

- **Expediente N.º: EXP202309862**

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el Título VIII de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), se han constatado los siguientes

HECHOS

PRIMERO: D. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) ejerció el derecho de supresión frente a **LUCRIN SPAIN, S.L.** (en adelante, la parte reclamada) sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante manifiesta que en fecha 10 de febrero de 2021 remitió solicitud de supresión de datos a la entidad reclamada, remitiendo su petición a través de la dirección de correo electrónico que figura en la política de privacidad de la entidad reclamada, sin haber recibido contestación para ello en el plazo legal establecido.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la LOPDGDD se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

La parte reclamada ha señalado que *“No se ha recibido solicitud alguna por parte del reclamante, ni virtual ni física, por lo que, aprovechando este requerimiento de la AEPD, se ruega remitan comprobante/justificación de acuse de recibo y contenido de la solicitud que nos hace el reclamante.*

(...) Según se entiende en la información que la AEPD ha tenido a bien remitirnos en forma de anexo a este expediente, el reclamante se dirige a la dirección de mail privacy@lucrin.com, siendo esta dirección propiedad de la empresa Lucrin AG, con sede en Ginebra, Suiza, empresa diferente a la que la Agencia se ha dirigido y el reclamante se quiere dirigir, Lucrin Spain SL.

Lo anterior hace indicar que el reclamante se ha intentado dirigir a la empresa Lucrin Spain SL utilizando la información habilitada a los usuarios sita en la web www.lucrin.com, en la que se detalla expresamente que la dirección privacy@lucrin.com es expresamente para los datos de los usuarios generados mediante el uso de la tienda online y/o sus aplicaciones.

Los canales mediante los cuales la empresa Lucrin Spain SL, gestiona este tipo de solicitudes es bien distinto: bien mediante mail a alguno de estos tres correos electrónicos:

- *USUARIO.1@lucrin.com*
- *info@lucrin.com*

- recursos.humanos@lucrin.com

*Bien por correo postal a la dirección, *****DIRECCIÓN.1**. Y así está expresado y comunicado en nuestra política de protección de datos.”*

TERCERO: El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 17 de agosto de 2023, a los efectos previstos en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada.

El mencionado acuerdo concedió a la parte reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes, reiterando, en síntesis, las alegaciones ya presentadas con anterioridad.

“Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto en los puntos anteriores, resaltar el hecho de que el reclamante no utilice el apoyo de la AEPD hasta pasados más de dos años completos (28 meses) tras el periodo de comunicación que cita en su solicitud, al no recibir respuesta alguna.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, resaltar que el escrito del reclamante no se encuentra firmado, por lo que en caso de haber encauzado correctamente su reclamación, no se podría haber comprobado su persona.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto en los puntos superiores, resaltar que el escrito del reclamante detalla que se adjunta DNI. En cambio, el documento adjuntado es una copia de lo que parece una identificación como (...), copia de documento no elaborado por la FNMT-RCM, que es el organismo autorizado en España para habilitar la documentación oficial y legal que reconoce la identidad de las personas.”

CUARTO: Examinado el escrito presentado por la parte reclamada, se traslada a la parte reclamante, para que, en el plazo de diez días hábiles formule las alegaciones que considere oportunas, formulando, en síntesis, las siguientes alegaciones:

“1. La solicitud de supresión de datos se envió a la dirección que a tal efecto figuraba en la web de la reclamada.

2. He pedido amparo a la AEPD cuando he considerado oportuno, no pudiendo alegar la reclamada por un han transcurrido veintiocho meses desde que formulé la solicitud de supresión de datos.

3. Si mi escrito no estaba firmado, debería haberme la reclamada solicitado que subsanara el documento que en el que pedía la supresión de datos personales.

*4. El carné de *****PUUESTO.1** es un documento válido para identificarme según establece la Ley Orgánica del Poder Judicial.”*

QUINTO: Otorgada audiencia a la parte reclamada, ésta señala, en síntesis, que:

“Reiteramos que el reclamante no ha contactado con la empresa adecuada para la finalidad que desea, la supresión de sus datos personales. Esto debería haberlo

direccionado a los correos electrónicos de los que dispone Lucrin Spain SL. y ya comentados previamente en anteriores respuestas: (...) O bien por correo postal a la dirección, (...) Tal y como está expresado y comunicado en nuestra política de protección de datos.

En cambio se ha dirigido a un correo electrónico de otra empresa y con otra finalidad (Lucrin AG con sede en Ginebra, Suiza)."

En cuanto al tiempo que la parte reclamada ha tardado en reclamar "Sólo reiteramos de nuevo, que entendemos que los veintiocho meses transcurridos hasta que solicita el apoyo de la AEPD, es mucho tiempo para gestionar algo tan importante para el reclamante."

