

- **Procedimiento N°: PS/00274/2021**

### RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

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

#### ANTECEDENTES

PRIMERO: La Jefatura Superior de Policía de Cataluña, con fecha 4 de febrero de 2021, remitió Acta de notificación de una presunta infracción a la normativa de protección de datos a la Agencia Española de Protección de Datos.

En el oficio de remisión del Acta se indica lo siguiente, en relación con la materia de protección de datos:

*“La Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en su artículo 11.1.a) exige a los agentes de la autoridad “velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciban de las Autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias”*

*En el marco de las funciones en materia de documentación de extranjeros, al igual que para la expedición del documento nacional de identidad, y tal como sucede en diversos ámbitos de la administración pública, es necesaria la previa solicitud de una cita para la materialización de los diferentes trámites, que se obtiene de forma gratuita a través de la página web <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>.*

*En dicha página web se puede obtener cita, en cualquier lugar del territorio nacional, para la expedición/renovación de documentos, recogida de tarjetas de identidad de extranjeros (TIE), solicitudes de asilo, cartas de invitación, toma de huellas para la expedición de tarjetas, certificados de registro de ciudadano de la Unión Europea, así como para otra serie de trámites administrativos.*

*El hecho de la suspensión de los plazos administrativos debido a la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional derivado de la pandemia ocasionada por la Covid-19 añadido a que, durante el presente año 2020, les ha correspondido la renovación de sus documentos a los ciudadanos extranjeros que se acogieron al proceso de regularización de su situación administrativa que se implementó en el año 2015, ha dado como resultado una situación de congestión en los servicios policiales relacionados con la materialización de diferentes trámites y expedientes en materia de extranjería, que han desbordado la capacidad de las oficinas de extranjería de la Policía Nacional en la provincia de Barcelona las cuales han tenido que ser reforzadas, en cuanto a medios personales y técnicos se refiere, para dar respuesta a la fuerte demanda experimentada en tan corto espacio temporal.*

*En este contexto, la Unidad contra las Redes de Inmigración y Falsedades adscrita a la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras de Barcelona de la Jefatura Superior de Policía de Cataluña ha detectado, a raíz de la recepción de múltiples reclamacio-*

nes y quejas tanto de usuarios como de gestorías y despachos de abogados relacionados con los trámites documentales de extranjeros, que esta saturación, además de por las causas expuestas, también viene motivada por las prácticas que vienen realizando los responsables de diversos establecimientos abiertos al público, principalmente locutorios, y/o particulares que se publicitan para la obtención de citas previas a cambio de distintas cantidades económicas y que, para conseguir un mayor lucro, saturan la plataforma informática de manera que provocan que los usuarios tengan muy difícil la obtención de una cita gratuita ante la administración y se vean obligados a requerir de sus servicios.

Al acudir a estos lugares, los usuarios se han visto forzados a facilitar sus datos personales, tanto de manera escrita como aportando copia de su documentación identificativa, a los empleados o personas que ofrecen este servicio para que, con dichos datos, puedan reservar la cita ante la administración, toda vez que dichas citas son nominales y no cabe la personación en las oficinas de documentación policiales con justificantes de citas que no correspondan con la persona que vaya a realizar el trámite solicitado.

Esta cesión de sus datos personales se realiza sin ninguna garantía ni identificación del responsable del tratamiento de los mismos, así como sin informar ni obtener el consentimiento de los usuarios conforme a lo establecido por la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, y el Reglamento (UE) 2016/679, sobre sus derechos de acceso a sus datos personales, rectificación, supresión o limitación de su tratamiento incurriendo por ello, a juicio de esta Unidad policial, en una infracción leve del artículo 74.a de la citada L.O. 3/2018, sin perjuicio de que con estas conductas se puedan estar también infringiendo algún otro de los preceptos de la L.O. 3/2018.

En base a todo lo anterior, en fecha 14/01/2021, por parte de funcionarios policiales adscritos a esta Unidad, se realizó una inspección administrativa en el locutorio denominado **\*\*\*LOCUTORIO.1**, sito en **\*\*\*DIRECCIÓN.1** (Barcelona), en la cual se constató la existencia de numerosas fichas de clientes (papeles manuscritos, copias de documentación, resguardos de cita previa NIE), que eran almacenadas en dicho establecimiento con la supuesta finalidad de la obtención de citas previas para la realización de diferentes trámites, extendiéndose en el lugar la preceptiva acta de inspección cuya copia se adjunta al presente escrito.

