

- **Expediente N°: PS/00379/2021**

RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO  
VOLUNTARIO

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

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 9 de diciembre de 2021, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **B.B.B.** (en adelante la parte reclamada). Notificado el acuerdo de inicio y tras analizar las alegaciones presentadas, con fecha 22 de julio de 2022 se emitió la propuesta de resolución que a continuación se transcribe:

<<

**Expediente N.º: PS/00379/2021**

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

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

ANTECEDENTES

PRIMERO: **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante), presentó en fecha 5 de enero de 2021 una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Madrid en la que identificó como presunto responsable de los hechos a **B.B.B.**, con NIF **\*\*\*NIF.1** (en adelante, la parte reclamada), titular del Locutorio **\*\*\*LOCUTORIO.1**.

Es preciso señalar que, meses antes, el 16 de octubre de 2019, la parte reclamante formuló una reclamación por los mismos hechos en la que identificó como presunto responsable y titular del Locutorio **\*\*\*LOCUTORIO.1** a la mercantil **UNITED ANIF, S.L.**, con NIF B87319364 (en adelante, el reclamado *erróneo*), frente a quien la AEPD acordó la apertura de un procedimiento sancionador: el PS/00462/2020.

Así pues, el escrito de fecha 5 de enero de 2021 en el que la reclamante rectifica la identidad del presunto responsable que inicialmente había comunicado a la AEDP da

lugar a la apertura del expediente sancionador que nos ocupa y, toda vez que el presunto responsable del procedimiento PS/00462/2020 no intervino en la conducta objeto de la reclamación, determinó que se acordara el archivo del procedimiento dirigido frente a él.

La reclamación formulada se basa en el tratamiento ilícito de los datos personales de la reclamante efectuado por la reclamada, titular del Locutorio **\*\*\*LOCUTORIO.1**, que los habría vinculado a dos envíos de dinero a los que la reclamante era ajena y que fueron gestionados desde dicho establecimiento. El envío se efectuó a través de Money Gram International S.R.L., empresa de la que el Locutorio **\*\*\*LOCUTORIO.1** era agente autorizado.

La parte reclamante expone que el 2 de septiembre de 2019, a las 19:04 y 19:52 horas, respectivamente, recibió en su dirección electrónica, **\*\*\*EMAIL.1**, sendos mensajes de Moneygram Payment Systems, Inc. informándole de dos envíos de dinero supuestamente efectuados por ella en esa fecha a través de Money Gram. El contenido de los mensajes era el siguiente:

En el primero, con número **\*\*\*MENSAJE.1**, figuraba como destinataria **C.C.C.**; un importe a enviar de XXX,X €; la fecha en la que el dinero fue recogido “(...)” y la cantidad a recibir “(...)”.

En el segundo, con número **\*\*\*MENSAJE.2**, figuraba como destinataria **D.D.D.**; el importe del envío era de XXX,X €; la fecha en la que el dinero fue recogido por el destinatario “(...)” y la cantidad a recibir “(...)”.

La reclamante manifiesta que, unos días antes, el 30 de agosto de 2019, envió una remesa de dinero a un familiar desde el Locutorio **\*\*\*LOCUTORIO.1** y que el mismo día, a las 20:18 horas, recibió en su dirección electrónica un email desde *Moneygram Payment Systems, Inc.* que confirmaba el envío efectuado y la recepción de la remesa por el destinatario. Explica que en el email que recibió constaba -como en los que se describen más arriba, recibidos el 2 de septiembre- esta información: Un número de identificación del envío, **XXXXXXXXXX**; el nombre de la persona destinataria del envío, **E.E.E.**; el importe enviado, XXX,X€; la fecha en la que el dinero fue recogido “(...)” y la cantidad a recibir “(...)”.

Indica que, de acuerdo con el procedimiento de presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones de Money Gram, requirió sin éxito a esta entidad a anular y cancelar las operaciones de envío de dinero realizadas fraudulentamente el 2 de septiembre de 2019. En tal sentido, afirma haber efectuado reclamaciones por vía telefónica -números de incidencia **\*\*\*INCIDENCIA.1** y **\*\*\*INCIDENCIA.2**- y a través de un formulario web en la dirección **\*\*\*EMAIL.2** a la que se asignó el número de incidencia **\*\*\*EMAIL.3**.

Expresa su desacuerdo con la respuesta que le ofreció el servicio de atención al cliente de Money Gram -\*\*\*EMAIL.4- que califica los hechos como *“un error administrativo al introducir el agente mi email de manera equivocada”*. Declara que Money Gram le respondió que *“los extractos enviados desde una oficina no se pueden visualizar”*, por lo que, en consideración a la respuesta recibida, concluye que el responsable de vincular sus datos personales a esas dos remesas de dinero a las que ella es ajena sólo pudo haber sido el titular del Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1, quien habría utilizado para tal fin sus datos que ella le había facilitado unos días antes con la finalidad de gestionar un envío de dinero.

La reclamante no facilitó a la AEPD con sus dos escritos de reclamación -de fecha 16 de octubre de 2019 y 5 de enero de 2021- ningún documento que corroborase sus manifestaciones, aunque sí ofreció una información de los hechos extraordinariamente detallada. En fecha 16 de octubre de 2019 la OMIC del Ayuntamiento de Madrid remitió a la AEPD *“el ejemplar para la Administración”* del formulario oficial, debidamente cumplimentado por la reclamante, denominado *“Hoja de reclamación”* en materia de consumo. En ese formulario aparecía la firma de la reclamante y en el espacio destinado a *“Firma y sello del reclamado”* aparecía estampado el sello de **“UNITED ANIF, S.L.”** En el citado formulario la reclamante manifiesta que ella *“no envió las remesas el día 2/9/2019”*. Junto al formulario cumplimentado se facilitó a la AEPD en esa fecha un único documento que también está firmado por la reclamante. El documento en cuestión tiene la estructura de una denuncia dirigida al Juzgado por la presunta comisión de varios delitos de los que se responsabiliza al reclamado *erróneo* -**UNITED ANIF, S.L.**- y a MoneyGram International, SRL. A través de él se explican con detalle los hechos acaecidos y se alude reiteradamente a que la reclamante tiene a su disposición y aporta al Juzgado documentos acreditativos de los hechos que son objeto de la reclamación.

El 5 de enero de 2021 se recibe un escrito de la OMIC del Ayuntamiento de Madrid en el que comunica a esta AEPD que la reclamante les *“solicita”* -debemos entender les *“facilita”*- a través de mail de fecha 10 de diciembre de 2020 los datos del establecimiento, al haberse producido un cambio de titularidad, con el fin de subsanar la reclamación presentada ante la AEPD. El escrito añade que *“Desde esta OMIC informamos a ese organismo que en el momento de los hechos, la titularidad del establecimiento era: Nombre/Razón social: B.B.B.. Documento identificativo: \*\*\*NIF.1. Domicilio del establecimiento: C/ \*\*\*DIRECCIÓN.1, Madrid C.P..”*

En esa fecha, la OMIC remite también a la AEPD, como documentos anexos, la copia de un hilo de correos electrónicos intercambiados con la reclamante y el escrito que la AEPD había notificado a la reclamante en el que le informaba de la admisión a trámite de la reclamación que presentó el 16 de octubre de 2019 en la que identificaba como presunto responsable de los hechos al reclamado *erróneo*.

SEGUNDO: Los hechos sobre los que versa la reclamación presentada por la reclamada el 5 de enero de 2021 son los mismos sobre los que versó la reclamación formulada el 16 de octubre de 2019, que, como se ha adelantado dio lugar a la apertura del procedimiento PS/00462/2020 frente al reclamado erróneo y que finalizó con una resolución de archivo por inexistencia de responsabilidad.

Cabe indicar, a propósito de tales hechos, que la AEPD, a raíz de la reclamación de 16 de octubre de 2019, valoró, conforme al artículo 65, apartados 1 y 2, de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), la admisibilidad a trámite de esa reclamación y acordó su admisión a trámite en fecha 4 de diciembre de 2020. Además, el acuerdo de admisión a trámite se notificó a la parte reclamante de conformidad con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP).

Asimismo, de conformidad con el artículo 65.4 de la LOPDGDD, la AEPD dio traslado de la reclamación al reclamado *erróneo* y a MONEY GRAM SPAIN, S.A., con NIF A80821523, para que procediesen a su análisis e informasen 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.

Esta última entidad respondió al requerimiento informativo el 27 de julio de 2020 y manifestó que carecía de toda relación con la reclamante y con las entidades entonces reclamadas -el reclamado *erróneo* y MONEYGRAM INTERNATIONAL SRL- por lo que no podía facilitar ninguna información relativa a los hechos. Añadió que ella *“no es una entidad de pago registrada en el Banco de España conforme al R.D. 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago; por lo que no está autorizada a realizar ninguna operación de envío de dinero a la que hace referencia la reclamante en su escrito de denuncia y ser objeto de su reclamación. Dichas operaciones de envío parece ser que fueron realizadas por las dos compañías indicadas.”*

TERCERO: Con fecha 9 de diciembre de 2021, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a la parte reclamada, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 63 y 64 de la LPACAP, por la presunta infracción del artículo 6.1. del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD.

CUARTO: El acuerdo de inicio se notificó electrónicamente a la parte reclamada en fecha 10 de diciembre de 2021, produciéndose en esa fecha tanto la puesta a disposición de la notificación como su aceptación. Así lo acredita el certificado de la FNMT que obra en el expediente. █

La reclamada no formuló alegaciones frente al acuerdo de inicio del procedimiento sancionador que nos ocupa.

QUINTO: Con fecha 21 de junio de 2022 la instructora del procedimiento acordó la apertura de una fase de prueba y la práctica de las siguientes diligencias:

1. Dar por reproducida la reclamación presentada y su documentación anexa, así como los documentos obtenidos y generados en la fase de solicitud informativa previa a la admisión a trámite de la reclamación.

2. Dar por reproducidos los documentos que integran el procedimiento sancionador PS/462/2020 y el recurso de reposición RR/428/2021.

3. En fecha 21 de junio de 2022 se requiere a la parte reclamada para que facilite a la AEPD la información y los documentos siguientes:

3.1. Desde qué fecha es titular del negocio identificado con el nombre comercial “LOCUTORIO \*\*\*LOCUTORIO.1”. Deberá aportar documentación que acredite su respuesta.

3.2. Que manifieste en virtud de qué título jurídico explota el referido negocio (compraventa, arrendamiento, etc) Deberá aportar los documentos que acrediten su respuesta.

3.3. Que remita a la AEPD la documentación fiscal que acredite las respuestas a las preguntas formuladas en los apartados 1 y 2 precedentes.