Sobre las manifestaciones de la parte reclamante que si su escrito no estaba firmado debería haberle solicitado la subsanación, "(...) La firma del reclamante le identifica inequívocamente de forma jurídica, indicando la aceptación en la consolidación del contenido del documento, autorizando, consintiéndolo y aprobándolo.

En la solicitud se carece de firma, siendo el documento carente de validez representativa, pudiendo haber sido completado por cualquier otro individuo. La documentación debe ser comprobada antes de su envío, asegurando el fondo y las formas."

*En relación a que "(...) el carné de *****PUESTO.1** es un documento válido para identificarme según establece la ley orgánica del poder judicial"*

Reiteramos que es la FNMT-RCM, el organismo designado y autorizado en España para habilitar la documentación oficial y legal que reconoce la identidad de las personas.

Con esta designación se pretende generar la identificación de las personas protegiéndolas del fraude y la falsificación, justamente garantizando la protección de datos asignando elementos modernos de seguridad y calidad tal y como recoge en su portal web.

Los documentos designados para identificar a personas físicas en España son:

- *El Documento Nacional de Identidad*
- *La Tarjeta de Extranjería*
- *El Permiso de Conducir*
- *El Pasaporte Español*
- *El Visado "Schengen"*
- *El Permiso de Residencia de la UE*
- *Documentos de Viaje"*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1 y 64.1 de la LOPDGDD, es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

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

II

Cuestiones previas

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar, en la medida oportuna, el motivo de las mismas.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

De conformidad con esta normativa, siguiendo el trámite previsto en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD, que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la parte reclamada para que procediese a su análisis, diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes y acreditara haber facilitado al reclamante la respuesta debida.

El resultado de dicho traslado no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 17 de agosto de 2023, a los efectos previstos en su artículo 64.1 y 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada. Dicha admisión a trámite determina la apertura del presente procedimiento de falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD, regulado en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, según el cual:

"Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del

Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo 65 de esta ley orgánica.

En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación”.

El artículo 58.2 del RGPD confiere a la Agencia Española de Protección de Datos una serie de poderes correctivos a los efectos de corregir cualquier infracción del RGPD, de entre los que se incluye “ordenar al responsable o encargado del tratamiento que atiendan las solicitudes de ejercicio de los derechos del interesado en virtud del presente Reglamento.

III

Derechos de las personas en materia de protección de datos personales

Los derechos de las personas en materia de protección de datos personales están regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPDGDD. Se contemplan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad.

Los aspectos formales relativos al ejercicio de esos derechos se establecen en los artículos 12 del RGPD y 12 de la LOPDGDD.

Se tiene en cuenta, además, lo expresado en los Considerandos 59 y siguientes del RGPD.

De conformidad con lo dispuesto en estas normas, el responsable del tratamiento debe arbitrar fórmulas y mecanismos para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos, que serán gratuitas (sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del RGPD), y viene obligado a responder las solicitudes formuladas a más tardar en un mes, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, y a expresar sus motivos en caso de que no fuera a atender dicha solicitud. Recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado.

La comunicación que se dirija al interesado con ocasión de su solicitud deberá expresarse en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

IV

Derecho de supresión

El artículo 17 del RGPD, que regula el derecho de supresión de los datos personales, establece lo siguiente:

“1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará

obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;*
- b) el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;*
- c) el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;*
- d) los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;*
- e) los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;*
- f) los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1.*

2. Cuando haya hecho públicos los datos personales y esté obligado, en virtud de lo dispuesto en el apartado 1, a suprimir dichos datos, el responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de su aplicación, adoptará medidas razonables, incluidas medidas técnicas, con miras a informar a los responsables que estén tratando los datos personales de la solicitud del interesado de supresión de cualquier enlace a esos datos personales, o cualquier copia o réplica de los mismos.

3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el tratamiento sea necesario:

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;*
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;*
- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letras h) e i), y apartado 3;*
- d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la medida en que el derecho indicado en el apartado 1 pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o*
- e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones".*

V Conclusión

En el presente caso, la parte reclamante solicitó a la parte reclamada la supresión de sus datos personales, sin recibir respuesta.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la parte reclamada ha manifestado, en síntesis, que no ha recibido el ejercicio del derecho, ya que la parte reclamante lo dirigió a otra entidad diferente. Además, la solicitud que aporta no se encuentra

firmada y el documento que aporta para acreditar su identidad no es válido para esa finalidad.

“(...) Según se entiende en la información que la AEPD ha tenido a bien remitirnos en forma de anexo a este expediente, el reclamante se dirige a la dirección de mail privacy@lucrin.com, siendo esta dirección propiedad de la empresa Lucrin AG, con sede en Ginebra, Suiza, empresa diferente a la que la Agencia se ha dirigido y el reclamante se quiere dirigir, Lucrin Spain SL.