En el interior del establecimiento, se procedió a la intervención cautelar de 9 documentos conteniendo datos personales (nombre, apellidos, documento, teléfono, etc.), pertenecientes a terceras personas, con la finalidad de realizar las correspondientes gestiones policiales con los titulares de esa documentación.

Una vez realizadas las correspondientes gestiones, se procedió a la citación y posterior toma de declaración de diversas personas cuyos datos figuran en la documentación intervenida, las cuales han expresado que no fueron informadas ni prestaron consentimiento alguno ni de forma expresa ni tácita sobre lo dispuesto en el artículo 6.1.a del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, al facilitar sus datos personales a los encargados del establecimiento para la obtención de una cita previa.

*En base a lo anterior, a juicio de los intervinientes, el titular del establecimiento, tanto de manera personal como a través de sus empleados, estaría infringiendo uno o varios preceptos de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por lo que, en fecha 03/02/2021, previamente citado, se persona en estas dependencias, el titular del establecimiento llamado **A.A.A.** con NIE **\*\*\*NIE.1.**"*

SEGUNDO: Con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se trasladó al reclamado, de conformidad con lo establecido en el artículo 65.4 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo, LOPDGGD). La solicitud de información sobre los hechos puestos de manifiesto fue recibida, en fecha 29 de marzo de 2021, según consta en el Aviso de Recibo emitido por Correos, sin que se haya recibido contestación alguna.

TERCERO: Con fecha 03/06/2021, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación.

CUARTO: Con fecha 17/06/2021, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador al reclamado, por la presunta infracción del artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, RGPD), tipificada en el artículo 83.5 del RGPD.

QUINTO: Se produjeron dos intentos de notificación del acuerdo de inicio del presente procedimiento sancionador a través de correo postal los días 21/07/2021 y 26/07/2021, pero resultaron "Devuelto a origen por sobrante (no retirado en oficina)", según consta en el aviso de Correos.

Finalmente, la notificación se produjo por medio de un anuncio publicado en el Boletín Oficial del Estado el día 09/08/2021 y se le otorga un plazo de audiencia de DIEZ DÍAS HÁBILES para que formule las alegaciones y presente las pruebas que considere convenientes, de acuerdo con lo preceptuado en los artículos 73 y 76 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP).

SEXTO: La reclamada no formuló alegaciones al acuerdo de inicio del procedimiento.

El artículo 64.2 f) de la LPACAP -disposición de la que se informó al reclamado en el acuerdo de apertura del procedimiento- establece que si no se efectúan alegaciones en el plazo previsto sobre el contenido del acuerdo de iniciación, cuando éste contenga un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada, podrá ser considerado propuesta de resolución.

En el presente caso, el acuerdo de inicio del expediente sancionador determinaba los hechos en los que se concretaba la imputación, la infracción del RGPD atribuida a la reclamada y la sanción que podría imponerse. Por ello, tomando en consideración que

la reclamada no ha formulado alegaciones al acuerdo de inicio del expediente y en atención a lo establecido en el artículo 64.2.f LPACAP, el citado acuerdo de inicio es considerado en el presente caso propuesta de resolución.

SÉPTIMO: El acuerdo de inicio del procedimiento acordó en el punto cuarto de la parte dispositiva “INCORPORAR al expediente sancionador, a efectos de prueba, las reclamaciones presentadas por los reclamantes y la información y documentación obtenida por la Subdirección General de Inspección de Datos en la fase de información previa al acuerdo de admisión a trámite de la reclamación”.

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

### HECHOS

PRIMERO: La reclamada recoge datos de las personas físicas que acuden a su locutorio a pedir cita para trámites administrativos, sin facilitar la información precisa a los interesados de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

SEGUNDO: La Agencia Española de Protección de Datos ha notificado a la reclamada el acuerdo de inicio del presente procedimiento sancionador, pero ésta no ha presentado alegaciones ni pruebas que contradigan los hechos denunciados.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en los arts. 47 y 48.1 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para resolver este procedimiento.

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 4 del RGPD, bajo la rúbrica “Definiciones”, dispone que:

*“A efectos del presente Reglamento se entenderá por:*

*1) «datos personales»: toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de*

*localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona;*

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

Por lo tanto, de conformidad con dichas definiciones, la recogida de datos de carácter personal con motivo de la solicitud de cita previa para la realización de trámites administrativos constituye un tratamiento de datos, respecto del cual el responsable del tratamiento ha de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 13 del RGPD, facilitándole a los interesados toda la información que en dicho precepto se indica.