3.4. Que explique cuál es el protocolo de actuación implantado para cumplir las obligaciones que le impone la normativa de protección de datos respecto a los datos personales que recaba de los clientes que solicitan hacer un envío de dinero a través de MONEY GRAN. En particular deberá explicar:

a) Qué trámite sigue para la gestión del envío de una remesa de dinero ordenada por una persona física con el objeto de identificar con exactitud a la persona remitente.

b) Si solicita al cliente persona física que desea enviar dinero a través de MONEY GRAM que le muestre un documento que acredite que es el titular de los datos que ha facilitado como propios.

c) Si en ocasiones ha gestionado envíos de remesas de dinero a nombre de una persona que no acude presencialmente a su establecimiento y que actúa a través de un tercero que interviene en su nombre. En caso afirmativo, deberá indicar qué documentación solicita a la persona que actúa en representación del titular del envío.

3.5. Que explique si los datos personales que recaba de los clientes que hacen un envío de dinero a través de MONEY GRAM se incorporan directamente a la aplicación informática de esa compañía o si previamente se recogen en otro documento o soporte, sea definitivo o un simple borrador, ya sea en soporte papel o en cualquier otro.

4. Mediante escrito recibido por la reclamante en fecha 29 de junio de 2022, se le requiere para que aporte la siguiente documentación e información:

4.1. Copia de su DNI, NIE o, en su defecto, de otro documento acreditativo de su identidad.

4.2. Que explique si llegó a presentar una denuncia ante la Comisaría de Policía o/y ante el Juzgado de Instrucción en relación con los hechos por los que formuló reclamación ante esta Agencia Española de Protección de Datos. En caso afirmativo, deberá remitir la copia de la correspondiente denuncia, de todos los documentos que hubiera presentado en la Policía o el Juzgado y de todos los documentos que le hubieran entregado o hubiera recibido como consecuencia de tales denuncias.

Si se llegó a tramitar un procedimiento judicial, deberá facilitar la información y documentación que acredite el estado en el que se encuentra el procedimiento judicial y el órgano jurisdiccional que esté conociendo del procedimiento.

4.3. Copia de los dos email que declaró haber recibido en su dirección de correo **\*\*\*EMAIL.1** el día 2 de septiembre de 2019 desde la dirección electrónica **\*\*\*EMAIL.3**. Deberá aportar también las cabeceras de ambos correos electrónicos.

4.4. Copia de todos los documentos que obren en su poder relativos a las reclamaciones que formuló ante MONEYGRAM en las que solicitó *“la cancelación de las remesas fraudulentas, así como acceder al perfil bloqueado de acceso a web moneygram.com”*.

4.5. Copia de la respuesta que recibió del servicio de atención al cliente de MONEYGRAM desde la dirección **\*\*\*EMAIL.4**.

4.6. Copia del documento que acredite que con fecha 30 de agosto de 2019 envió una remesa de dinero a través del Locutorio **\*\*\*LOCUTORIO.1** con número de confirmación de envío XXXXXXXX.

5. En escrito dirigido a Money Gram International, S.R.L., que consta recibido por esa entidad en fecha 27 de junio de 2022, se le requiere para que aporte la información y documentación siguiente:

5.1. La copia del contrato que hubiera celebrado con el Agente Autorizado que opera con el nombre comercial de “LOCUTORIO **\*\*\*LOCUTORIO.1**”, identificación “XXXX”, con domicilio en **Madrid, C.P.** (España) calle **\*\*\*DIRECCIÓN.1**. Deberá proporcionar la copia del contrato de Agencia que hubieran suscrito con la persona física o jurídica titular del negocio “LOCUTORIO **\*\*\*LOCUTORIO.1**” y, en su caso, la de los acuerdos de subrogación en los que figuren los datos de identidad de los sucesivos titulares de ese negocio. En todo caso, deberá identificar quién era la persona titular del negocio “LOCUTORIO **\*\*\*LOCUTORIO.1**” que operaba como Agente Autorizado de MONEYGRAM en fecha 2 de septiembre de 2019.

5.2. Respecto a los envíos de remesas con las referencias **\*\*\*MENSAJE.1** y **\*\*\*MENSAJE.2** que ejecutó el 2 de septiembre de 2019 a través de su Agente Autorizado “LOCUTORIO **\*\*\*LOCUTORIO.1**”, deberá facilitar las impresiones de pantalla de sus sistemas informáticos en las que consten los datos de identidad de la persona que está registrada como remitente de ambos envíos. Deberá proporcionar, al menos, los siguientes datos del/ de los remitentes: nombre y apellidos, el documento de identidad - clase y número- y la dirección de correo electrónico.

5.3. Que explique el *iter* que siguen los datos personales que se recaban para gestionar los envíos de dinero desde que un Agente Autorizado los recoge del cliente



hasta que MONEY GRAM entrega la remesa de dinero al destinatario a través de otro Agente. En particular deberá informar de:

- Qué flujo siguen los datos personales que un Agente Autorizado recoge e introduce en la aplicación de MONEY GRAM.
- Una vez que los datos han salido del Agente Autorizado que los ha recogido e incorporado a la aplicación, ¿puede MONEY GRAM en algún trámite modificar o reescribir los datos del cliente que el Agente Autorizado incluyó inicialmente en la aplicación informática de la compañía?
- ¿Es necesario que MONEY GRAM efectúe un volcado de datos desde la pantalla utilizada por el Agente Autorizado a otro sistema o aplicación para que la operación de envío se ejecute correctamente?
- Desde un punto de vista técnico, ¿una vez que el Agente ha cumplimentado el formulario con los datos del cliente, puede MONEY GRAM acceder a esos datos y modificarlos?

5.4. Qué medidas de seguridad exige MONEY GRAM a sus Agentes Autorizados a fin de garantizar el cumplimiento del RGPD y, en particular, de los principios de licitud del tratamiento y exactitud de los datos

5.5. Qué controles tiene implementados MONEY GRAM para verificar que los Agentes Autorizados cumplen las medidas de seguridad adoptadas de conformidad con el RGPD.

5.6. Deberá remitir la documentación que obre en su poder relacionada con las siguientes reclamaciones formuladas el 2 de septiembre de 2019 ante el servicio de atención al cliente de MONEY GRAM: i) Por vía telefónica con los números de incidencia **\*\*\*INCIDENCIA.1** y **\*\*\*INCIDENCIA.2**. ii) A través del formulario web **\*\*\*EMAIL.2**, número de incidente **\*\*\*EMAIL.3**.

5.7. Que detalle cuál es la base jurídica para el tratamiento que MONEY GRAM hizo en fecha 2 de septiembre de 2019 del dato relativo a la dirección electrónica **\*\*\*EMAIL.1** a la que se enviaron dos email relacionados con los envíos de remesas identificados con las referencias **\*\*\*MENSAJE.1** y **\*\*\*MENSAJE.2**.

6. Mediante diligencia de fecha 18 de julio de 2021 se incorporan al procedimiento a efectos de prueba los documentos siguientes:

- i. Identificado como “*doc4pdf*”, una captura de pantalla obtenida desde **\*\*\*URL.1**
- ii. Identificado como “*captura5pdf*”, una impresión de pantalla obtenida desde **\*\*\*URL.2** desde la que se puede seleccionar el idioma para acceder a los “*Avisos de privacidad de Money Gram*”.
- iii. El documento identificado como “*Updated-MoneyGram-Global-Consumer*” que recoge el “*Aviso de privacidad global*”, actualizado a 1 de abril de 2022, al que se accede desde la dirección indicada en el punto 2 (por error, la diligencia remite al punto 3)
- iv. El documento identificado con el nombre “*Updated-Controller-for-Privacy-Notice*”, que recoge la “*Lista de responsables de tratamiento de datos- Adenda al aviso de privacidad para consumidores globales de Money Gram*”, al que se accede desde la dirección electrónica indicada en el punto 2 (por error, la diligencia remite al punto 3).

## Resultado de las pruebas practicadas en el curso del procedimiento:

### 1. Ante la parte reclamada:

Se reciben en la AEPD en fecha 29 de junio de 2022, remitidos por la parte reclamada, los siguientes documentos:

1.1. El modelo 037 de la AEAT -Declaración Censal Simplificada de alta, modificación y baja en el Censo de empresas, profesionales y retenedores- cumplimentado por la parte reclamada. Consta como fecha de alta censal e inicio de actividad el 11 de julio de 2019.

1.2. El contrato de arrendamiento de local de negocio ubicado en calle \*\*\***DIRECCIÓN.1** suscrito el 1 de julio de 2019 del que es arrendataria la parte reclamada.

1.3. El fichero con el nombre "*justificante\_envios\_moneygram.pdf*", que incluye tres documentos que corresponden a los formularios, debidamente cumplimentados, relativos al envío de dinero que la reclamante hizo el 30 de agosto de 2019 y a los dos envíos de fecha 2 de septiembre a los que ella es ajena y a los que se vincularon sus datos personales.

#### a) Características generales de los formularios:

. Los documentos llevan en su encabezado, a la derecha, el anagrama de Money Gram y, a la izquierda, las indicaciones "*Envío/ Send*", "*Agente: LOCUTORIO \*\*\*LOCUTORIO.1-#L7934*" y el respectivo número de "*Albarán:*"

. Tras un primer párrafo dedicado al "*Aviso de fraude*", el cuerpo del documento se estructura en estos epígrafes: "*Documento de liquidación de envío*"; "*Datos de la persona que hace el envío*" y "*Pagar a*".

. Le sigue un espacio sin letra impresa y después las "*Condiciones Generales*".

. En la parte derecha del documento hay una columna con esta leyenda: "*A rellenar solo por el representante*". Debajo aparece el número de referencia del envío; la "*Cantidad a enviar*", especificada en euros -dedicando sendos espacios a la "*Cantidad a enviar*", "*Comisión*", "*Descuento*" y "*Total*"- y la "*Cantidad a recibir*" -habilitando las casillas respectivas para "*Moneda en la que recibe:*"; "*Cambio aplicado:*" y "*Total a recibir:*". Seguidamente, en esta misma columna derecha, hay un recuadro para cumplimentar la "*Profesión del ordenante*"; la "*Fecha de nacimiento*" y el "*Teléfono*". Finalmente, en la misma columna existen espacios destinados al "*Número de identificación del operador*"; "*Fecha*" y "*Firma del Agente*".

b) Formulario cumplimentado relativo al envío de dinero efectuado el 30 de agosto de 2019 a las "13.09.51". El número de albarán que lo identifica es el \*\*\*ALBARÁN.1 y en la columna derecha consta el número de referencia XXXXXXXX.

En el epígrafe "*Datos de liquidación envío*", se indica como destino Bogotá (Colombia) y un importe a enviar de 495,50 euros.



En el epígrafe “*Datos de la persona que hace el envío*”, se incluyen el nombre y dos apellidos de la reclamante; su domicilio, calle **\*\*\*DIRECCIÓN.2, C.P. de Madrid**, el número de móvil **\*\*\*TELÉFONO.1**, la nacionalidad, española y el número de DNI **\*\*\*NIF.1**. En la columna derecha, bajo la rúbrica “*Profesión del ordenante*” consta “EMPLEADA DE HOGAR”, la “*Fecha de nacimiento*” “15-07-1979” y el “*Teléfono*” número **\*\*\*TELÉFONO.1**. En el epígrafe “*Pagar a*”, se incluye el nombre y dos apellidos del destinatario **-E.E.E.-** y un número de móvil, **\*\*\*TELÉFONO.2**.