Lo anterior hace indicar que el reclamante se ha intentado dirigir a la empresa Lucrin Spain SL utilizando la información habilitada a los usuarios sita en la web www.lucrin.com, en la que se detalla expresamente que la dirección privacy@lucrin.com es expresamente para los datos de los usuarios generados mediante el uso de la tienda online y/o sus aplicaciones.

Los canales mediante los cuales la empresa Lucrin Spain SL, gestiona este tipo de solicitudes es bien distinto: bien mediante mail a alguno de estos tres correos electrónicos:

- USUARIO.1@lucrin.com
- info@lucrin.com
- recursos.humanos@lucrin.com

*Bien por correo postal a la dirección, *****DIRECCIÓN.1**. Y así está expresado y comunicado en nuestra política de protección de datos.”*

En cuanto a las manifestaciones de que se ha reclamado contra una empresa diferente, por parte de esta Agencia se ha comprobado que en la página web de la parte, en la “Declaración de protección de datos” consta que “La presente declaración de confidencialidad realizada por Lucrin.es, un servicio de Lucrin SA, establece la forma en que las empresas del grupo Lucrin —Lucrin SA, Lucrin Spain SL, Lucrin Mauritius Ltd, Lucrin Hong Kong Ltd, Lucrin USA, Lucrin India Ltd, Lucrin UK Ltd y Lucrin Japan, en lo sucesivo denominadas conjuntamente “nosotros”—, procesamos sus datos, ya sea durante la utilización de nuestros sitios web de Internet y nuestras aplicaciones móviles (en lo sucesivo, “servicios digitales”, “sitios web” o “portal”).”

“(...) También puede, en cualquier momento, corregir, bloquear o eliminar sus datos personales informándonos por escrito, con prueba de su identidad, a la siguiente dirección: Privacy@lucrin.com”

Por lo tanto, cabe concluir que la parte reclamante remitió su ejercicio de derecho a la dirección de correo electrónica indicada por la parte reclamada.

Las normas antes citadas no permiten que pueda obviarse la solicitud como si no se hubiera planteado, dejándola sin la respuesta que obligatoriamente deberán emitir los responsables, aún en el supuesto de que no existan datos en los ficheros o incluso en aquellos supuestos en los que no reuniera los requisitos previstos, en cuyo caso el destinatario de dicha solicitud viene igualmente obligado a requerir la subsanación de las deficiencias observadas o, en su caso, denegar la solicitud motivadamente indicando las causas por las que no procede considerar el derecho de que se trate.

En este sentido, hay que tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 12.6 del RGPD que dispone que *“Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 11, cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud a que se refieren los artículos 15 a 21, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado.”*

Por tanto, la solicitud que se formule obliga al responsable a dar respuesta expresa en todo caso, empleando para ello cualquier medio que justifique la recepción de la contestación.

En consecuencia, dado que no se acompaña la necesaria justificación de la recepción de la respuesta por parte de la parte reclamante informándole sobre la decisión que haya adoptado a propósito de la solicitud de ejercicio de derechos, procede estimar la reclamación que originó el presente procedimiento.

Es más, aún en el caso de que no se presentase mediante el canal facilitado o en la oficina correspondiente, el órgano receptor debe transmitir la solicitud recibida al Delegado de Protección de Datos asignado o al departamento encargado de la gestión de este tipo de solicitudes.

Asimismo, aunque es adecuado que dicha solicitud se dirija a la dirección declarada por el responsable a efectos del ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 o, a la oficina central, se considera que la recepción de la solicitud por cualquier departamento o sucursal del responsable es destino válido de la misma, conforme con el artículo 12 de LODPGDD, que dispone: *“El responsable del tratamiento estará obligado a informar al afectado sobre los medios a su disposición para ejercer los derechos que le corresponden. Los medios deberán ser fácilmente accesibles para el afectado. El ejercicio del derecho no podrá ser denegado por el solo motivo de optar el afectado por otro medio.”*

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: ESTIMAR la reclamación formulada por D. **A.A.A.** al considerar que se ha infringido lo dispuesto en el artículo 17 del RGPD e instar a **LUCRIN SPAIN, S.L.** con NIF **B72280415**, para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, remita a la parte reclamante certificación en la que se atienda el derecho solicitado o se deniegue motivadamente indicando las causas por las que no procede atender la petición, de conformidad con lo establecido en el cuerpo de la presente resolución. Las actuaciones realizadas como consecuencia de la presente Resolución deberán ser comunicadas a esta Agencia en idéntico plazo. El incumplimiento de esta resolución podría comportar la comisión de una infracción del artículo 83.6 del RGPD, calificada como muy grave a los efectos de prescripción en el artículo 72.1.m) de la LOPDGDD, que se sancionará de acuerdo con el artículo 58.2 del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D. **A.A.A.** y a **LUCRIN SPAIN, S.L.**

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

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al artículo 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.

1381-090823

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