

- Expediente N.º: EXP202202184

### RESOLUCIÓN N.º: R/00537/2023

Vista la reclamación formulada ante esta Agencia por **A.A.A.**, (a partir de ahora la parte reclamante), contra BANCO CETELEM, S.A. (a partir de ahora la parte reclamada), por no haber sido debidamente atendido su derecho de acceso.

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:** La parte reclamante ejerció derecho de acceso frente a la reclamada con NIF A78650348 y su solicitud, según manifiesta la parte reclamante, no recibió la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante pone de manifiesto que, solicitó el derecho de acceso a la parte reclamada tras conocer que le reclamaban una deuda heredada de su padre fallecido. La entidad reclamada responde que no consta contrato alguno a su nombre.

Esta Agencia después de recibir respuesta de la parte reclamada consideró atendido el derecho y la reclamación fue inadmitida.

*“...Una vez analizadas las razones expuestas por BANCO CETELEM, S.A., que obran en el expediente, esta Agencia considera que ha quedado atendido el derecho solicitado. Por este motivo, a tenor de lo establecido en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda no admitir a trámite la reclamación. Ello sin perjuicio de que la Agencia, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta, pueda llevar a cabo posteriores actuaciones relativas al tratamiento de datos referido en la reclamación...”*

La parte reclamante aporta diversa documentación relativa a la reclamación planteada ante esta Agencia y sobre el ejercicio del derecho ejercitado y, en desacuerdo con la inadmisión de su reclamación presenta recurso de reposición que es resuelto de forma estimatoria y que da lugar a la actual reclamación y cuya conclusión es la siguiente:

*“...En fecha 20 de mayo de 2022, la parte recurrente presenta un escrito en la Oficina de Correos de Alcorcón (Madrid), que es registrado en la AEPD en fecha 25 de mayo de 2022, mediante el cual interpone un recurso de reposición contra la resolución recaída en el expediente EXP202202184, en el que muestra su disconformidad con la resolución impugnada, argumentando que no se ha atendido su solicitud de acceso ya que la parte reclamada le ha facilitado el acceso a los datos de su padre fallecido cuando solicitó el acceso a sus datos personales facilitados a la parte reclamada en relación con un contrato formalizado por su padre fallecido que originó una deuda que*

*se le reclama a ella (...) En el presente caso, de la documentación que obra en el expediente, se ha constatado que el derecho de acceso ejercitado no ha sido atendido por la parte reclamada al existir un error en la identificación de los datos a los que se solicitaba el acceso, y que son los de la parte recurrente y no los de su padre fallecido que son a los que erróneamente se facilitó el acceso..."*

SEGUNDO: Se concedió a la entidad reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes. Dicha entidad manifiesta que tras solventar los errores iniciales por una confusión ha atendido el derecho.

Examinadas las alegaciones presentadas por la reclamada, son objeto de traslado a la parte reclamante, para que, en el plazo de quince días hábiles formule alegaciones que considere oportunas.

La parte reclamante insiste en que no se ha atendido el derecho, que le hablan de datos relacionados con contratos anteriores ya cancelados pero que, no le mandan los datos que tienen de ella respecto al contrato firmado por su padre fallecido y del que pedían que se hiciera cargo.

TERCERO: Después de las alegaciones de la parte reclamante se hace un nuevo traslado a la parte reclamada y, aporta una carta de fecha 1 de junio de 2023, donde acreditan haber atendido el derecho respecto del contrato al que hace referencia la parte reclamante.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO: Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el apartado 2 del artículo 56 en relación con el apartado 1 f) del artículo 57, ambos 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 lo sucesivo, RGPD); y en el artículo 47 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).

SEGUNDO: 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 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, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la entidad responsable 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, en el supuesto de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD.

Dicho acuerdo de 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:

*“1. 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, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo siguiente.*

*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”.*

No se estima oportuna la depuración de responsabilidades administrativas en el marco de un procedimiento sancionador, cuyo carácter excepcional implica que se opte, siempre que sea posible, por la prevalencia de mecanismos alternativos que tengan amparo en la normativa vigente.

