

- Expediente N.º: EXP202200460

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

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

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 8 de diciembre de 2021 y 14 de marzo de 2022, interponen reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos **A.A.A.** y **B.B.B.** (en adelante, la parte reclamante 1 y parte reclamante 2 respectivamente).

La reclamación se dirige contra *GENERAL LOGISTICS SYSTEMS SPAIN, S.A.* con NIF A61441523 (en adelante, la parte reclamada o GLS).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

Los reclamantes manifiestan que llevaron a cabo la compra de un terminal móvil en una tienda física del operador de telefonía XFERA MÓVILES, indicando que el terminal sería entregado en su domicilio, pero no lo han recibido, por lo que se pone en contacto con la empresa de transportes, y le indican que su paquete había sido retirado personalmente en su sede, y que dicha persona había facilitado todos sus datos personales para proceder a la retirada.

Entienden, por tanto, que se ha llevado a cabo una suplantación de identidad y usurpación de sus datos personales, sin que la reclamada haya realizado una custodia adecuada de sus datos personales.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), el 17 de enero de 2022 se dio traslado a XFERA MÓVILES de dicha reclamación, 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.

En respuesta a dicho requerimiento se recibe la siguiente información:

Los terminales de los reclamantes fueron recogidos en la sede de la empresa de GLS.

La copia del DNI que se solicita en el momento de la contratación se guarda dentro de un gestor documental cuyo acceso *“se encuentra limitado al departamento de fraude (Control de Servicio) y perfiles con facultad de auditoría”*.

La información sobre los pedidos de terminales se guarda en distintos sistemas de logística dependiendo de la empresa de mensajera que gestione el envío pero, en ningún caso se almacena copia del DNI en estos sistemas.

Las personas que tienen acceso a los sistemas de logística (del departamento de logística) no tienen acceso al gestor documental en el que se almacenan las copias de los documentos de identidad.

La entidad reclamada manifiesta que *“entendemos que es improbable que la usurpación de la personalidad del interesado se deba a un fallo en la seguridad de los sistemas de mi representada que afectara al gestor documental y al sistema de logística, de hecho, no se ha detectado vulneración de las medidas de seguridad de estos aplicativos.”*

Asimismo señala que *“tiene contratados los servicios logísticos asociados al envío y recepción de terminales, router y demás aparatos electrónicos a Interbox Technology, S.L. de 15 de julio de 2015, encargándose esta de la gestión y preparación de los pedidos. Los servicios de mensajería se encuentran subcontratados a su vez por Interbox a ASM, UPS y Correos.”*

En esta misma línea indica que *“Por razones de las que esta Agencia ya es conocedora, relacionadas con el fraude conocido como SIM swapping, una de las medidas implementadas por mi representada a mayores, es la denominada entrega segura, mediante la cual, la entrega de tarjetas SIM y terminales deberá realizarse en el domicilio del interesado con identificación del contratante, sin que se permita la entrega a terceros, ni siquiera convivientes.”*

Concluye diciendo que *“las empresas de mensajería solo disponen de información de la persona a la que se dirige el pedido e instrucción de realizar la entrega segura mediante comprobación del DNI del interesado, no proporcionándoles, por parte de mi representada, acceso a información del continente del paquete transportado.”*

TERCERO: Con fecha 2 de junio de 2022 de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

El día 28 de junio de 2022, se reciben en la AEPD escritos de respuesta a requerimiento de información, presentado en nombre de GLS, en los que se aporta, entre otra, la siguiente información:

1. El remitente de ambos envíos es INTERBOX.
2. Respecto al envío del RECLAMANTE 2, se indica que tiene contratado el servicio de fotocopia del documento de identificación.

De este modo, GLS identificó al receptor del envío y realizó una fotografía del documento con el que se identificó la persona que recogió el envío. Y se aporta

copia por las dos caras del mismo documento de extranjero que había aportado en su reclamación el RECLAMANTE 2.

3. Respecto a las indicaciones que tienen para entregar el paquete del RECLAMANTE 2, indican que

“Las instrucciones del cliente en relación al envío se recogen en la sección “Observaciones” del Documento 1. En dicha sección se señalan los últimos 4 dígitos y letra del documento de identidad de la persona a la que se deberá entregar la expedición.”.

