3. Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
4. Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares, fechas de implantación y controles efectuados para comprobar su eficacia

En la actualidad, no consta en esta Agencia respuesta alguna a este escrito.

En fecha 18 de noviembre de 2020 se envió nuevamente este mismo requerimiento por correo electrónico tras conversación telefónica con representantes de la entidad.

Esta vez se obtuvo respuesta el mismo día por parte de **B.B.B.** del departamento de reservas de Club Heritage International, mediante correo electrónico desde la dirección **\*\*\*EMAIL.2**, en la que se indica lo siguiente:

“Como explique por teléfono el complejo se encuentra cerrado en esta momento .He conseguido hablar con el departamento de administración que me confirma lo siguiente

El cliente ya no es cliente nuestro debido al impago de sus cuotas anuales (desde 2017) Ya no tenemos ningún archivo sobre el ya que no esta en nuestro base de datos actual” (*sic*)

SEXTO: Con fecha 18 de octubre de 2021, la Directora de la AEPD adoptó un proyecto de decisión de inicio de procedimiento sancionador. Siguiendo el proceso establecido en el artículo 60 del RGPD, el 19 de octubre de 2021 se transmitió a través del sistema IMI este proyecto de decisión y se les hizo saber a las autoridades interesadas que tenían cuatro semanas desde ese momento para formular objeciones pertinentes y motivadas. Transcurrido el plazo a tal efecto, las autoridades de control interesadas no presentaron objeciones pertinentes y motivadas al respecto, por lo que se considera que todas las autoridades de control están de acuerdo con dicho proyecto de decisión y están vinculadas por este, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 6 del artículo 60 del RGPD.

La notificación del proyecto de decisión, que se practicó conforme a las normas establecidas en la LPACAP, no fue recogida por el responsable.

SÉPTIMO: Con fecha 22 de abril de 2022, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a PLAYA REAL MANAGEMENT, por la presunta infracción del Artículo 15 del RGPD, tipificada en el Artículo 83.4 del RGPD.

La notificación del citado acuerdo de inicio, que se practicó conforme a las normas establecidas en la LPACAP, no fue recogida por el responsable; reiterándose en fecha 22/04/2022 por correo postal certificado, fue nuevamente devuelto por "desconocido".

Finalmente, se ha publicado en el BOE del 5 de mayo de 2022, con el ID: N2200540077.

OCTAVO: Notificado el citado acuerdo de inicio conforme a las normas establecidas en la LPACAP y transcurrido el plazo otorgado para la formulación de alegaciones, se ha constatado que no se ha recibido alegación alguna por PLAYA REAL MANAGEMENT.

El artículo 64.2.f) de la LPACAP -disposición de la que se informó a PLAYA REAL MANAGEMENT en el acuerdo de inicio del procedimiento- establece que si no se efectúan alegaciones en el plazo previsto sobre el contenido del acuerdo de iniciación, cuando éste contenga un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada, podrá ser considerado propuesta de resolución. En el presente caso, el acuerdo de inicio del expediente sancionador determinaba los hechos en los que se concretaba la imputación, la infracción del RGPD atribuida a PLAYA REAL MANAGEMENT y la sanción que podría imponerse. Por ello, tomando en consideración que PLAYA REAL MANAGEMENT no ha formulado alegaciones al acuerdo de inicio del expediente y en atención a lo establecido en el artículo 64.2.f) de la LPACAP, el citado acuerdo de inicio es considerado en el presente caso propuesta de resolución.

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: El 17/12/2018 la parte reclamante envía un correo electrónico a la dirección **\*\*\*EMAIL.1** en el que solicita cualquier y toda información que la empresa pudiera tener de su persona y específicamente: la ficha de cliente, correos electrónicos y cualquier otra correspondencia entre la empresa y la parte reclamante (del 2002 al presente), cualquier acuerdo o documentación firmada entre la empresa y la parte reclamante (entre el 26/03/2002 y el 23/07/2002), cualquier nota de las reuniones que tuvieron lugar entre el 26/03/2002 y el 23/07/2002 entre la empresa y la parte reclamante y metadatos relativos a la fecha de creación/enmienda de cualquier acuerdo firmado y la documentación accesoria.

SEGUNDO: El 17/04/2019 la parte reclamante envía una solicitud por correo postal a HERITAGE RESORTS LTD a una dirección en las Islas Vírgenes Británicas, en la que se le informaba que había infringido el RGPD al no responder a la primera solicitud de acceso a los datos personales de la parte reclamante.

TERCERO: El 24/06/2019 la parte reclamante envía una solicitud por correo postal a CLUB PLAYA REAL a la dirección **\*\*\*DIRECCIÓN.1** en la que se solicita nuevamente el acceso a sus datos personales.

CUARTO: PLAYA REAL MANAGEMENT afirma que la parte reclamante ya no es cliente suyo debido al impago de sus cuotas anuales (desde 2017) y que no tienen ningún archivo sobre su persona, ya que no se encuentra en su base de datos actual.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

#### Competencia y normativa aplicable

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *“Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos.”*

### II

#### Cuestiones previas

En el presente caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.1 del RGPD, consta la realización de un tratamiento de datos personales, toda vez que PLAYA REAL MANAGEMENT realiza la recogida de los siguientes datos personales de personas físicas: nombre y apellido y domicilio, entre otros tratamientos.

PLAYA REAL MANAGEMENT realiza esta actividad en su condición de responsable del tratamiento, dado que es quien determina los fines y medios de tal actividad, en virtud del artículo 4.7 del RGPD. Además, se trata de un tratamiento es transfronterizo, dado que PLAYA REAL MANAGEMENT está establecida en España, si bien presta servicio a otros países de la Unión Europea.

