

- **Procedimiento N°: PS/00038/2019**  
938-051119

## RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

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

### ANTECEDENTES

**PRIMERO:** Con fecha 17 de octubre de 2018 Dña. **A.A.A.**, (en adelante, la reclamante o Dña. EAL), interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra la entidad HOFMANN, S.L.U., (en lo sucesivo, el reclamado), por los siguientes hechos:

- Entregar a un tercero un álbum con 110 fotografías con imágenes de la reclamante, facilitándole también a dicho tercero el teléfono y nombre completo del reclamante.
- Facilitar a la reclamante en un email de contestación a una de sus quejas copia de un chat que contenía el nombre y apellidos de otro cliente del reclamado.

En relación con los hechos objeto de reclamación, la reclamante puntualiza:

Que con fecha 26 de agosto de 2018 contrató al reclamado la impresión de un álbum digital, pedido al que se le asignó el número de referencia **\*\*\*REFERENCIA.1**, y que le fue entregado en su domicilio de la **\*\*\*DIRECCION.1**. Que al ser abierto dicho álbum con fecha 20 de septiembre de 2018 constató que la impresión no era correcta, por lo que tras una queja volvió a recibir una segunda copia, que también resultó defectuosa.

Al no ser atendidas por el reclamado dos nuevas quejas formuladas vía on-line, la reclamante contactó por teléfono con el reclamado el día 3 de octubre de 2018, siendo atendido por una persona que solicitó una nueva copia al comprobar que era un problema de impresión y quien, según la reclamante, se percató de que *"por algún error interno la dirección de envío se había cambiado"*, figurando una dirección correspondiente a otra ciudad, error que dicho interlocutor *"Procedió a cambiarlo manualmente y aseguró que seguiría el caso personalmente."*

Que el día 5 de octubre de 2018 recibió un email del reclamado bajo el título SENDING, Notificación del envío **\*\*\*ENVIO.1**, en el que se indicaba que el álbum sería entregado el día 8 de octubre de 2018, si bien no fue hasta el día 10 de octubre de 2018 que, al releer el mensaje debido a que no había recibido el pedido, comprobó que en el mismo aparecía como dirección de entrega del envío la **\*\*\*DIRECCION.2**, localidad de la provincia de Barcelona en la que el pedido fue entregado a un tercero ajeno a su persona y en un domicilio distinto del propio en la ciudad de **\*\*\*LOCALIDAD.1**.

Que a la vista de lo expuesto, interpuso nuevas reclamaciones ante el reclamado vía on-line y en Facebook. El reclamante afirma que a través de email el reclamado le indica: *“que no les consta haber mandado ningún paquete a mi dirección (algo obvio, ya que lo han mandado a \*\*\*LOCALIDAD.2).*

*La persona que me atiende, responde al nombre de **B.B.B.**, añade entre sus respuestas probablemente por error (privacidad comprometida de esta persona), un chat mantenido con otra persona que responde tanto a **A.A.A.** como al nombre de **C.C.C.** según el sistema, quien se queja de haber recibido un álbum en el que la mitad de las fotos no son tuyas; se intuye la persona con la que la empresa demandada ha cruzado los datos y a la que se ha facilitado acceso a imágenes de mi persona, teléfono y nombre completo. El día 10/10, tras 3 emails, se me indica que se procede a la búsqueda de mi pedido para retirarlo. A día 16/10, mi pedido no ha sido localizado y mis imágenes y datos personales siguen en manos de terceros sin identificar desconociéndose el uso que se pueda hacer de éstos.”*

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 9.4 del Real Decreto-ley 5/2018, con fecha 2 de noviembre de 2018 se dio traslado de dicha reclamación al reclamado, al que se requirió la remisión en el plazo de un mes desde la recepción del escrito, entre otra, de la siguiente información: indicación de las causas que motivaron los hechos que originaron la reclamación y especificación de las medidas adoptadas para evitar que se produzcan situaciones similares a la expuesta. Este escrito fue notificado al reclamado por medios electrónicos con fecha 8 de noviembre de 2018, conforme figura en el certificado emitido por el servicio de Soporte del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

Transcurrido dicho plazo, no constando en la Subdirección General de Inspección de Datos que el reclamado hubiera contestado el requerimiento de información efectuado, con fecha 13 de diciembre de 2018 se procedió a reiterar el mismo al reclamado, que tras recibirlo con esa misma fecha por medios electrónicos, según figura en el certificado emitido por el mencionado Servicio de Notificaciones Electrónicas, no respondió al mismo en el plazo de diez días hábiles, contados desde el siguiente a su notificación, concedido a tales efectos.

