

Procedimiento Nº: PS/00321/2020

- RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

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

ANTECEDENTES

PRIMERO: Dña. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) con fecha 06/04/2020 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra CONSORCIO LÓPEZ DE AYALA con NIF **V06206379** (en adelante, el reclamado). Los motivos en que basa la reclamación son en síntesis: *que el 06/04/2020, a las 13:45 recibió un correo electrónico de la Administración del Consorcio Teatro López de Ayala, en que se le comunica que por el actual Decreto por el que se encuentra vigente el Estado de Alarma declarado en el país, se procedía a la cancelación de un evento para el cual había adquirido unas localidades. El correo está enviado a una pluralidad de afectados cuyas direcciones electrónicas, al igual que la mía, aparecen visibles por haber obviado el uso del CCO a la hora de efectuar la comunicación electrónica y desprotegiendo la privacidad a la que tengo derecho, puesto que personalmente, no quiero que mi dirección de correo pueda ser consultada, utilizada o difundida por terceros a los que no se la he facilitado en primera persona.*

SEGUNDO: Tras la recepción de la reclamación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar las siguientes actuaciones:

El 03/06/2020, fue trasladada al reclamado la reclamación presentada para su análisis y comunicación al afectado de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se le requería para que en el plazo de un mes remitiera a la Agencia determinada información:

- Copia de las comunicaciones, de la decisión adoptada que haya remitido al reclamante a propósito del traslado de esta reclamación, y acreditación de que el reclamante ha recibido la comunicación de esa decisión.
- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.
- Cualquier otra que considere relevante.

Transcurrido el plazo señalado, el reclamado no ha dado respuesta al requerimiento realizado.

TERCERO: El 17/09/2020, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante contra el reclamado.

CUARTO: Con fecha 23/10/2020, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador al reclamado, por las presuntas infracciones de los artículos 5.1.f) y 32.1 del RGPD, sancionadas conforme a lo dispuesto en los artículos 83.5.a) y 83.4.a) del citado RGPD.

QUINTO: Notificado el acuerdo de inicio, el reclamado en fecha 04/11/2020 presentó escrito de alegaciones manifestando en síntesis lo siguiente: que el 14/04/2020 recibió correo electrónico de la reclamante indicando que el correo enviado el 06/04/2020 se realizó a una pluralidad de clientes sin hacer uso de copia oculta; que se le respondió a la reclamante ese mismo día solicitando disculpas, indicando que todo fue debido a un error puntual; que el reclamado no ha tenido conocimiento del requerimiento de información a que alude la AEPD en su acuerdo de inicio; se aporta el escrito enviado a la reclamante sobre la decisión adoptada a propósito del traslado de la reclamación, y acreditación de que el reclamante ha recibido la misma y decisiones adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.

SEXTO: Con fecha 10/11/2020 se inició un período de práctica de pruebas, acordándose las siguientes

- Dar por reproducidos a efectos probatorios la reclamación interpuesta por el reclamante y su documentación, los documentos obtenidos y generados por los Servicios de Inspección que forman parte del expediente E/03747/2020..
- Dar por reproducido a efectos probatorios, las alegaciones al acuerdo de inicio PS/00321/2020 presentadas por el reclamado y la documentación que a ellas acompaña.

SEPTIMO: El 19/11/2020 fue emitida Propuesta de Resolución en el sentido de que por a Directora se sancionara al reclamado por infracción de los artículos 5.1.f) y 32.1 del RGPD, tipificadas en los artículos 83.5.a) y 83.4.a) del RGPD, con apercibimiento.

Transcurrido el plazo legalmente señalado al tiempo de la presente Resolución el reclamado no había presentado escrito de alegaciones.

OCTAVO: De las actuaciones practicadas en el presente procedimiento, han quedado acreditados los siguientes:

HECHOS PROBADOS

PRIMERO: El 06/04/2020 la reclamante presentó escrito ante la Agencia Española de Protección de Datos, señalando que el 06/04/2020 recibió un correo electrónico del reclamado en que se le informa que con motivo del Decreto por el que se encuentra vigente el Estado de Alarma declarado en el país, se procedía a la cancelación de un evento para el cual había adquirido unas localidades; que el e-mail enviado se remite a una pluralidad de afectados cuyas direcciones electrónicas, al igual que la suya, aparecen visibles por haber obviado el uso de la copia oculta a la hora de efectuar la comunicación electrónica.