Al final de la columna derecha se recoge el “*Número de identificación del operador*”: “*Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1 -#L7934*”.

Debajo existe una firma en la que puede leerse “XXXXXXXXXX”. A simple vista esa firma es idéntica a las firmas de la reclamante que constan en la documentación que obra en el expediente: en la denuncia que formuló en la Comisaría de Policía, en la “*Hoja de reclamación*” que presentó ante la OMIC y en el documento anexo a ese formulario que se remitió a la AEPD el 16 de octubre de 2019.

c) Formulario cumplimentado relativo al envío de dinero efectuado el 2 de septiembre de 2019 a las “19.52:40”. El número de albarán que lo identifica es el “XXXXXXXX” y en la columna derecha el número de referencia es el “\*\*\*MENSAJE.2”.

En el epígrafe “*Datos de liquidación envío*”, consta como destino Bogotá (Colombia) y un importe a enviar de 394,50 euros.

En el epígrafe “*Datos de la persona que hace el envío*”, se incluyen todos los datos personales de la reclamante que constan en el formulario de su envío de dinero realizado el 30 de agosto: su nombre y dos apellidos, su domicilio (calle, número y código postal), el número de móvil, la nacionalidad y su número de DNI.

En la columna derecha, bajo la rúbrica “*Profesión del ordenante*”, “*Fecha de nacimiento*” y “*Teléfono*”, constan esos tres datos de la reclamante que aparecen en el formulario relativo al envío de dinero que realizó el 30 de agosto.

En el epígrafe “*Pagar a*”, consta como destinatario **D.D.D.** y el número de móvil **\*\*\*TELÉFONO.3**.

Al final de la columna derecha se recoge el “*Número de identificación del operador*”: “*Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1 -#L7934*”.

Debajo existe una firma en la que puede leerse “**A.A.A.**”. Esta firma es, a simple vista, total y absolutamente diferente de la de la reclamante, con la que no presenta ninguna coincidencia. Existen en el expediente administrativo varios documentos con la firma de la reclamante.

d) Formulario cumplimentado relativo al envío de dinero efectuado el 2 de septiembre de 2019 a las “19.04.14”. El número de albarán que lo identifica es el “\*\*\*ALBARÁN.2” y en la columna derecha el número de referencia es el “\*\*\*MENSAJE.1”.

En el epígrafe “*Datos de liquidación envío*”, consta como destino Bogotá (Colombia) y un importe a enviar de 494,50 euros.

En el epígrafe “*Datos de la persona que hace el envío*”, se incluyen los datos personales de la reclamante que constan en el formulario de su envío realizado el 30

de agosto: su nombre y dos apellidos, su domicilio (calle, número y código postal), el número de móvil, la nacionalidad y su número de DNI.

En la columna derecha, bajo la rúbrica “Profesión del ordenante”, “Fecha de nacimiento” y “Teléfono”, constan esos tres datos de la reclamante que aparecen también en el formulario del envío de dinero que efectuó el 30 de agosto.

En el epígrafe “Pagar a”, figura como destinatario **C.C.C.** y el número de móvil **\*\*\*TELÉFONO.4.**

Al final de la columna derecha se recoge el “Número de identificación del operador”: “Locutorio **\*\*\*LOCUTORIO.1** -#L7934”.

Debajo existe una firma en la que puede leerse “**A.A.A.**”. La firma es, a simple vista, total y absolutamente diferente de la de la reclamante, con la que no presenta ninguna coincidencia y de la que existen varios ejemplos en el expediente administrativo.

1.4. Un escrito de la reclamada con el siguiente texto:

*<<En contestación a su requerimiento de fecha 21/06/2022, pasamos a detallar el proceso para los envíos de dinero que se realizan en mi locutorio:*

- 1. Pedimos el documento del cliente*
- 2. Preguntamos a qué país quieren enviar dinero*
- 3. Si es un cliente habitual Preguntamos con que compañía quiere enviar, tenemos varias compañías*
- 4. Si el cliente a elegido moneygram comprobamos si su datos que están en la ficha de moneygram son correctos.*
- 5. Preguntamos a quien quiere enviar el dinero y en caso de que es un nuevo beneficiario Preguntamos nombre completo de beneficiario, número de teléfono*
- 6. Si es pago a cuenta número completo de cuenta del destinatarios, nombre completo, número de teléfono, número de documentos y nombre del banco y la relación con el beneficiario.*
- 7. Procedemos hacer el envío y mandamos escaneado el documento del cliente a la compañía a la espera que lo autoriza y una vez que está autorizado Procedemos hacer el envío.>> (El subrayado es nuestro)*

## 2. Ante la parte reclamante.

Se reciben en la AEPD en fecha 30 de junio de 2022, remitidos por la parte reclamante, los siguientes documentos:

2.1. Copia de la denuncia que presentó en la Comisaría de Policía el 17 de septiembre de 2019 (Atestado **\*\*\*ATESTADO.1**). En ella, en primer término, se identifica a la compareciente, la actual reclamante, a través de su DNI: consta su nombre, apellidos, NIF, domicilio, fecha de nacimiento y teléfono que coinciden con los que figuran en la “Hoja de reclamación” que ella presentó ante la OMIC. La denunciante manifiesta que el 30 de agosto de 2019 “realizó un envío de 500 euros a su cuñado **F.F.F.** en efectivo a través de Money Gran, en local UNITED ANIF, S.L., sito en calle **\*\*\*DIRECCIÓN.1**, haciendo entrega de su documentación personal, la cual estuvo en posesión de los trabajadores de este locutorio y recibiendo un resguardo de dicha transacción.”

*“Que en el día arriba indicado recibió en su correo electrónico dos correos electrónicos por parte de Money Gram, pudiendo observar cómo se habían realizado dos envíos de dinero a dos personas que no conocía [...]”*

*“Que la dicente no había realizado estos envíos de dinero, por lo contactó con MoneyGram, los cuales le respondieron que se trataba de un error a la hora de introducir el correo electrónico, por lo que la dicente les solicitó que como se trataba de un error y ya que ella no los había realizado fueran borrados de su cuenta de cliente.”*

*“Que estos envíos de dinero no han sido borrados de su cuenta de cliente, por lo que piensa que alguna persona desconocida, pudo usar su cuenta de forma fraudulenta, para realizar los envíos de dinero, desconociendo los motivos por los que realizaría esta acción.*

*“Que adjunta resguardo de envío realizado por ella a su cuñado el día 28/08/2019, correo electrónicos con número de referencia de envíos fraudulentos así como historial de transacciones de su perfil.” (El subrayado es nuestro)*

2.2. Un escrito idéntico al que presentó en fecha 16 de octubre de 2019, que se ha descrito en el Antecedente de Hecho Primero– documento que también está firmado por la reclamante. El documento en cuestión tiene la estructura de una denuncia dirigida al Juzgado por la presunta comisión de varios delitos de los que se responsabiliza al reclamado erróneo -UNITED ANIF, S.L.- y a MoneyGram International, SRL.- con la particularidad de que con él aporta las siguientes capturas de pantalla obtenidas de un terminal móvil:

i. En una imagen se lee: *“¡Gracias! Te responderemos lo antes posible. Núm de seguimiento de asistencia \*\*\*EMAIL.3”*. En la otra imagen, después del anagrama de la compañía dice, se lee: *“Money Gram. Perfil cerrado Después de una revisión minuciosa”*. La reclamante explica que estas capturas de pantalla se refieren a una reclamación en la que solicitó cancelar las remesas número \*\*\*INCIDENCIA.1 y \*\*\*INCIDENCIA.2.

ii. El perfil que tiene en la web de Money Gram con su *“Historial de Transacciones”*. Aparecen reflejadas cuatro transacciones, además de una realizada en el año 2018, la que la reclamante efectuó el 30 de agosto de 2019 y las dos efectuadas el 2 de septiembre de 2020 que ella no ordenó y sobre las que versa este procedimiento sancionador.

2.3. Copia del correo electrónico que la reclamante recibió el 3 de septiembre de 2019 desde \*\*\*EMAIL.4. identificado con la referencia *“Money Gram Case 9079320”*. En el mensaje le comunican que el cliente proporcionó una dirección electrónica inválida o el agente equivocó la dirección electrónica al introducirla en el sistema, lo que provocó que la reclamante recibiera un aviso relativo a la transacción. (*“Dear A.A.A., We regret to learn that the consumer provided an invalid email address or the agent mistyped the*

*email address in the system, which caused you to receive a notification about a transaction.”)*

### 3. Ante MONEY GRAM INTERNATIONAL, SRL.

Esta entidad no ha respondido a las pruebas solicitadas.

SÉPTIMO: Se acompaña como Anexo la relación de los documentos que obran en el procedimiento.

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

### HECHOS PROBADOS

PRIMERO: La reclamante denuncia que la parte reclamada, titular del Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1, agente autorizado de Money Gram International, S.P.R.L., vinculó sus datos personales a dos envíos de dinero realizados a través de Money Gram, a los que ella es ajena, que fueron gestionados por el citado locutorio el 2 de septiembre de 2019.

SEGUNDO: La reclamante manifestó en su reclamación que recibió en su dirección electrónica, \*\*\*EMAIL.1, el 2 de septiembre de 2019, a las 19:04 y 19:52 horas, respectivamente, dos correos electrónicos remitidos por Moneygram Payment Systems, Inc. relativos a dos envíos de dinero que ella no ordenó, dirigidos a personas que afirma no conocer, que contenían la siguiente información:

-En uno de ellos, número de referencia \*\*\*MENSAJE.1, figura como destinataria del envío **C.C.C.**; el importe a enviar es de XXX,X €; la fecha en la que el dinero fue recogido “(...)” y la cantidad a recibir “(...)”.

-En el otro, con número de referencia \*\*\*MENSAJE.2, figura que la destinataria es **D.D.D.**; el importe del envío XXX,X €; la fecha en la que el dinero fue recogido por el destinatario “(...)” y la cantidad a recibir “(...)”.

TERCERO: La reclamante efectuó el 30 de agosto de 2019 un envío de dinero a través de MoneyGram, gestionado por el Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1, y el mismo día, a las 20:18 horas, recibió en su dirección electrónica \*\*\*EMAIL.1 un email desde Moneygram Payment Systems, Inc. que confirmaba el envío y la recepción de la remesa por el destinatario. En el mensaje constaba el número de referencia XXXXXXXX; el nombre de la persona destinataria del envío; el importe enviado, XXX,X€; la fecha en la que el dinero fue recogido, “(...)” y la cantidad a recibir, “(...)”.

CUARTO: La reclamada ha aportado, en respuesta a las pruebas solicitadas, los formularios en los que se documentaron los envíos de dinero que la reclamante

efectuó el 30 de agosto de 2019 (i) y los dos envíos a los que se vincularon sus datos personales y que ella no ordenó realizados el 2 de agosto de 2019, (ii) y (iii).