TERCERO: Consultada el 17 de mayo de 2019 la aplicación de la AEPD que gestiona la consulta de antecedentes de sanciones y apercibimientos precedentes en materia de protección de datos, se verifica que al reclamado no le constan registros previos.

CUARTO: Con fecha 27 de mayo de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador al reclamado, de conformidad con lo previsto en el artículo 58.2.b) 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 adelante RGPD), por la presunta infracción del artículo 5.1.f) del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.a) de la misma norma.

Asimismo, a los efectos previstos en el artículo 58.2.d) del RGPD en dicho acuerdo de inicio se notificaban las medidas correctivas que, de confirmarse la

existencia de infracción, podrían imponerse en la resolución que se adoptase, consistentes, a la vista de los elementos de juicio disponibles en ese momento, en ordenarle la implementación de medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado frente al riesgo de filtración o acceso indebido por terceros no interesados a los datos personales obrantes en sus sistemas con motivo de las diferentes operaciones del tratamiento realizados, ello en orden a dar cumplimiento al principio de confidencialidad de datos. Dichas medidas habrían de adoptarse, en su caso, en el plazo que se señase en la resolución sancionadora a contar desde el día siguiente a aquel en que se practicara su notificación, debiendo aportarse los medios de prueba acreditativos de su cumplimiento.

Este acto se notificó al reclamado por medios electrónicos con fecha 28 de mayo de 2019.

QUINTO: Con fecha 24 de abril de 2019 el reclamado presentó escrito de alegaciones manifestando que a la vista del mismo, la AEPD, al parecer, no había recibido la documentación presentada en el expediente E/08393/2018 a través de la sede electrónica, como prueba el acuse de recibo de fecha 5 de diciembre de 2018 de su presentación que adjuntan.

Localizado el escrito de contestación al que se refiere el reclamado en sus alegaciones, se comprueba que, efectivamente, tuvo entrada en esta Agencia en la fecha reseñada por el reclamado, si bien al contener documentación referida a una posible violación de seguridad de los datos personales se adscribió a la unidad de la Agencia encargada de ese tipo de asuntos.

En el citado escrito, el reclamado contestaba el requerimiento de información que le fue efectuado junto con el traslado de la reclamación, significando que *“la cliente (EA) hizo un pedido que recibió mal cortado, se le repitió y lo volvió a recibir mal, y se repitió una tercera vez. Esta tercera vez se le envió por error a otra persona (hubo un cruce de datos en esa repetición en la base de datos de producción). Al entregarlo en la dirección incorrecta fue rechazado y devuelto a fábrica y acto seguido fue reenviado a la dirección correcta, siendo entregado el 06-11-2018.*

*Adjunto a la presente:*

*- PDF con la correspondencia con el cliente previa a la reclamación.*

*- Protocolo de Violación de Seguridad activado. El hecho que se ha producido es un incidente de seguridad y, aunque no tiene el carácter de "Brecha de Seguridad" según art. 33 RGPD, ha sido tratado igualmente como un problema a nivel interno que se ha registrado, gestionado y resuelto.*

*- Albaranes de entrega de los 3 envíos que se hicieron a la cliente EA.*

*En definitiva, el caso fue solucionado y se ha revisado la trazabilidad en las bases de datos para que este error no vuelva a ocurrir. Se realiza una evaluación del riesgo que este incidente supone y se concluye que no es necesario notificar a la AEPD ni al afectado, como puede verse en el Anexo 2.”*

SEXTO: Con fecha 19 de noviembre de 2019 se formuló propuesta de resolución, en el sentido de que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se

imponga a HOFMANN, S.L.U., con NIF **B46047502**, una sanción de apercibimiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 58.2.b) del RGPD, por la presunta infracción del artículo 5.1.f) de la misma norma, tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD.

Esta propuesta de resolución se notificó al reclamado por medios electrónicos con fecha 19 de noviembre de 2019.

SÉPTIMO: Con fecha 29 de noviembre de 2019 se registra de entrada en esta Agencia escrito de alegaciones del reclamado, en el que, además de exponer su acatamiento a la sanción de apercibimiento señalada en la propuesta de resolución recibida, *manifiesta “su firme compromiso en la revisión, refuerzo y actualización de las vigentes medidas de seguridad técnicas, legales y organizativas para la protección de los datos personales, en particular de los procesos directamente implicados con la gestión de pedidos, identificación de los destinatarios, revisión de la calidad final antes del proceso de entrega, formación continua del personal, así como las relaciones con sus encargados de tratamiento para el servicio de logística.”*

#### HECHOS PROBADOS

Primero: Con fecha 17 de octubre de 2018 Dña. EAL interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra la entidad HOFMANN, S.L.U., (el reclamado), por haber entregado a un tercero en una dirección y localidad distintas de la propia un álbum digital con 110 fotografías con imágenes de la reclamante y facilitarle también a dicho tercero el teléfono y nombre completo de la reclamante.