SEGUNDO: Consta aportada captura de pantalla del correo electrónico en cuestión, remitido desde la dirección *****EMAIL.1**, el lunes 06/04/2020, a las 13:45, sin copia oculta, a una pluralidad de direcciones de correo electrónico entre las que se halla la dirección titularidad de la reclamante, por el motivo señalado en el hecho probado primero.

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 artículos 47 y 48 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para iniciar y para resolver este procedimiento.

II

En primer lugar, el artículo 5 del RGPD establece los principios que han de regir el tratamiento de los datos personales y menciona entre ellos el de *“integridad y confidencialidad”*.

El citado artículo señala que:

“1. Los datos personales serán:

(...)

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

(...)

El artículo 5, *Deber de confidencialidad*, de la nueva Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), señala que:

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

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

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

III

En segundo lugar, el artículo 32 del RGPD *“Seguridad del tratamiento”*, establece que:

“1. Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el responsable y el encargado del tratamiento aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;*
- b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;*
- c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;*
- d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.*

2. Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad se tendrán particularmente en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

3. La adhesión a un código de conducta aprobado a tenor del artículo 40 o a un mecanismo de certificación aprobado a tenor del artículo 42 podrá servir de elemento para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado 1 del presente artículo.

4. El responsable y el encargado del tratamiento tomarán medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del responsable o del encargado y tenga acceso a datos personales solo pueda tratar dichos datos siguiendo instrucciones del responsable, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros”.

IV

Los hechos probados en el procedimiento evidencian la divulgación de las direcciones de correo electrónico al ser remitido a la reclamante un correo electrónico sin copia oculta con quebrantamiento de las medidas técnicas y organizativas y vulnerando la confidencialidad de los datos.

En el presente caso, se imputa al reclamado la infracción del artículo 5.1.f) y 32.1 del RGPD, tipificadas en los artículos 83.5.a) y 83.4.a) del RGPD.

Como ha quedado acreditado a través de la captura de pantalla del correo electrónico aportada por la reclamante remitido desde la dirección *****EMAIL.1**, el lunes 06/04/2020 a las 13:45, sin copia oculta, a una pluralidad de direcciones de correo electrónico entre las que se halla la dirección titularidad de la reclamante y a través del cual se informaba que con motivo del Decreto por el que se encuentra vigente el Estado de Alarma declarado en el país, se procedía a la cancelación de un evento para el cual había adquirido unas localidades, supone la vulneración de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

No obstante, con la finalidad de aclarar los términos de la reclamación presentada y que ha propiciado la apertura del presente procedimiento sancionador, el reclamado mediante escrito de 04/11/2020 no solo ha aportado información de la incidencia producida señalando que el 14/04/2020 recibieron un correo electrónico remitido por la reclamante señalando que el correo electrónico remitido por la administración del reclamado a una pluralidad de clientes se había realizado sin activar la copia oculta lo que había permitido que se pudieran visualizar las direcciones

de correos de los afectados; que el mismo día el reclamado procedió a contestar el correo recibido de la reclamante solicitándole disculpas y indicándole que todo se había debido a un error puntual, ajeno y excepcional al modo de proceder de la entidad. Asimismo, adjuntaba copia de la comunicación dirigida a la reclamante a pesar de que no se había recibido ningún requerimiento de la AEPD en este sentido, las causas que habían motivado la incidencia producida.

Paralelamente y con el fin de evitar que se produzcan incidencias similares, los usuarios enviarán con destinatario al correo corporativo del reclamado y en copia oculta a los destinatarios finales, cuando hubiese dos o más destinatarios. asegurándose antes del envío de su correcta anotación.

Que todos los trabajadores de todos los departamentos del reclamado han recibido con anterioridad a la reclamación y con posterioridad a la misma, formación al respecto para impedir hechos como el ocurrido.