Los tres documentos llevan en su encabezado, a la derecha, el anagrama de Money Gram y, a la izquierda, las indicaciones “Envío/ Send”, “Agente: LOCUTORIO \*\*\*LOCUTORIO.1-#L7934” y el respectivo número de “Albarán”.

(i) Formulario que documenta el envío de dinero realizado por la parte reclamante desde el Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1, a través de Money Gram, el 30 de agosto de 2019 a las 13.09.51 que lleva el número de albarán \*\*\*ALBARÁN.1 y el número de referencia XXXXXXXX.

En el epígrafe “*Datos de liquidación envío*”, se indica como destino Bogotá (Colombia) y un importe a enviar de XXX,XX euros.

En el epígrafe “*Datos de la persona que hace el envío*”, se incluyen el nombre y dos apellidos de la reclamante; **A.A.A.**; su domicilio, calle \*\*\***DIRECCIÓN.2, C.P. de Madrid**, el número de móvil \*\*\***TELÉFONO.1**, la nacionalidad, española y el número de DNI \*\*\***NIF.1**.

En la columna derecha, bajo la rúbrica “*Profesión del ordenante*” consta “**EMPLEADA DE HOGAR**”, la “*Fecha de nacimiento*” “15-07-1979” y el “*Teléfono*” número \*\*\***TELÉFONO.1**.

En el epígrafe “*Pagar a*”, se incluye el nombre y dos apellidos del destinatario **-E.E.E.-** y un número de móvil, \*\*\***TELÉFONO.2**.

El documento está firmado por la reclamante con el siguiente texto: “XXXXXXXXXX”. A simple vista esa firma es idéntica a las firmas de la reclamante que constan en la documentación que obra en el expediente: Esto es, en la denuncia que formuló en la Comisaría de Policía, en la “*Hoja de reclamación*” que presentó ante la OMIC y en el documento anexo a ese formulario que se remitió a la AEPD el 16 de octubre de 2019.

(ii) Formulario que documenta el envío de dinero efectuado por un tercero desde el Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1, a través de Money Gram, el 2 de septiembre de 2019 a las “19.52:40”. El número de albarán que lo identifica es el XXXXXXXX y en la columna derecha del documento consta la referencia \*\*\*MENSAJE.2.

En el epígrafe “*Datos de liquidación envío*”, se indica como destino Bogotá (Colombia) y un importe a enviar de XXX,XX euros.

En el epígrafe “*Datos de la persona que hace el envío*”, se incluyen todos los datos personales de la reclamante que se recogían en el formulario de su envío de dinero realizado el 30 de agosto: su nombre y dos apellidos, su domicilio (calle, número y código postal), el número de móvil, la nacionalidad y su número de DNI.

En la columna derecha, bajo la rúbrica “*Profesión del ordenante*”, “*Fecha de nacimiento*” y “*Teléfono*”, se han incluido los tres datos de la reclamante que aparecen en el formulario relativo al envío de dinero que realizó el 30 de agosto.

En el epígrafe “*Pagar a*”, consta como destinatario **D.D.D.** y el número de móvil \*\*\***TELÉFONO.3**.

El documento lleva una firma en la que figura escrito “**A.A.A.**”. Esta firma es, a simple vista, total y absolutamente distinta de la de la reclamante, con la que no presenta ninguna coincidencia.

(iii) Formulario que documenta el envío de dinero efectuado por un tercero desde el Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1, a través de Money Gram, el 2 de septiembre de 2019 a las “19.04.14”. El número de albarán que lo identifica es el \*\*\*ALBARÁN.2 y en la columna derecha del documento figura el número de referencia \*\*\*MENSAJE.1.

En el epígrafe “*Datos de liquidación envío*”, consta como destino Bogotá (Colombia) y un importe a enviar de XXX,XX euros.

En el epígrafe “*Datos de la persona que hace el envío*”, se incluyen los datos personales de la reclamante que constan en el formulario de su envío realizado el 30 de agosto: su nombre y dos apellidos, su domicilio (calle, número y código postal), el número de móvil, la nacionalidad y su número de DNI.

En la columna derecha, bajo la rúbrica “*Profesión del ordenante*”, “*Fecha de nacimiento*” y “*Teléfono*”, constan esos tres datos de la reclamante que aparecen también en el formulario del envío de dinero que efectuó el 30 de agosto.

En el epígrafe “*Pagar a*”, figura como destinatario **C.C.C.** y el número de móvil \*\*\*TELÉFONO.4.

Debajo existe una firma en la que puede leerse “**A.A.A.**”. La firma es, a simple vista, total y absolutamente distinta de la de la reclamante, con la que no presenta ninguna coincidencia y de la que existen varios ejemplos en el expediente administrativo.

QUINTO: Obra en el expediente la copia de la denuncia que la reclamante interpuso el 17 de septiembre de 2019 en la Comisaría de Policía (Atestado \*\*\*ATESTADO.1) Los dos folios de la denuncia están firmados por la reclamante.

La denuncia identifica a la compareciente a través de su DNI: se recoge en ella su nombre, apellidos, NIF, domicilio, fecha de nacimiento y teléfono. Estos datos son los mismos que los que figuran en la “*Hoja de reclamación*” que la reclamante presentó ante la OMIC.

La reclamante manifiesta en la denuncia policial que el 30 de agosto de 2019 “realizó un envío de 500 euros a su cuñado **F.F.F.** en efectivo a través de Money Gran, en local **UNITED ANIF, S.L.**, sito en calle \*\*\*DIRECCIÓN.1, haciendo entrega de su documentación personal, la cual estuvo en posesión de los trabajadores de este locutorio y recibiendo un resguardo de dicha transacción.”

“Que en el día arriba indicado [ 2 de septiembre de 2019] recibió en su correo electrónico dos correos electrónicos por parte de Money Gran, pudiendo observar cómo se habían realizado dos envíos de dinero a dos personas que no conocía [...]”

“Que la dicente no había realizado estos envíos de dinero, por lo contactó con MoneyGram, los cuales le respondieron que se trataba de un error a la hora de introducir el correo electrónico, por lo que la dicente les solicitó que como se trataba



*de un error y ya que ella no los había realizado fueran borrados de su cuenta de cliente.”*

*“Que estos envíos de dinero no han sido borrados de su cuenta de cliente, por lo que piensa que alguna persona desconocida, pudo usar su cuenta de forma fraudulenta, para realizar los envíos de dinero, desconociendo los motivos por los que realizaría esta acción.*

*“Que adjunta resguardo de envío realizado por ella a su cuñado el día 28/08/2019, correo electrónicos con número de referencia de envíos fraudulentos así como historial de transacciones de su perfil.”* (El subrayado es nuestro)

**SEXTO:** La reclamante formuló diversas reclamaciones ante Money Gram a raíz de recibir los correos electrónicos que le informaban de dos envíos de dinero supuestamente realizados por ella el 2 de septiembre. A tal efecto ha aportado:

-La copia del correo electrónico que recibió el 3 de septiembre de 2019 desde \*\*\*EMAIL.4., identificado con la referencia “Money Gram Case XXXXXXXX”. En el mensaje le comunican que el cliente proporcionó una dirección electrónica inválida o el agente equivocó la dirección electrónica al introducirla en el sistema, lo que provocó que la reclamante recibiera un aviso relativo a la transacción.

-Dos capturas de pantalla obtenidas de un terminal móvil que, según declara, versan sobre las reclamaciones que dirigió a Money Gram para solicitar que cancelara las remesas números \*\*\*INCIDENCIA.1 y \*\*\*INCIDENCIA.2. En una imagen se lee: *“¡Gracias! Te responderemos lo antes posible. Núm de seguimiento de asistencia \*\*\*EMAIL.3”*.

En la otra imagen, después del anagrama de la compañía, se lee: *“Money Gram. Perfil cerrado Después de una revisión minuciosa”*.

**SÉPTIMO:** Obra en el expediente, aportada por la reclamante en fase de prueba, una captura de pantalla de un terminal móvil con la información del sistema de MoneyGram relativa a su *“Historial de Transacciones”*. En la imagen aparece esta información:

-En primer lugar, la indicación “2 de sept. 2019”, “Completo”. Debajo, “Núm de Refere...” “(...)”. Y debajo, “XXX,XX EUR” “Recibo de dinero”.

-El segundo registro dice: “2 de sept.” “Completo”. Debajo, “Núm de Refere...” “C.C.C.”. Debajo, “XXX,XX EUR” “Recibo de dinero”.

-El tercer registro lleva esta información: “30 ago. 2019”, “Completo”. Debajo, “Núm de Refere...” “F.F.F.”. Y debajo, “XXX,XX EUR” “Recibo de dinero”.

-Del último registro que consta en la captura de pantalla aportada se puede visualizar esta información: “15 dic. 2018”, “Completo”. Debajo, “Núm de Refere...” “(...)”. Y debajo, “XXX,XX EUR” “Recibo de dinero”.

OCTAVO: La reclamante presentó el 16 de octubre de 2019 una reclamación ante la OMIC del Ayuntamiento de Madrid dirigida contra **UNITED ANIF, S.L.**, en calidad de titular del Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1 (el reclamado erróneo), a quien responsabilizó de haber utilizado sus datos personales para vincularlos a dos envíos de dinero efectuados el 2 de agosto de 2019 que ella no ordenó. Obra en el expediente la “*Hoja de Reclamación*”, que la OMIC remitió a la AEPD en fecha 16 de octubre de 2019. Está debidamente cumplimentada y firmada por la reclamante y en el apartado destinado a “*Firma y sello del reclamado*” lleva estampado el sello de **UNITED ANIF, S.L.**

En fecha 5 de enero de 2021 la OMIC remite a la AEPD la comunicación que recibió de la reclamante en diciembre de 2020 en la que rectificaba los datos identificativos del titular del Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1 en la fecha en la que acontecieron los hechos e informaba de que en esa fecha la titular era **B.B.B.** con NIF \*\*\*NIF.1.

NOVENO: Respecto a la actividad empresarial de la reclamante, obra en el expediente, aportada por la parte reclamada, la “*Declaración Censal Simplificada de alta, modificación y baja en el censo de empresas, profesionales y retenedores*” (modelo 037) presentada ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), en la que consta que la fecha de alta censal y fecha en la que la reclamante inició su actividad fue el 11 de julio de 2019.

Obra también en el expediente el contrato de arrendamiento en el que es parte arrendataria la reclamada, suscrito el 1 de julio de 2019, siendo el objeto del arrendamiento el local de negocio ubicado en calle \*\*\***DIRECCIÓN.1** de Madrid.