Segundo: La reclamante, con domicilio en la localidad de **\*\*\*LOCALIDAD.1**, según figura en su DNI, manifestaba en su reclamación que el día 5 de octubre de 2018 recibió un email del reclamado bajo el título SENDING, Notificación del envío **\*\*\*ENVIO.1**, en el que se le informaba de que el álbum le sería entregado el día 8 de octubre de 2018 en la **\*\*\*DIRECCION.2**.

Tercero: Entre la documentación aportada por el reclamado como mantenida con la reclamante obra transcripción de un email remitido por la reclamante al reclamado el día 10/10/2018, a las 05:38 PM, en el que aquella manifestaba al reclamado:

*“He recibido el email de sending diciendo que mi álbum, salido de sus instalaciones ha sido entregado en la dirección que ustedes han facilitado en **\*\*\*LOCALIDAD.2**. Su compañera me dijo por teléfono que procedía a solicitar un tercer álbum que me llegaría para el viernes pasado. Sending ha realizado la entrega a otra persona este lunes, necesitan más evidencias?. Gracias. A.A.A.”*

Cuarto: En la documentación aportada por el reclamado relativa al “Protocolo de Gestión y notificación de violaciones de seguridad sobre los datos personales” se describe que los datos personales afectados por el envío del pedido de la reclamante a una dirección incorrecta son el nombre, teléfono e imágenes impresas de la misma. Asimismo, en dicho documento figura que el reclamado adoptó en relación con la violación de seguridad analizada las siguientes medidas correctivas:

- a) En las bases de datos de producción: revisión de la posible existencia de un cruce de datos, corrección de los registros afectados y comprobación de la integridad de la BBDD;

- b) En la base de datos interna de producción/intranet: corrección en los pedidos antiguos para evitar que la dirección de la reclamante se cumplimentara incorrectamente.
- c) Se comunico a la afectada el incidente o fallo de seguridad derivado del envío del álbum a otra dirección que no era la suya y se contactó con la persona a la que se había entregado el pedido para recuperarlo al objeto de entregarlo en la dirección correcta, donde fue entregado el 06/11/2018.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

En virtud de los poderes que el artículo 55.1, 56.2 y 58.2 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 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD) reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en los artículos 47 y 48.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGGDD), la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para resolver este procedimiento.

### II

El artículo 4 del 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;”

7) «responsable del tratamiento» o «responsable»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros; >>

“9) «destinatario»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo al que se comuniquen datos personales, se trate o no de un tercero. No obstante, no se considerarán destinatarios las autoridades públicas que puedan recibir datos personales en el marco de una investigación concreta de conformidad



*con el Derecho de la Unión o de los Estados miembros; el tratamiento de tales datos por dichas autoridades públicas será conforme con las normas en materia de protección de datos aplicables a los fines del tratamiento;*

10) <<tercero>>: *persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u organismo distinto del interesado, del responsable del tratamiento, del encargado del tratamiento y de las personas autorizadas para tratar los datos personales bajo la autoridad directa del responsable o del encargado;* “

De conformidad con dichas definiciones, el tratamiento por parte del reclamado de los datos identificativos (nombre y apellidos), dirección postal, teléfono e imágenes (fotografías) de la reclamante a los efectos de gestionar la entrega de un pedido, constituye un tratamiento de datos de carácter personal, respecto del cual el responsable del tratamiento, en este caso el reclamado, ha de dar cumplimiento a los principios relativos al tratamiento, entre los que se encuentra el principio de confidencialidad recogido en el artículo 5.1.f) del RGPD.