Que con anterioridad a la fecha de la reclamación, el reclamado tiene implantado en su organización procedimientos adecuados de actuación en la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal, siendo la incidencia consecuencia de error puntual e involuntario en el funcionamiento de dichos procedimientos.

Que no ha cometido ninguna infracción sobre este asunto ni antes ni posterior a la fecha de la reclamación.

V

La vulneración del artículo 5.1.f) del RGPD viene tipificada en el artículo 85.5.a) del citado Reglamento.

El artículo 83.5 a) considera que la infracción de *“los principios básicos para el tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9”* es sancionable, de acuerdo con el apartado 5 del mencionado artículo 83 del citado RGPD, *“con multas administrativas de 20.000.000€ 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”*.

Por otro lado, la LOPDGDD, a efectos de prescripción, en su artículo 72 indica que:

“Infracciones consideradas muy graves:

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

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

(...)”

VI

La vulneración del artículo 32 del RGPD se encuentra tipificada en el artículo 83.4.a) del RGPD en los siguientes términos:

“4. Las infracciones de las disposiciones siguientes se sancionarán, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 10 000 000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 2 % como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía:

*a) las obligaciones del responsable y del encargado a tenor de los artículos 8, 11, 25 a 39, 42 y 43.
(...)”*

Por su parte, la LOPDGDD en su artículo 71, *Infracciones*, señala que:

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

Y en su artículo 73, a efectos de prescripción, califica de *“Infracciones consideradas graves”*:

“En función de lo que establece el artículo 83.4 del Reglamento (UE) 2016/679 se consideran graves y prescribirán a los dos años las infracciones que supongan una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquel y, en particular, las siguientes:

*(...)
g) El quebrantamiento, como consecuencia de la falta de la debida diligencia, de las medidas técnicas y organizativas que se hubiesen implantado conforme a lo exigido por el artículo 32.1 del Reglamento (UE) 2016/679.
(...)”*

VII

No obstante, el artículo 58.2 del REPD dispone lo siguiente:

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

*(...)
b) sancionar a todo responsable o encargado del tratamiento con apercibimiento cuando las operaciones de tratamiento hayan infringido lo dispuesto en el presente Reglamento;
(...)”*

Por tanto, el RGPD, sin perjuicio de lo establecido en su artículo 83, contempla en su artículo 58.2.b) la posibilidad de acudir al *apercibimiento* para corregir los tratamientos de datos personales que no se adecúen a sus previsiones.

En el supuesto que nos ocupa, como se señalaba con anterioridad ha quedado acreditado la divulgación de las direcciones de correo electrónico al ser remitido a la

reclamante un correo electrónico sin copia oculta con quebrantamiento de las medidas de seguridad y vulnerando la confidencialidad de los datos.

De conformidad con las evidencias de las que se dispone dicha conducta constituye por parte del reclamado la vulneración de lo dispuesto en los artículos 5.1.f) y 32.1 del RGPD.

No obstante, el reclamado ha señalado que si bien tenía implementadas medidas con anterioridad a la incidencia reclamada y que todo se había de ido a un error puntual e involuntario, con el fin de evitar incidencias similares se han adoptado medidas para que los correos electrónicos con destino a los destinatarios finales sean remitidos mediante copia oculta, asegurándose antes del envío de su correcta anotación y ejecución; que los trabajadores si bien habían recibido formación en materia de protección de datos con anterioridad a la reclamación, con posterioridad se les ha reforzado la misma para impedir hechos como el ocurrido, por lo que en el presente caso no procede instar la adopción de medidas adicionales.

Además, también hay que tener en cuenta que no se aprecia reincidencia, por no constar la comisión, en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza.

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable,

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

PRIMERO: IMPONER a CONSORCIO LÓPEZ DE AYALA, con NIF **V06206379**, por una infracción del artículo 32 del RGPD, tipificada en el artículo 83.4.a) del RGPD, una sanción de *apercibimiento*.

SEGUNDO: IMPONER a CONSORCIO LÓPEZ DE AYALA, con NIF **V06206379**, por una infracción del artículo 5.1.f) del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD, una sanción de *apercibimiento*.

TERCERO: NOTIFICAR la presente resolución a CONSORCIO LÓPEZ DE AYALA.

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

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

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

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