DÉCIMO: La reclamada, en su respuesta a las pruebas solicitadas, ha declarado que el proceso que sigue en la gestión de los envíos de dinero realizados desde su locutorio es el siguiente:

<<1. Pedimos el documento del cliente

2. Preguntamos a qué país quieren enviar dinero

3. Si es un cliente habitual Preguntamos con que compañía quiere enviar, tenemos varias compañías

4. Si el cliente a elegido moneygram comprobamos si su datos que están en la ficha de moneygram son correctos.

5. Preguntamos a quien quiere enviar el dinero y en caso de que es un nuevo beneficiario Preguntamos nombre completo de beneficiario, número de teléfono

6. Si es pago a cuenta número completo de cuenta del destinatarios, nombre completo, número de teléfono, número de documentos y nombre del banco y la relación con el beneficiario.

7. Procedemos hacer el envío y mandamos escaneado el documento del cliente a la compañía a la espera que lo autoriza y una vez que está autorizado Procedemos hacer el envío.>> (El subrayado es nuestro)

UNDÉCIMO: En la política de privacidad global de Money Gram, incorporada al procedimiento mediante diligencia de la instructora de 18 de julio de 2022, se recogen, entre otras, estas previsiones:

<<[...]

#### NUESTROS PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

[...].

Nos comprometemos a cumplir con las leyes de protección de datos y a garantizar que la información personal sea: • Utilizada de forma legal, justa y transparente; • Recopilada sólo para fines válidos que le hemos explicado claramente y no utilizada de forma indebida; • Relevante para los fines que le hemos comunicado y limitados sólo a esos fines • Precisa y actualizada; • Guardada sólo mientras sea necesario para los fines que le hemos indicado; y • Guardada de forma segura.

[...]

#### PROPÓSITOS DEL PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES [...]

Utilizamos los datos personales que nos proporciona o que recopilamos sobre usted para los siguientes fines, según lo permitido por la legislación:

- Para la ejecución de un contrato con usted, para enviarle mensajes de transacciones y otros mensajes administrativos cuando solicite servicios de envío de dinero; [...]
- Para cumplir con una obligación legal o reglamentaria, [...]

[...]

#### NUESTROS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN [...]

Utilizamos las medidas organizativas, técnicas y administrativas apropiadas para mantener la seguridad de su información personal y para protegerla contra la destrucción, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso a la información personal bajo nuestro control.

[...]

Además, tomamos medidas preventivas para restringir el acceso a la información personal solo a aquellos que la necesitan, como nuestros empleados, proveedores de servicios, agentes, socios y otros terceros/asesores externos, según corresponda. Todos los que tienen acceso o están relacionados con el procesamiento de información personal están obligados por contrato a respetar la confidencialidad de su información personal, implementar los estándares de seguridad apropiados y cumplir con los estándares y políticas de privacidad de datos aplicables.

[...]>> (El subrayado es nuestro)

DUODÉCIMO: Los formularios de Money Gram en los que se documentan los envíos de efectivo gestionados por el Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1 que se han descrito en el Hecho Probado cuarto incluyen al final esta leyenda:

“Condiciones Generales”: “Esta transacción está sujeta a los términos y condiciones generales provistos en los establecimientos de los agentes y en \*\*\*EMAIL.2o/term .

[...] Al continuar con esta transacción:

- . Reconoce las advertencias de fraude indicadas anteriormente
- . Confirma que es el único beneficiario de los fondos y que no está enviando dinero en nombre de un tercero

.[...]" (El subrayado es nuestro)

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

#### Competencia de la AEPD

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 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 adelante, LOPDGDD), es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

El artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que *“Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se registrarán 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

Responsable del tratamiento de datos en el que se concreta la conducta contraria al RGPD

El artículo 4 del RGPD, “Definiciones”, dispone que “A efectos del presente Reglamento se entenderá por:

[...]

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;

8) «encargado del tratamiento» o «encargado»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento;”

El artículo 28 del RGPD, “Encargado del tratamiento”, estipula:

*“1. Cuando se vaya a realizar un tratamiento por cuenta de un responsable del tratamiento, este elegirá únicamente un encargado que ofrezca garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiados, de manera que el*

*tratamiento sea conforme con los requisitos del presente Reglamento y garantice la protección de los derechos del interesado.*

*2.[...]*

*3.El tratamiento por el encargado se regirá por un contrato u otro acto jurídico con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, que vincule al encargado respecto del responsable y establezca el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable. Dicho contrato o acto jurídico estipulará, en particular, que el encargado:*

*a) tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público; b)garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria;*

*c) tomará todas las medidas necesarias de conformidad con el artículo 32;*

*d) respetará las condiciones indicadas en los apartados 2 y 4 para recurrir a otro encargado del tratamiento;*

*e) asistirá al responsable, teniendo cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III;*

*f) ayudará al responsable a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del encargado;*

*g) a elección del responsable, suprimirá o devolverá todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros;*

*h) pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable.*

*En relación con lo dispuesto en la letra h) del párrafo primero, el encargado informará inmediatamente al responsable si, en su opinión, una instrucción infringe el presente Reglamento u otras disposiciones en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.*

*4.[...]*

*5.La adhesión del encargado del tratamiento a un código de conducta aprobado a tenor del artículo 40 o a un mecanismo de certificación aprobado a tenor del artículo*

*42 podrá utilizarse como elemento para demostrar la existencia de las garantías suficientes a que se refieren los apartados 1 y 4 del presente artículo.*

*6.Sin perjuicio de que el responsable y el encargado del tratamiento celebren un contrato individual, el contrato u otro acto jurídico a que se refieren los apartados 3 y 4 del presente artículo podrá basarse, total o parcialmente, en las cláusulas contractuales tipo a que se refieren los apartados 7 y 8 del presente artículo, inclusive cuando formen parte de una certificación concedida al responsable o encargado de conformidad con los artículos 42 y 43.*

*7.La Comisión podrá fijar cláusulas contractuales tipo para los asuntos a que se refieren los apartados 3 y 4 del presente artículo, de acuerdo con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 93, apartado 2.*

*8.Una autoridad de control podrá adoptar cláusulas contractuales tipo para los asuntos a que se refieren los apartados 3 y 4 del presente artículo, de acuerdo con el mecanismo de coherencia a que se refiere el artículo 63.*

*9.El contrato u otro acto jurídico a que se refieren los apartados 3 y 4 constará por escrito, inclusive en formato electrónico.*

*10.Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 82, 83 y 84, si un encargado del tratamiento infringe el presente Reglamento al determinar los fines y medios del tratamiento, será considerado responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento.*

El Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1 era agente autorizado de Money Gram cuando acontecieron los hechos objeto de la presente reclamación, extremo que queda acreditado a la luz de la documentación que obra en el expediente. A tal efecto pueden citarse los formularios de los envíos de efectivo gestionados por el locutorio en fechas 30 de agosto de 2019 y 2 de septiembre de 2019 que llevan el anagrama de MoneyGram y en los que el agente se identifica como “LOCUTORIO \*\*\*LOCUTORIO.1-#L7934”. También confirma la condición de agente de MoneyGram del referido locutorio que en el “*Historial de envíos*” de la reclamante que obra en los sistemas de Money Gram, del que existe una captura de pantalla en el expediente aportada por la reclamante, se reflejen los envíos de efectivo gestionados por el Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1 el 30 de agosto y 2 de septiembre de 2019. O que los envíos de dinero gestionados a través del mencionado locutorio hubieran sido efectivamente entregados a sus destinatarios y hubieran generado la remisión, a quien constaba como la persona ordenante de tales envíos, de un correo electrónico enviado por *Moneygram Payment Systems, Inc.* en el que informaba de la entrega del dinero a los destinatarios.

A su vez, en la fecha de 2 de septiembre de 2019 en la que los datos personales de la reclamante se vincularon a dos envíos de dinero que ella no ordenó gestionados desde el locutorio precitado, la titular del negocio era la reclamada, **B.B.B.**, con NIF \*\*\*NIF.1.



Esta circunstancia ha quedado acreditada en el expediente administrativo toda vez que la reclamada, en respuesta a las pruebas solicitadas, ha aportado la *Declaración Censal Simplificada de alta, modificación y baja en el Censo de empresas, profesionales y retenedores* ante la AEAT en la que como fecha de alta censal e inicio de actividad el figura 11 de julio de 2019. De manera que el alta e inicio de la actividad de la reclamada en el negocio conocido como Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1 se produjo algo más de un mes antes de que acontecieran los hechos. Obra también en el expediente el contrato de arrendamiento suscrito por la reclamada el 1 de julio de 2019 en calidad de arrendataria del local de negocio sito en la calle \*\*\***DIRECCIÓN.1**, en el que está ubicado el Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1.

En atención a la documentación mencionada, y por más que la *Hoja de Reclamación*, ejemplar para la Administración, que la reclamante presentó ante la OMIC del Ayuntamiento de Madrid llevara en el espacio destinado a “Firma y sello del reclamado” el sello de **UNITED ANIF, S.L.**, lo cierto es que en la fecha de los hechos el titular del locutorio desde el que se gestionaron los envíos de efectivo no era esa mercantil sino, como la reclamante comunicó a la OMIC y ese organismo informó a la AEPD el 5 de enero de 2021, **B.B.B.**.

La Política de Privacidad Global de MoneyGram, actualizada a fecha 1 de abril de 2022, a la que se accede desde su página web, informa de que, respecto a los tratamientos de datos que se efectúen en el ámbito de la Unión Europea en relación con la información personal que se proporcione a sus agentes, el responsable del tratamiento es MoneyGram International SPRL, “una entidad belga con domicilio social en Rue Joseph Stevens BE-1000 Bruselas, Bélgica. En estos casos, MoneyGram International SRL será el “controlador de datos” de su información personal recopilada en la UE.”

Reproducimos a continuación un fragmento de la mencionada Política de Privacidad Global de Money Gram, de la que una copia se incluye en el expediente incorporada mediante diligencia durante la fase de prueba:

*<<MoneyGram es una empresa líder en tecnología financiera mundial que ofrece innovadores servicios de transferencia de dinero y de pago a millones de consumidores en todo el mundo. Estamos comprometidos a salvaguardar la privacidad de su información personal. Este Aviso de privacidad describe nuestras prácticas y políticas de privacidad de datos cuando se relaciona con nosotros, incluida la forma en que recopilamos, usamos y compartimos su información personal de acuerdo con las leyes y estándares de conducta ética aplicables. Si nuestras prácticas y políticas cambian, actualizaremos este Aviso de privacidad.*

*¿QUIENES SOMOS? Un “controlador de datos” determina cómo y por qué una organización utilizará los datos personales.*

Este Aviso de privacidad se aplica a MoneyGram Payment Systems, Inc., una subsidiaria de propiedad absoluta de MoneyGram International, Inc. y sus afiliadas y subsidiarias en todo el mundo (colectivamente, "MoneyGram", "MoneyGram Group", "nos", "nuestro", "nosotros"). La mayor parte de nuestros servicios de transferencia de dinero y actividades comerciales se llevan a cabo bajo MoneyGram Payment Systems, Inc., una entidad de EE. UU. Ubicada en 1550 Utica Avenue South, Suite # 100, Minneapolis, MN 55416, EE. UU. ("MPSI"). Por lo general, MPSI será el "controlador de datos" en relación con cualquier información personal que se nos proporcione en cualquier parte del mundo, ya sea en persona en las ubicaciones de nuestros agentes, o por correo electrónico, teléfono o mediante nuestro sitio web o aplicación móvil, a menos que tengamos otra entidad local con licencia de MoneyGram. Esto significa que MPSI es responsable de decidir cómo conservará y utilizará la información personal sobre usted. Sin embargo, dependiendo de su ubicación y de cómo interactúe con nosotros, una entidad diferente de MoneyGram puede ser el "controlador de datos". Por ejemplo, si utiliza nuestros servicios de transferencia de dinero en la Unión Europea ("UE"), estará interactuando con MoneyGram International SRL, una entidad belga con domicilio social en Rue Joseph Stevens BE-1000 Bruselas, Bélgica. En estos casos, MoneyGram International SRL será el "controlador de datos" de su información personal recopilada en la UE.