Y se aporta captura del documento de expedición del envío del RECLAMANTE 2, en el que se puede observar que, en el apartado “Observaciones”, aparece como dato personal del cliente los últimos 4 dígitos y la letra del DNI del RECLAMANTE 2 con, entre otras, la indicación “*Entrega exclusiva DNI*”; en los datos de “Destino” de ese documento de expedición aparecen los datos de contacto, domicilio y nombre completo del destino del envío pero no aparece el dato del número de DNI.

Sí aparece el nombre completo y número del DNI del RECLAMANTE 2 en los datos que se refieren a la recogida del envío realizados el día 15/02/2022 a las 16:24 horas.

4. Respecto al envío del RECLAMANTE 1, se indica que tiene contratado “*servicio Identifcate que no requiere de la toma de fotografías de los documentos de identidad, sino que únicamente implica el cotejo por el repartidor de que el documento de identidad mostrado por el destinatario coincide con el indicado por el cliente.*”

Y se aporta copia del comprobante de entrega, en el que se puede observar que el número de identidad del RECLAMANTE 1 (que coincide con el número de identidad que el reclamante indicó al presentar su reclamación ante la AEPD) solamente aparece, junto con su nombre completo, en la sección “*Recibido y conforme*” junto con la fecha de recogida del 07/12/2021 a las 9:18 horas.

5. Copia del documento de expedición del envío del RECLAMANTE 1, en el que, en el apartado “Observaciones”, aparece la indicación de “*Entrega exclusiva DNI*” y se indican los últimos 4 dígitos y la letra del documento de identidad del RECLAMANTE 1; en los datos de “Destino” de ese documento de expedición aparecen los datos de contacto, domicilio y nombre completo del destino del envío pero no aparece el dato del número de DNI.

Sí aparece el nombre completo y número del DNI del RECLAMANTE 1 en los datos que se refieren a la recogida del envío realizados el día 07/12/2021 a las 09:18 horas.

6. Respecto a las personas que tuvieron acceso a los datos del envío, se indica lo siguiente:

“La actividad de las empresas postales y de transporte de paquetería implica que las expediciones se gestionen por numerosos operarios en las diversas fases de la

logística y transporte (recepción, descarga, clasificación, embalaje, carga....). En consecuencia, pasamos a detallar todas las funciones y proveedores que han accedido a los datos de la etiqueta necesarios para la entrega al destinatario. En primer lugar, un proveedor transporta las expediciones desde las instalaciones de Interbox hasta nuestro hub en Madrid.

Posteriormente, los operarios descargan, clasifican y embalan las mercancías en pallets para su transporte por otro proveedor hasta las plataformas de reparto (zona donde se entregará al destinatario).

Tras esto, la empresa colaboradora, la cual figura como “Destino: Llica – N20” en el Documento 1, se encarga de repartir las expediciones al destinatario. Además de las funciones ya detalladas, también puede accederse a los datos desde Atención al Cliente para gestionar cualquier incidencia en relación a la expedición. Todos aquellos que tuvieron acceso a los datos personales del reclamante, lo tuvieron o bien para gestionar su transporte, o bien para gestionar las incidencias derivadas del mismo”.

Y se aporta una captura de los “Tracking operativos” de ambos envíos en los que se pueden observar todas las actuaciones que se han realizado sobre cada envío desde su salida hasta su entrega; cada una de estas actuaciones tiene indicado un código de quién ha realizado la actuación.

7. Respecto a la recogida de los envíos en las oficinas de la empresa de reparto en lugar de en el domicilio de los reclamantes, se indica que, en ambos casos, se tiene constancia de que los reclamantes lo indicaron así. Y se aportan datos del “tracking” de ambos envíos en los que aparece la siguiente incidencia:

- En el envío del RECLAMANTE 1: “FACILITADA SOLUCIÓN POR EL CLIENTE” anotada en la fecha del 04/12/2021 a las 23:10 horas.
- En el envío del RECLAMANTE 2: “FACILITADA SOLUCIÓN POR EL DESTINATARIO” anotada en la fecha del 15/02/2022 a las 8:00 horas.