Es competencia exclusiva de esta Agencia valorar si existen responsabilidades administrativas que deban ser depuradas en un procedimiento sancionador y, en consecuencia, la decisión sobre su apertura, no existiendo obligación de iniciar un procedimiento ante cualquier petición realizada por un tercero. Tal decisión ha de basarse en la existencia de elementos que justifiquen dicho inicio de la actividad sancionadora, circunstancias que no concurren en el presente caso, considerando que con el presente procedimiento quedan debidamente restauradas las garantías y derechos del reclamante.

**TERCERO:** 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.

Tratándose del derecho de acceso a los datos personales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la LOPDGDD, cuando el ejercicio del derecho se refiera a una gran cantidad de datos, el responsable podrá solicitar al afectado que especifique los “datos o actividades de tratamiento a los que se refiere la solicitud”. El derecho se entenderá otorgado si el responsable facilita un acceso remoto a los datos, teniéndose por atendida la solicitud (si bien el interesado podrá solicitar la información referida a los extremos previstos en el artículo 15 del RGPD).

El ejercicio de este derecho se podrá considerar repetitivo si se ejerce en más de una ocasión durante el plazo de seis meses, a menos que exista causa legítima para ello.

Por otra parte, la solicitud será considerada excesiva cuando el afectado elija un medio distinto al que se le ofrece que suponga un coste desproporcionado, que deberá ser asumido por el afectado.

CUARTO: Conforme a lo establecido en el artículo 15 del RGPD y artículo 13 de la LOPDGDD, *“el interesado tiene derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales”*.

Al igual que el resto de los derechos del interesado, el derecho de acceso es un derecho personalísimo. Permite al ciudadano obtener información sobre el tratamiento que se está haciendo de sus datos, la posibilidad de obtener una copia de los datos personales que le conciernan y que estén siendo objeto de tratamiento, así como información, en particular, sobre los fines del tratamiento, las categorías de datos personales de que se trate, los destinatarios o categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, el plazo previsto o criterios de conservación, la posibilidad de ejercitar otros derechos, el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control, la información disponible sobre el origen de los datos (si estos no se han obtenido directamente de titular), la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, e información sobre transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional. La posibilidad de obtener copia de los datos personales objeto de tratamiento no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.

En el supuesto aquí analizado, la parte reclamante ejerció su derecho de acceso a la parte reclamada y no tuvo una respuesta satisfactoria.

En principio, esta Agencia inadmite su reclamación para mas tarde atenderla después de que el recurso presentado por la reclamante revelara que hubo una confusión, se aportaron los datos del padre fallecido en lugar de los de la reclamante/solicitante.

La reclamante solicita el acceso a sus datos referentes a un contrato que su padre fallecido firmó y del que le reclamaban la deuda. Además del origen de los mismos, su uso, su conservación, a quien han sido cedidos etc.

La parte reclamada dice haber atendido el derecho enviándole los datos que tiene de la reclamante respecto al contrato y, así se acredita en la carta enviada a la reclamante con fecha 1 de junio de 2023. En dicha carta el reclamado atiende el derecho de acceso tal y como recoge la normativa antes transcrita.

Por tanto en el supuesto aquí analizado, con la documentación obrante en el procedimiento, tal y como se desprende de las alegaciones formuladas y de la documentación aportada por la parte reclamada en el proceso de traslado de la reclamación, se comprueba que el derecho de acceso ha sido atendido de forma extemporánea.

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

**PRIMERO:** ESTIMAR por motivos formales, la reclamación formulada por **A.A.A.**, contra la entidad BANCO CETELEM, S.A. No obstante, no procede la emisión de nueva certificación por parte de dicha entidad, al haberse emitido la respuesta extemporáneamente, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución a **A.A.A.** y a BANCO CETELEM, S.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.

1037-160523

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