[...]

ALCANCE DE ESTE AVISO DE PRIVACIDAD [...]. Este Aviso de privacidad se aplica cuando interactúa con MoneyGram en cualquier parte del mundo. Por ejemplo, este Aviso de privacidad se aplica cuando usted:

- Utiliza cualquiera de los servicios de MoneyGram, ya sea directamente o a través de nuestros agentes, aplicaciones móviles o sitios web;

[...]

#### NUESTROS PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

[...]

Nos comprometemos a cumplir con las leyes de protección de datos y a garantizar que la información personal sea: • Utilizada de forma legal, justa y transparente;

- Recopilada sólo para fines válidos que le hemos explicado claramente y no utilizada de forma indebida;
- Relevante para los fines que le hemos comunicado y limitados sólo a esos fines
- Precisa y actualizada;
- Guardada sólo mientras sea necesario para los fines que le hemos indicado; y
- Guardada de forma segura.

[...]

#### CÓMO RECOPIAMOS LA INFORMACIÓN PERSONAL [...]

Podemos recopilar información personal de diversas formas, que incluyen:

- Directamente de usted: [...]
- Indirectamente de usted: [...]

- Otras fuentes: por ejemplo, [...] información de nuestros socios o agentes, dependiendo de nuestra relación con ellos para los fines enumerados en este Aviso de Privacidad y en todo momento de acuerdo con las leyes.

[...]

#### PROPÓSITOS DEL PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES [...]

Utilizamos los datos personales que nos proporciona o que recopilamos sobre usted para los siguientes fines, según lo permitido por la legislación:

- Para la ejecución de un contrato con usted, para enviarle mensajes de transacciones y otros mensajes administrativos cuando solicite servicios de envío de dinero; [...]
- Para cumplir con una obligación legal o reglamentaria, [...]
- Para comercializar nuestros servicios, como para enviarle comunicaciones de marketing en relación con nuestros servicios, [...]
- Para perseguir nuestro interés legítimo de acuerdo con las leyes,

[...]

#### NUESTROS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN [...]

Utilizamos las medidas organizativas, técnicas y administrativas apropiadas para mantener la seguridad de su información personal y para protegerla contra la destrucción, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso a la información personal bajo nuestro control.

Empleamos las técnicas y medidas de seguridad adecuadas para proteger nuestros sistemas y servicios. Por ejemplo, cuando proporciona su información personal confidencial, como la información de una cuenta bancaria o un número de seguro social, la información se encripta y se protege en nuestros sistemas.

Además, tomamos medidas preventivas para restringir el acceso a la información personal solo a aquellos que la necesitan, como nuestros empleados, proveedores de servicios, agentes, socios y otros terceros/asesores externos, según corresponda. Todos los que tienen acceso o están relacionados con el procesamiento de información personal están obligados por contrato a respetar la confidencialidad de su información personal, implementar los estándares de seguridad apropiados y cumplir con los estándares y políticas de privacidad de datos aplicables. Aunque nuestros estándares de seguridad de la información se ajustan a los estándares de la industria y los requisitos de seguridad y privacidad de los datos, no hacemos ningún reclamo de garantía en cuanto a la seguridad o impenetrabilidad de los sistemas de MoneyGram en circunstancias extraordinarias/excepcionales o futuros ataques sofisticados. [...]>> (El subrayado es nuestro)

A propósito de los hechos que son objeto del expediente sancionador que nos ocupa, al amparo del artículo 28.10 del RGPD, se estima que la reclamada, titular del Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1, agente autorizado de Money Gram, es responsable del

tratamiento de los datos personales de la reclamante al haber gestionado, desde el establecimiento del que es titular, el envío de dos remesas de efectivo vinculadas a los datos personales de la reclamante en fecha 2 de agosto de 2019, envíos que la reclamante no contrató. El precepto mencionado dispone que *“si un encargado de tratamiento”, condición que en principio tendría la parte reclamada, “infringe el presente Reglamento al determinar los fines y medios del tratamiento, será considerado responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento.”*

### III

#### Infracción del principio de licitud

1.El RGPD se ocupa en su artículo 5 de los principios que presiden el tratamiento de los datos personales, precepto que dispone:

*“1. Los datos personales serán:*

*a) tratados de manera lícita, leal y transparente con el interesado (<<licitud, lealtad y transparencia>>”).*

El artículo 6 del RGPD bajo la rúbrica *“Licitud del tratamiento”* concreta en su apartado 1 los supuestos en los que el tratamiento de datos personales es considerado lícito:

*“1. El tratamiento sólo será lícito si cumple al menos una de las siguientes condiciones:*

*a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;*

*b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;*

*c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;*

*d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física.*

*e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;*

*f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.*

*Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones.”*

El RGPD exige que el tratamiento de datos personales sea lícito (artículo 5.1.a), para lo cual deberá estar fundado en alguna de las bases jurídicas que relaciona en su artículo 6.1. A la luz de las manifestaciones de la reclamante resulta evidente que el

tratamiento de sus datos personales efectuado por la reclamada no puede ampararse en ninguno de los motivos de licitud que detalla el artículo 6.1. RGPD.

El considerando 39 del RGPD dice a propósito del principio de licitud que *“Todo tratamiento de datos personales debe ser lícito y leal. Para las personas físicas debe quedar totalmente claro que se están recogiendo, utilizando, consultando o tratando de otra manera datos personales que les conciernen, así como la medida en que dichos datos son o serán tratados. [...]”*

2.En el supuesto de hecho examinado el tratamiento que la reclamada hizo de los datos de la reclamante únicamente podría estar amparado en la circunstancia del artículo 6.1.b) RGPD –la contratación de la prestación de un servicio de envío de efectivo a un tercer país a través de la empresa Money Gram- lo cual exigiría que la reclamante hubiera sido parte en ambos contratos de envío de efectivo.

En relación con la base jurídica del artículo 6.1.b) RGPD, el considerando 44 precisa que *“El tratamiento debe ser lícito cuando sea necesario en el contexto de un contrato o de la intención de concluir un contrato.”*

La documentación incorporada al expediente acredita que la reclamada trató los datos personales de la reclamante vinculándolos a dos envíos de efectivo gestionados desde su locutorio el 2 de agosto de 2019. Obran en el expediente, aportados por la reclamada en fase de prueba, los formularios en los que ambos envíos se documentaron, identificados con los números de albarán y referencia, respectivamente, XXXXXXXX y \*\*\*MENSAJE.2, el envío gestionado a las 19:04:14, por importe de XXX,XX € dirigido a **C.C.C.**, y con los números \*\*\*ALBARÁN.2 y \*\*\*MENSAJE.1 el envío gestionado a las 19.52:40, por importe de XXX,XX € dirigido a **D.D.D..**

En ambos documentos aparece como ordenante de los envíos una persona identificada con el nombre, dos apellidos, NIF, domicilio (calle, número y C.P.), nacionalidad y número de móvil de la parte reclamante. Asimismo, en ambos formularios se recoge como profesión, fecha de nacimiento y número de teléfono de la persona que hace los envíos los datos de la reclamante.

Ahora bien, estos formularios relativos a los envíos de fecha 2 de septiembre de 2019 incluyen la firma de la persona que realmente ordenó la operación, por más que hubiera facilitado como propios los datos personales de la reclamante. Esa firma es total y absolutamente distinta de la firma de la reclamante, de tal modo que a simple vista y sin ningún esfuerzo ni conocimiento especializado se comprueba su total disparidad ya que no es posible encontrar entre ambas ninguna similitud.

Sin perjuicio de volver sobre esta cuestión, y al margen de la disparidad absoluta de la caligrafía de la firma de quien ordenó el 2 de septiembre los envíos de dinero y la de la

firma de la reclamante, cabe destacar ahora las siguientes características de la que aparece en los formularios que documentan los dos envíos de dinero del 2 de agosto de 2019: El texto escrito dice “**A.A.A.**”; el nombre y el apellido no aparecen escritos en la misma línea, sino que el apellido figura debajo del nombre. Además, la rúbrica engloba a ambos formando una especie de círculo.

Resulta igualmente acreditado en el expediente que la reclamante, tres días antes de que se realizaran los envíos de dinero vinculados a sus datos, el 30 de agosto de 2019, ordenó un envío de efectivo por Money Gram a través del Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1. Envío que iba dirigido a **E.E.E.**, por un importe de 495,50 euros y, al igual que los envíos que se efectuaron con sus datos y a los que ella es ajena, dirigido a Bogotá (Colombia).

Obra en el expediente el formulario de ese envío de efectivo, que se encuentra firmado por la reclamante. En el formulario se incluyen los siguientes datos personales de la reclamante: En el epígrafe denominado “*Datos de la persona que hace el envío*”, consta su nombre y dos apellidos – **A.A.A.**–; su domicilio en calle \*\*\***DIRECCIÓN.2, C.P.** de **Madrid**; el número de móvil \*\*\***TELÉFONO.1**; la nacionalidad española y el número de DNI \*\*\***NIF.1**. En la columna derecha del formulario, bajo la rúbrica “*Profesión del ordenante*” consta “**EMPLEADA DE HOGAR**”, la “Fecha de nacimiento” “**15-07-1979**” y el “Teléfono” número \*\*\***TELÉFONO.1**.

Debajo existe una firma en la que puede leerse “XXXXXXXXXX”. Esta firma es idéntica a otras firmas de la reclamante que constan en diversos documentos que forman parte del expediente administrativo. En particular, están firmados por la reclamante la denuncia que interpuso en la Comisaría de Policía (una firma en cada folio), la “*Hoja de reclamación*” que presentó ante la OMIC y el documento anexo a la Hoja de Reclamación, documentos que la OMIC remitió a la AEPD el 16 de octubre de 2019.

Como se ha adelantado, existe una discrepancia total y absoluta entre las firmas que figuran en los formularios de los envíos efectuados a nombre de la reclamante en fecha 2 de septiembre de 2019 y la que se incluye en el formulario del envío que la reclamante sí realizó en fecha 30 de agosto de 2019. Firma, esta última, que, como se ha advertido, es a simple vista la misma que se incorpora a otros documentos que la reclamante firmó de los que existen ejemplos en el expediente administrativo.