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

### III

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

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

*a) la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante;*

*b) los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso;*

*c) los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento;*

*d) cuando el tratamiento se base en el artículo 6, apartado 1, letra f), los intereses legítimos del responsable o de un tercero;*

*e) los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso;*

*f) en su caso, la intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión, o, en el caso de las transferencias indicadas en los artículos 46 o 47 o el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, referencia a las*

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

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

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

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

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

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

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

*f) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.*

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

*4. Las disposiciones de los apartados 1, 2 y 3 no serán aplicables cuando y en la medida en que el interesado ya disponga de la información."*

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

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

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



- a) La identidad del responsable del tratamiento y de su representante, en su caso.
- b) La finalidad del tratamiento.
- c) La posibilidad de ejercer los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.

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

#### IV

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

El artículo 58.2 del RGPD dispone lo siguiente:

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

- a) (...)
- b) *dirigir a todo responsable o encargado de tratamiento un apercibimiento cuando las operaciones de tratamiento hayan infringido lo dispuesto en el presente Reglamento;*
- c) (...)
- d) *ordenar al responsable o encargado de tratamiento que las operaciones de tratamiento se ajusten a las disposiciones del presente Reglamento, cuando proceda, de una determinada manera y dentro de un plazo especificado;*
- (...)
- i) *imponer una multa administrativa con arreglo al artículo 83, además o en lugar de las medidas mencionadas en el presente apartado, según las circunstancias de cada caso particular”.*

El artículo 83.5 b) del RGPD establece que:

*“Las infracciones de las disposiciones siguientes se sancionarán, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 20.000.000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 4% como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía:*

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

A su vez, el artículo 72.1 h) de la LOPDGDD, bajo la rúbrica “Infracciones consideradas muy graves” dispone:

*“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:*

*h) La omisión del deber de informar al afectado acerca del tratamiento de sus datos personales conforme a lo dispuesto en los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679 y 12 de esta ley orgánica.”*

## V

En este supuesto, la reclamada no ha presentado alegaciones ni pruebas que contradigan los hechos denunciados en el plazo dado para ello.

Esta Agencia ha constatado que la actuación de la reclamada no es acorde a la normativa de protección de datos, ya que no informa a los clientes sobre el tratamiento de los datos personales facilitados por estos, tal y como se exige en el artículo 13 del RGPD, indicado en el fundamento de derecho III.

Así las cosas, de conformidad con los hechos expuestos nos encontramos ante una infracción a lo dispuesto en el artículo 13 del RGPD, por parte de la reclamada.

## VI

De conformidad con el artículo 58.2 d), por la comisión de esta infracción procede dirigir un apercibimiento al recogerse datos de carácter personal de los clientes y considerar que la multa administrativa que pudiera recaer con arreglo a lo dispuesto en el artículo 83.5 b) del RGPD constituiría una carga desproporcionada para la reclamada, ya que no consta la comisión de ninguna infracción anterior en materia de protección de datos.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el citado artículo 58.2.d) del RGPD, en la resolución se requiere a la reclamada, como responsable del tratamiento, la adecuación de la información ofrecida a los usuarios cuyos datos personales se recaban de los mismos a las exigencias contempladas en el artículo 13 del RGPD, así como la aportación de medios de prueba acreditativos del cumplimiento de lo requerido

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable,

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

PRIMERO: DIRIGIR a **A.A.A.**, con NIF **\*\*\*NIE.1**, por una infracción del artículo 13 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 del RGPD, un apercibimiento.

SEGUNDO: REQUERIR a **A.A.A.**, con NIF **\*\*\*NIE.1**, al amparo de lo dispuesto en el artículo 58.2 d) del RGPD, para que en el plazo de diez días hábiles desde este acto de notificación acredite ante este organismo la adopción de medidas para facilitar información a las personas cuyos datos personales recoja, conforme a lo previsto en el artículo 13 del RGPD.

TERCERO: NOTIFICAR la presente resolución a **A.A.A.**.



De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) de la LPACAP, se podrá suspender cautelarmente la resolución firme en vía administrativa si el interesado manifiesta su intención de interponer recurso contencioso-administrativo. De ser éste el caso, el interesado deberá comunicar formalmente este hecho mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, presentándolo a través del Registro Electrónico de la Agencia [<https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>], o a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. También deberá trasladar a la Agencia la documentación que acredite la interposición efectiva del recurso contencioso-administrativo. Si la Agencia no tuviese conocimiento de la interposición del recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, daría por finalizada la suspensión cautelar.

938-131120

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