El RGPD dispone, en su artículo 56.1, para los casos de tratamientos transfronterizos, previstos en su artículo 4.23), en relación con la competencia de la autoridad de control principal, que, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 55, la autoridad de control del establecimiento principal o del único establecimiento del responsable o del encargado del tratamiento será competente para actuar como autoridad de control principal para el tratamiento transfronterizo realizado por parte de dicho responsable o encargado con arreglo al procedimiento establecido en el artículo 60. En el caso examinado, como se ha expuesto, PLAYA REAL MANAGEMENT tiene su establecimiento principal en España, por lo que la Agencia Española de Protección de Datos es la competente para actuar como autoridad de control principal.

Por su parte, los derechos de los interesados vienen regulados en los artículos 12 a 23 del RGPD. En especial, el derecho de acceso a los datos personales se regula en el artículo 15 del RGPD.

### III Derecho de acceso

El artículo 15 “*Derecho de acceso del interesado*” del RGPD establece:

*“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 países 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.”*

Por su parte, el artículo 12 “*Transparencia de la información, comunicación y modalidades de ejercicio de los derechos del interesado*” del RGPD dispone:

*“(…)”*



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, sin dilación indebida 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.  
(...)”

En el presente caso, consta que la parte reclamante ha solicitado en al menos tres ocasiones el acceso a sus datos personales a PLAYA REAL MANAGEMENT, sin haber obtenido respuesta alguna, ni siquiera respecto a los motivos de la dilación en esa falta de respuesta.

Por tanto, de conformidad con las evidencias de las que se dispone, se considera que los hechos conocidos son constitutivos de una infracción, imputable a PLAYA REAL MANAGEMENT, por vulneración del artículo 15 del RGPD.

#### IV

##### Tipificación de la infracción del artículo 15 del RGPD

La citada infracción del artículo 15 del RGPD supone la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 83.4 del RGPD que bajo la rúbrica “*Condiciones generales para la imposición de multas administrativas*” dispone:

“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:

(...)

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

A este respecto, la LOPDGDD, en su artículo 71 “*Infracciones*” establece que

*“Constituyen infracciones los actos y conductas a las que se refieren los apartados 4, 5 y 6 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679, así como las que resulten contrarias a la presente ley orgánica”.*

A efectos del plazo de prescripción, el artículo 72 *“Infracciones consideradas muy graves”* de la LOPDGDD indica:

*“1. En función de lo que establece el artículo 83.5 del Reglamento (UE) 2016/679 se consideran muy graves y prescribirán a los tres años las infracciones que supongan una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquel y, en particular, las siguientes:*

*(...)*

*k) El impedimento o la obstaculización o la no atención reiterada del ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679. (...)”*

## V

### Sanción por la infracción del artículo 15 del RGPD

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 83 del RGPD, el citado Reglamento dispone en el apartado 2.b) del artículo 58 *“Poderes”* lo siguiente:

*“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; (...)”*

Por su parte, el considerando 148 del RGPD indica:

*“En caso de infracción leve, o si la multa que probablemente se impusiera constituyese una carga desproporcionada para una persona física, en lugar de sanción mediante multa puede imponerse un apercibimiento. Debe no obstante prestarse especial atención a la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, a su carácter intencional, a las medidas tomadas para paliar los daños y perjuicios sufridos, al grado de responsabilidad o a cualquier infracción anterior pertinente, a la forma en que la autoridad de control haya tenido conocimiento de la infracción, al cumplimiento de medidas ordenadas contra el responsable o encargado, a la adhesión a códigos de conducta y a cualquier otra circunstancia agravante o atenuante.”*

De conformidad con las evidencias de que se dispone, se considera que la infracción en cuestión es leve a los efectos del artículo 83.2 del RGPD dado que en el presente caso, atendiendo a que se trata de una reclamación puntual contra una microempresa no habituada al tratamiento de datos personales, permite considerar una disminución de la culpa en los hechos, por lo que se considera conforme a Derecho, no imponer sanción consistente en multa administrativa y sustituirla por dirigir un apercibimiento a PLAYA REAL MANAGEMENT.

## VI



### Imposición de medidas

Se estima procedente imponer al responsable que en el plazo de 30 días proceda a atender debidamente la solicitud de derecho de acceso ejercitada por la parte reclamante, de acuerdo con lo establecido en el citado artículo 58.2 d) del RGPD, según el cual cada autoridad de control podrá *“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...”*. La imposición de esta medida es compatible con dirigir un apercibimiento, según lo dispuesto en el art. 83.2 del RGPD.

Se advierte que no atender a los requerimientos de este organismo podría ser considerado como una infracción administrativa conforme a lo dispuesto en el RGPD, tipificada como infracción en su artículo 83.5 y 83.6, pudiendo motivar tal conducta la apertura de un ulterior procedimiento administrativo sancionador.

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable y valorados los criterios de graduación de las sanciones cuya existencia ha quedado acreditada, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: DIRIGIR a PLAYA REAL MANAGEMENT S.L., con NIF B29859923, por una infracción del Artículo 15 del RGPD, tipificada en el Artículo 83.4 del RGPD, un apercibimiento.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a PLAYA REAL MANAGEMENT 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.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) de la LPACAP, se podrá suspender cautelarmente la resolución firme en vía administrativa si el interesado manifiesta su intención de interponer recurso contencioso-administrativo. De ser éste el caso, el interesado deberá comunicar formalmente este hecho mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, presentándolo a través del Registro Electrónico de la Agencia [<https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>], o a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. También deberá trasladar a la Agencia la

documentación que acredite la interposición efectiva del recurso contencioso-administrativo. Si la Agencia no tuviese conocimiento de la interposición del recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, daría por finalizada la suspensión cautelar.

938-120722

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