Basta una mirada a ambas firmas -la de la reclamante y la de los formularios de envíos efectuados el 2 de agosto de 2019- para percibir estas características diferenciadoras: El grafismo entre una y otra es radicalmente distinto; el texto también lo es: la reclamante siempre escribe **XXXXXXXXXX** en tanto que la persona que hizo los envíos de fecha 2 de septiembre de 2019 escribe “**A.A.A.**”. Adviértase que “**A.A.A.**” es el segundo apellido de la reclamante y que en ninguna de las firmas de la reclamante de la que tenemos ejemplos en el expediente se incluye apellido alguno. Además de esto, la persona que ordenó los envíos de dinero el 2 de agosto de 2019 escribió el nombre



y el apellido en diferentes alturas de modo que el apellido aparece debajo del nombre. También la rúbrica es radicalmente distinta entre ambas firmas: mientras que la reclamada tiene forma elíptica la del tercero que ordenó los envíos el 2 de agosto de 2019 es un círculo en el que engloba el nombre y el apellido escritos uno encima del otro.

La reclamante ha negado reiteradamente que ella hubiera intervenido en ninguna de las operaciones de envío de remesas de efectivo que la reclamada gestionó vinculadas a sus datos personales el 2 de septiembre de 2019, exactamente los mismos datos que ella le había proporcionado tres días antes, el 30 de agosto, cuando contrató el servicio de envío de dinero. Sobre este particular, se recuerda que la reclamante se dirigió a Money Gram International, SRL y presentó una reclamación, como muy tarde, el día siguiente a la recepción de los mensajes electrónicos de MoneyGram Payment Systems, Inc., ya que la respuesta a su reclamación se envió el 3 de agosto de 2019. Se trata de un correo electrónico remitido desde \*\*\*EMAIL.4 relativo al asunto identificado con la referencia “*Money Gram Case 9079320*” (Hecho Probado sexto)

La reclamante continuó haciendo gestiones ante Money Gram para que desvinculara sus datos personales de los envíos de dinero que ella no realizó. A tal efecto, ha remitido a la AEPD una captura de pantalla obtenida de los sistemas de Money Gram con su “*Historial de Transacciones*” en la que aparecen como envíos efectuados por ella, además del que sí ordenó, de fecha 30 de agosto, los dos envíos a los que es ajena, de fecha 2 de septiembre (Hecho Probado séptimo). Ha aportado también dos capturas de pantalla con la respuesta de Money Gram en la que le comunican que, después de una revisión minuciosa, se ha procedido a cerrar su perfil. Respuesta que, según ha declarado la reclamante, se refiere a la reclamación que presentó solicitando que cancelara las remesas número \*\*\*INCIDENCIA.1 y \*\*\*INCIDENCIA.2.

Además, la reclamante presentó una denuncia en la Policía por estos hechos el 17 de septiembre de 2019, cuyo contenido se detalla en el Hecho Probado quinto.

3. Los formularios de Money Gram en los que se documentaron los envíos gestionados por el Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1 incluyen esta leyenda: “*Condiciones Generales*”: “*Esta transacción está sujeta a los términos y condiciones generales provistos en los establecimientos de los agentes y en \*\*\*EMAIL.2o/term. [...]*” (Hecho probado duodécimo)

Si bien es cierto que no se dispone del acuerdo de encargo de tratamiento que Money Gram debió haber suscrito con la reclamada, titular del Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1 que es agente autorizado de esa entidad, la Política Global de Money Gram publicada en su página web -de la que se transcribe un fragmento en el Fundamento Jurídico II y de la que se ha incorporado una copia al procedimiento (Hecho Probado undécimo)- además de precisar que la información que trata se recopila, entre otras fuentes, “de

nuestros socios o agentes, dependiendo de nuestra relación con ellos para los fines enumerados en este Aviso de Privacidad y en todo momento de acuerdo con las leyes” y mencionar entre los “Propósitos del procesamiento de datos personales” “[...] la ejecución de un contrato con usted, para enviarle mensajes de transacciones y otros mensajes administrativos cuando solicite servicios de envío de dinero; [...]”, estipula bajo la rúbrica “Nuestros estándares de seguridad de la información”:

“Todos los que tienen acceso o están relacionados con el procesamiento de información personal están obligados por contrato a respetar la confidencialidad de su información personal, implementar los estándares de seguridad apropiados y cumplir con los estándares y políticas de privacidad de datos aplicables. Aunque nuestros estándares de seguridad de la información se ajustan a los estándares de la industria y los requisitos de seguridad y privacidad de los datos, no hacemos ningún reclamo de garantía en cuanto a la seguridad o impenetrabilidad de los sistemas de MoneyGram en circunstancias extraordinarias/excepcionales o futuros ataques sofisticados. [...]” (El subrayado es nuestro)

Respecto a los “términos y condiciones generales provistos en los establecimientos de los agentes”, la reclamada respondió a la petición que se le hizo en fase de prueba para que explicara el procedimiento que tenía implantado para la gestión de los envíos de dinero que realiza desde su locutorio:

1. Pedimos el documento del cliente
2. Preguntamos a qué país quieren enviar dinero
3. Si es un cliente habitual Preguntamos con que compañía quiere enviar, tenemos varias compañías
4. Si el cliente a elegido moneygram comprobamos si su datos que están en la ficha de moneygram son correctos.
5. Preguntamos a quien quiere enviar el dinero y en caso de que es un nuevo beneficiario Preguntamos nombre completo de beneficiario, número de teléfono
6. Si es pago a cuenta número completo de cuenta del destinatarios, nombre completo, número de teléfono, número de documentos y nombre del banco y la relación con el beneficiario.
7. Procedemos hacer el envío y mandamos escaneado el documento del cliente a la compañía a la espera que lo autoriza y una vez que está autorizado Procedemos hacer el envío. (El subrayado es nuestro)

Pese a las medidas que la reclamada dice haber adoptado con ocasión de la contratación de los envíos de dinero - como la petición de documentación al cliente-, lo cierto es que esa petición no parece haberse cumplido respecto a los envíos realizados el 2 de agosto.

La documentación que consta en el expediente ofrece evidencias claras de que la persona que ordenó los envíos controvertidos no fue la reclamante. Así lo demuestra

la firma y rúbrica que figura en los formularios de estos envíos del 2 de agosto, totalmente distinta a simple vista de la firma de la reclamante que consta en el documento relativo al envío efectuado por ella el 30 de agosto, o con otros documentos firmados por la reclamante que obran en el expediente. Cabe añadir, también, que resulta llamativo que los hechos objeto de la reclamación hubieran ocurrido tres días después de que la reclamante contratara a través del Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1 el servicio de envíos a través de Money Gram. Es igualmente llamativo desde el punto de vista de la obligación que incumbe a la reclamada de *“implementar los estándares de seguridad apropiados y cumplir con los estándares y políticas de privacidad de datos aplicables”* que en el protocolo que sigue para la gestión de las transferencias de efectivo incluya un *escaneo del formulario del cliente* que, posteriormente, la reclamada envía a la compañía.

En definitiva, la reclamada gestionó dos envíos de efectivo en fecha 2 de agosto de 2019 asociados a los datos de la reclamante, quien no ordenó ni intervino en esa operación, por lo que el tratamiento de sus datos personales no puede fundarse en el motivo de licitud del apartado b) del artículo 6.1 del RGPD. Tampoco concurren ninguna otra base jurídica del tratamiento de las contempladas en dicho precepto. Como ha quedado acreditado a tenor de la disparidad de las firmas de quien contrató los envíos gestionados el 2 de septiembre y la firma de la reclamante, con ocasión de esos dos envíos la reclamada no observó ninguna diligencia para garantizar el respeto del principio de licitud, cuyo cumplimiento exige verificar la identidad de la persona que facilita como propios determinados datos personales.

#### IV

#### Tipo sancionador

La conducta de la que se responsabiliza a la reclamada, concretada en haber tratado los datos personales de la reclamante asociándolos a dos contratos de envío de remesas de efectivo en los que ella no intervino y, como consecuencia, comunicando sus datos a Moneygram Payment Systems, Inc., al menos su dirección electrónica, constituye una infracción del principio de licitud del tratamiento.

El tratamiento de los datos personales de la reclamante efectuado por la reclamada no puede ampararse en ninguna de las bases jurídicas previstas en el artículo 6.1 del RGPD, vulnerando con ello esta disposición que se encuentra tipificada en el artículo 83.5.a) RGPD, precepto que establece:

*“Condiciones generales para la imposición de multas administrativas”,*

*“[...]”*

*“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.”*

La LOPDGDD, a efectos de determinar el plazo de prescripción de la infracción, califica esta vulneración del RGPD en su artículo 72 de infracción muy grave. El precepto dispone:

*“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) [...]*

*b) El tratamiento de datos personales sin que concurra alguna de las condiciones de licitud del tratamiento establecidas en el artículo 6 del Reglamento (UE)2016/679.”*

## V

Sanción de multa administrativa: criterios para la determinación de su cuantía

El artículo 58 del RGPD, “Poderes”, prevé en su apartado 2 que cada autoridad de control dispondrá de los poderes correctivos que detalla en los apartados a) a j). Entre ellos, el apartado i) contempla la imposición de 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;”*.

En el supuesto examinado se estima procedente que, conforme al artículo 58.2 del RGPD, se proponga la imposición a la reclamada de la medida correctiva de multa administrativa.

Con objeto de determinar el importe de la multa con la que se propone sancionar a la reclamada como responsable de una infracción del artículo 6.1. del RGPD, se han de aplicar las disposiciones de los artículos 83.1 y 83.2 del RGPD.