### III

En el presente caso se imputa al reclamado una infracción del artículo 5.1. del RGPD, precepto que bajo la rúbrica “*Principios relativos al tratamiento*”, establece en su apartado f) que:

*“Los datos personales serán:*

*(...)*

*f) tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas (<<integridad y confidencialidad>>)”*

Por su parte, en cuanto a los “Principios de protección de Datos”, el artículo 5 de la LOPDGDD, bajo la rúbrica “*Deber de confidencialidad*”, dispone:

*“1. Los responsables y encargados del tratamiento de datos así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de este estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1.f) del Reglamento (UE) 2016/679.*

*2. La obligación general señalada en el apartado anterior será complementaria de los deberes de secreto profesional de conformidad con su normativa aplicable.*

*3. Las obligaciones establecidas en los apartados anteriores se mantendrán aun cuando hubiese finalizado la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento.”*

En el presente supuesto, de la valoración del conjunto de elementos de prueba disponibles en el procedimiento, en particular, de la información contenida en la documentación asociada al “Protocolo de gestión y notificación de violaciones de seguridad sobre los datos personales” aportado por el reclamado, se evidencia que a principios de octubre de 2018 el reclamado entregó a un tercero en una dirección y localidad distintas de la de la ciudad en la que residía la reclamante un pedido que incluía datos de carácter personal de la misma, de modo que dicho tercero accedió al nombre, apellidos, teléfono e imágenes de la reclamante que figuraban incluidos en el pedido que le fue entregado.

Incluso en la documentación anteriormente citada el hecho estudiado se describe como envío de un pedido a una dirección incorrecta que ha afectado al nombre, teléfono e imágenes impresas de la reclamante, circunstancia que también se refleja del contenido de los correos electrónicos mantenidos entre reclamado y reclamante con anterioridad a que ésta formulase reclamación ante esta Agencia, figurando en el email remitido por la reclamante al reclamado el 10/10/2018, a las 05:29 PM, la siguiente afirmación de la afectada *“Mis fotos han sido entregadas a otra persona, con mi nombre y teléfono”*.

Por lo tanto, dicha conducta constituye por parte del reclamado, responsable del reseñado tratamiento de datos personales, una vulneración del principio de confidencialidad recogido en el artículo 5.1.f) del RGPD, infracción tipificada en el artículo 83.5.a) del citado Reglamento y calificada como infracción muy grave a efectos de prescripción en el artículo 72.1.a) de la LOPDGDD, puesto que al entregar el pedido en una dirección incorrecta se facilitaron a un tercero no interesado los datos identificativos, teléfono y fotografías concernientes a la reclamante.

#### IV

Los apartados b), d) e i) del artículo 58.2 del RGPD disponen lo siguiente:

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

*(...)*

*b) sancionar a todo responsable o encargado del tratamiento con 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 del RGPD, bajo la rúbrica “Condiciones generales para la imposición de multas administrativas”, en sus apartados 1 y 5.a) señala que:

*“1. Cada autoridad de control garantizará que la imposición de las multas administrativas con arreglo al presente artículo por las infracciones del presente Reglamento indicadas en los apartados 4, 5 y 6 sean en cada caso individual efectivas, proporcionadas y disuasorias.”*

*“5. 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 principios básicos para el tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9”*

Paralelamente, el artículo 72.1.a) de la LOPDGDD tipifica la infracción al principio de confidencialidad como muy grave a efectos de prescripción en los siguientes términos: *“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:*

*a) El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679.”*

En el presente caso, y sin perjuicio de las medidas adoptadas por el reclamado para subsanar la situación irregular en tanto que responsable del tratamiento, se estima adecuado imponer la sanción de apercibimiento prevista en el artículo 58.2.b) del RGPD a la vista de las siguientes circunstancias: que el tratamiento irregular analizado únicamente afectaría a los datos personales de dos clientes del reclamado (la reclamante y el tercero que tuvo acceso a la información) que se han visto inmersos en la situación descrita, a la par que se considera que la multa administrativa que pudiera recaer con arreglo a lo dispuesto en el artículo 83.5.a) del RGPD constituiría una carga desproporcionada para el reclamado, al que no le consta la comisión de ninguna infracción anterior en materia de protección de datos.

Confirmada la infracción descrita, el reclamado ha justificado ante esta Agencia mediante la documentación aportada que, junto con las gestiones efectuadas para recuperar el pedido entregado en una dirección errónea y remitir el álbum a su dirección correcta, han adoptado una serie de medidas técnicas y organizativas en orden a corregir el fallo de seguridad detectado, que afectaba a los registros referidos a dos clientes, procediendo también a revisar la base de datos de producción para comprobar su integridad. Asimismo, ha comunicado su compromiso en la revisión, refuerzo y actualización de tales medidas a fin de cumplir el principio de confidencialidad del tratamiento y proteger los derechos de los interesados.

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable y valorada la concurrencia de los hechos cuya existencia ha quedado acreditada,

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

**PRIMERO:** IMPONER a HOFMANN, S.L.U., con NIF **B46047502**, de conformidad con lo previsto en el artículo 58.2.b) del RGPD, una sanción de apercibimiento por una infracción del artículo 5.1.f) del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución a HOFMANN, S.L.U., con NIF **B46047502**.

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.

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