El artículo 83 del RGPD, en su apartado 1, exige a las autoridades de control que las multas administrativas que impongan por infracciones tipificadas en los apartados 4,5 y 6 del precepto, sean, *“en cada caso individual”, “efectivas, proporcionadas y disuasorias.”*

Por su parte, el artículo 83.2 RGPD dispone:

*“Las multas administrativas se impondrán, en función de las circunstancias de cada caso individual, a título adicional o sustitutivo de las medidas contempladas en el artículo 58, apartado 2, letras a) a h) y j). Al decidir la imposición de una multa administrativa y su cuantía en cada caso individual se tendrá debidamente en cuenta:*

- a) la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance o propósito de la operación de tratamiento de que se trate, así como el número de interesados afectados y el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido;*
- b) la intencionalidad o negligencia en la infracción;*
- c) cualquier medida tomada por el responsable o encargado del tratamiento para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados;*
- d) el grado de responsabilidad del responsable o del encargado del tratamiento, habida cuenta de las medidas técnicas u organizativas que hayan aplicado en virtud de los artículos 25 y 32;*
- e) toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento;*
- f) el grado de cooperación con la autoridad de control con el fin de poner remedio a la infracción y mitigar los posibles efectos adversos de la infracción;*
- g) las categorías de los datos de carácter personal afectados por la infracción;*
- h) la forma en que la autoridad de control tuvo conocimiento de la infracción, en particular si el responsable o el encargado notificó la infracción y, en tal caso, en qué medida;*
- i) cuando las medidas indicadas en el artículo 58, apartado 2, hayan sido ordenadas previamente contra el responsable o el encargado de que se trate en relación con el mismo asunto, el cumplimiento de dichas medidas;*
- j) la adhesión a códigos de conducta en virtud del artículo 40 o a mecanismos de certificación aprobados con arreglo al artículo 42, y*
- k) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso, como los beneficios financieros obtenidos o las pérdidas evitadas, directa o indirectamente, a través de la infracción.”*

Respecto al apartado k) del artículo 83.2 del RGPD, la LOPDGDD, artículo 76, “Sanciones y medidas correctivas”, dispone:

*“2. De acuerdo a lo previsto en el artículo 83.2.k) del Reglamento (UE) 2016/679 también podrán tenerse en cuenta:*

- a) El carácter continuado de la infracción.*
- b) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales.*
- c) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.*
- d) La posibilidad de que la conducta del afectado hubiera podido inducir a la comisión de la infracción.*
- e) La existencia de un proceso de fusión por absorción posterior a la comisión de la infracción, que no puede imputarse a la entidad absorbente.*
- f) La afectación a los derechos de los menores.*
- g) Disponer, cuando no fuere obligatorio, de un delegado de protección de datos.*
- h) El sometimiento por parte del responsable o encargado, con carácter voluntario, a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, en aquellos supuestos en los que existan controversias entre aquellos y cualquier interesado.”*

De acuerdo con los preceptos transcritos, se aprecia respecto a la conducta infractora que es objeto de valoración la concurrencia de los siguientes factores que entrañan una agravación de la responsabilidad del sujeto infractor:

- Artículo 83.2.a) RGPD: *“la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance o propósito de la operación de tratamiento de que se trate, así como el número de interesados afectados y el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido.”*

En el supuesto examinado inciden diversos elementos que evidencian la gravedad de esa conducta teniendo en cuenta su *“alcance”*: (i) Han sido dos las operaciones de envío de efectivo en las que la reclamada trató los datos personales de la reclamante sin legitimación. Operaciones realizadas el 2 de septiembre de 2019 e identificados con las referencias \*\*\*MENSAJE.1 y \*\*\*MENSAJE.2. (ii) El tratamiento ilícito de los datos personales de la reclamante no consistió únicamente en vincular los datos personales de la reclamante a los dos envíos mencionados, sino que como consecuencia se comunicaron los datos de la reclamante a un tercero, Moneygram Payment Systems, Inc.; al menos su dirección electrónica, pues de no ser así la



reclamante no habría recibido los mensajes de esa compañía en los que le informaba de los envíos efectuados.

Respecto *“al nivel de daños y perjuicios”* sufridos por la reclamante, no se dispone de información sobre las consecuencias concretas derivadas del tratamiento ilícito, si bien las estipulaciones incluidas en la Condiciones Generales de los formularios de Money Gram en los que se documentaron los envíos dejan entrever un perjuicio potencial para quien realice un envío de efectivo que no forma parte de su patrimonio o que haga envíos de dinero en nombre de un tercero. Nos remitimos al Hecho Probado duodécimo en el que se transcribe la estipulación del referido condicionado que dice que al continuar con la transacción el remitente confirma que es el único beneficiario de los fondos y que no está enviando dinero en nombre de un tercero.

-La intencionalidad o negligencia en la infracción, circunstancia recogida en el artículo 83.2.b) RGPD.

En el desarrollo de su actividad empresarial la reclamada estaba obligada a adoptar las medidas necesarias para garantizar el respeto al principio de licitud, lo que le obligaba a verificar que, quien con ocasión de una solicitud de envío de dinero facilitaba como propios determinados datos personales era efectivamente su titular. En el presente supuesto, a la luz de la documentación que obra en el expediente se evidencia con claridad que la reclamada omitió absolutamente la más mínima diligencia para verificar la identidad de la persona que ordenó los envíos de efectivo de fecha 2 de agosto de 2019, indispensable para dar cumplimiento al principio de licitud del tratamiento previsto en el artículo 5.1.a) del RGPD y regulado en el artículo 6 del RGPD.

- *“Las categorías de los datos de carácter personal afectados por la infracción;”* artículo 82.g) RGPD. Son numerosísimos los datos personales de la reclamante que han sido objeto de tratamiento por la reclamada sin base jurídica alguna. Además del NIF, que identifica inequívocamente a la persona, su nombre y dos apellidos, la fecha de nacimiento, el domicilio, la nacionalidad, y, especialmente significativos por cuanto no es habitual incluirlos en los documentos de identidad, su número de teléfono móvil y su profesión.

■

- “La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales”, circunstancia prevista en el artículo 76.2.b) LOPDGDD en conexión con el artículo 83.2.k) RGPD.

La actividad empresarial de la reclamada relativa a la gestión de envíos de remesas de dinero presupone tratar, necesariamente, datos personales, tanto de quienes solicitan el servicio como de los destinatarios de los envíos. Esta característica de su actividad empresarial repercute en la diligencia que debe desplegar en el cumplimiento de los principios que presiden el tratamiento de datos de carácter personal.

Como circunstancia que atenúa la responsabilidad exigible se toma en consideración la prevista en el artículo 83.2.k) RGPD: “*cualquier otro factor (...) atenuante aplicable a las circunstancias del caso*”.

Pese a que se solicitó a la reclamada en fase de prueba que aportara la declaración de IRPF del ejercicio 2019 a fin de conocer el volumen de ingresos que le reporta su actividad, no aportó ni ese documento ni ninguna otra información.

La situación económica de la persona física responsable de la vulneración del RGPD que examinamos debe ser convenientemente valorada para hacer realidad la exigencia del Reglamento de que las multas administrativas sean, no sólo efectivas y disuasorias, sino también proporcionadas.

Ante la falta de información sobre esta cuestión, se toma en consideración la única referencia disponible: la actividad empresarial que desarrolla la parte reclamada, actividad que desempeña en el establecimiento del que es titular -Locutorio \*\*\*LOCUTORIO.1- que permite presumir que no tenía un volumen de negocio elevado. Se valora, entre otros factores, que los hechos acontecieron cuando había transcurrido algo más de un mes desde el inicio de su actividad empresarial.

Así pues, a la luz de las consideraciones precedentes, atendidas las circunstancias concurrentes, tanto adversas -artículo 83.2.a; 83.2.b); 83.2.g) y 83.2.k) en relación con el artículo 76.2.b) LOPDGDD- como favorables a reclamada -artículo 83.2.k) RGPD-, se *propone* imponer a la parte reclamada por la infracción del artículo 6.1 del RGPD de la que es responsable, una sanción de multa administrativa por importe de 2.000 € (dos mil euros).

A la vista de lo expuesto se procede a emitir la siguiente

### PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

Que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se sancione a **B.B.B.**, con NIF **\*\*\*NIF.1**, por una infracción del artículo 6.1. del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD, con una multa administrativa de 2.000 € (dos mil euros)

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 85.2 de la LPACAP, se le informa de que podrá, en cualquier momento anterior a la resolución del presente procedimiento, llevar a cabo el pago voluntario de la sanción propuesta, lo que supondrá una reducción de un 20% de su importe. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 1.600€ (mil seiscientos euros) y su pago implicará la terminación del procedimiento. La efectividad de esta reducción estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

En caso de que optara por proceder al pago voluntario de la cantidad especificada anteriormente, de acuerdo con lo previsto en el artículo 85.2 citado, deberá hacerla efectiva mediante su ingreso en la cuenta restringida nº **ES00 0000 0000 0000 0000 0000** abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en la entidad bancaria CAIXABANK, S.A., indicando en el concepto el número de referencia del procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento y la causa, por pago voluntario, de reducción del importe de la sanción. Asimismo, deberá enviar el justificante del ingreso a la Subdirección General de Inspección para proceder a cerrar el expediente.

En su virtud se le notifica cuanto antecede, y se le pone de manifiesto el procedimiento a fin de que en el plazo de DIEZ DÍAS pueda alegar lo que estime oportuno en su defensa y presentar los documentos e informaciones que considere pertinentes, de acuerdo con el artículo 89.2 de la LPACAP.

926-050522

**Paloma Alonso García**  
INSPECTORA/INSTRUCTORA

### ANEXO

## Índice del Expediente PS\_00379\_2021

16-10-2019 Reclamación de **A.A.A.** 1  
 22-11-2019 Traslado reclamación a UNITED ANIF, S.L. 29  
 23-06-2020 Traslado reclamación 2 a MONEY GRAM SPAIN, S.A. 47  
 03-08-2020 Contestación requerimiento de MONEY GRAN SPAIN S. 64  
 04-12-2020 Admisión a trámite a **A.A.A.** DE 67  
 05-01-2021 Contestación requerimiento de Ayuntamiento de Mad 70  
 10-12-2021 A. apertura a B.B.B.80  
 01-06-2022 Notif. p. pruebas a B.B.B.97  
 21-06-2022 Notif. p. pruebas 2 a B.B.B.100  
 21-06-2022 Pruebas a la reclamante a **A.A.A.** 104  
 21-06-2022 Petición de pruebas a MONEY GRAM INTERNATIO SRL a 107  
 29-06-2022 Contestación requerimiento de **B.B.B.** 112  
 30-06-2022 Contestación requerimiento de **A.A.A.** 130  
 18-07-2022 captura pantalla Money G 151  
 18-07-2022 captura web Money 158  
 18-07-2022 Diligencia 2 159  
 >>

SEGUNDO: En fecha 1 de agosto de 2022, la parte reclamada ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **1600 euros** haciendo uso de la reducción prevista en la propuesta de resolución transcrita anteriormente.

TERCERO: El pago realizado conlleva la renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción, en relación con los hechos a los que se refiere la propuesta de resolución.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

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 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 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

El artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo LPACAP), bajo la rúbrica “*Terminación en los procedimientos sancionadores*” dispone lo siguiente:

*“1. Iniciado un procedimiento sancionador, si el infractor reconoce su responsabilidad, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.*

*2. Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario o bien quepa imponer una sanción pecuniaria y otra de carácter no pecuniario pero se ha justificado la improcedencia de la segunda, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento, salvo en lo relativo a la reposición de la situación alterada o a la determinación de la indemnización por los daños y perjuicios causados por la comisión de la infracción.*

*3. En ambos casos, cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de, al menos, el 20 % sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstos acumulables entre sí. Las citadas reducciones, deberán estar determinadas en la notificación de iniciación del procedimiento y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.*

*El porcentaje de reducción previsto en este apartado podrá ser incrementado reglamentariamente.”*

De acuerdo con lo señalado,  
la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE**:

**PRIMERO:** DECLARAR la terminación del procedimiento **PS/00379/2021**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución a **B.B.B.**

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, los interesados podrán interponer 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.

968-230522

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