El día 30 de junio de 2022, se recibe en la AEPD escrito de respuesta a requerimiento de información, presentado en nombre de XFERA CONSUMER FINANCE, en los que se aporta, entre otra, la siguiente información:

8. Indicación de que no puede facilitar los datos de accesos a los datos de los reclamantes porque *“habiendo consultado a las áreas involucradas en la gestión de clientes dentro de Xfera Consumer Finance Establecimiento Financiero de Crédito S.A. y que son las que pueden revisar las Bases de Datos de clientes dentro de los sistemas de mi mandante, mi mandante asegura no tener constancia ni registro de los reclamantes dentro de sus sistemas, ni haber realizado ninguna financiación a estos reclamantes”.*
9. Hilo de correos en los que el Director de Operaciones de XFERA CONSUMER FINANCE indica que *“Os confirmo que estos clientes nunca lo han sido de Xfera CF y nunca hemos recibido ninguna solicitud a nombre de ninguno de ellos (que*

pudiéramos rechazar, por ejemplo). Por lo que se puede confirmar que ninguna persona de Xfera CF ha tenido acceso a sus datos.”.

10. Impresiones de pantalla de dos búsquedas en la base de datos de clientes de XFERA CONSUMER FINANCE en las que se observa el resultado “El cliente no existe”. En estas búsquedas se observa que se han realizado introduciendo en el campo “NIF/CIF” dos números de identidad parecidos a los de los reclamantes pero que no son exactamente iguales.

De este modo, en una búsqueda se realiza con un número que es el del RECLAMANTE 2 incluyendo un cero delante; y la otra búsqueda se realiza con un número que es el del RECLAMANTE 1 incluyendo un cero entre la primera letra y el primer número de su número de identificación.

El día 4 de julio de 2022, se reciben en la AEPD escritos de respuesta a requerimiento de información, presentados en nombre de INTERBOX, en los que se aporta, entre otra, la siguiente información:

11. Indicación de que *“INTERBOX dispone de una plataforma logística (en adelante, “Plataforma”) para la gestión de los pedidos del Xfera Móviles, S.A., al que se accede mediante usuario y contraseña. No obstante, dicha Plataforma no tiene un registro de accesos que permita acreditar qué usuarios en concreto accedieron a los datos personales del reclamante en el rango de fechas indicado.”*
12. Indicación de las personas que tenían permisos para acceder a la plataforma de logística en el momento de los envíos indicados en las reclamaciones.

Se indica los perfiles que tenían acceso y la justificación para que tuvieran acceso, siendo estos perfiles los siguientes:

- Con acceso a todos los módulos:
 - Directora de Operaciones para Grupo Más Móvil: Acceso para revisión y control de problemas o incidencias y para reporte de datos.
 - Área de Control de gestión: Acceso para revisión y control de problemas o incidencias y para reporte de datos.
 - Área de Facturación y Liquidaciones Acceso para seguimiento de pedidos, estado de los mismos, comprobación de liquidaciones, cruces de pedidos, estados de pedido y facturación con Más Móvil.
 - Área de Compras: Acceso para creación de referencias nuevas, órdenes de compra, registro de las entradas de mercancía en el almacén, integración a stock de la mercancía.
 - Área de Logística: Acceso para el control de stock de los distintos almacenes virtuales, traspasos entre almacenes físicos y gestión de entregas de pedidos con las distintas agencias de mensajería.

- Área de Logística Inversa: Acceso para la gestión de las incidencias en las recogidas y reclamaciones del centro de atención de Más Móvil.
- Con acceso restringido a la información necesaria para el desarrollo de sus funciones:
 - Departamento de Contabilidad: Accede a datos de clientes, compras, pedidos, facturación y devoluciones para revisar o comprobar algún dato para confirmar que si está registrado de forma correcta en nuestro ERP de gestión la información.
 - Departamento de Postventa: Accede a datos de stock valorado, pedidos y devoluciones para tramitar los pedidos siniestrados con las agencias de transporte.
 - Responsable Almacén Canarias: Accede a datos de traspaso de stock entre almacenes físicos, para que cuando se traspasa la mercancía a Canarias, pueda darle entrada.

13. Copia de Anexo a contrato entre GLS e INTERBOX, fechado el 23 de abril de 2019 y con apariencia de firma, con el título “ANEXO I. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO “DNI+Foto” PARA CLIENTES DE GENERAL LOGISTICS SYSTEMS SPAIN S.A.”.

En este anexo se indica, entre otras, las siguientes cláusulas:

- “CUARTO. – *El mensajero o repartidor, en el momento de la entrega de la mercancía realizará una fotografía del DNI, con la finalidad de aportarla junto con el POD (Prueba de Entrega) al Cliente y dejar acreditado que existe una correcta correlación entre identidad del destinatario y la persona indicada por el Cliente del sujeto a realizar la entrega, debiendo remitir ambos documentos al Cliente que requiere dicho servicio.*”
- “QUINTO. - *El Cliente, manifiesta con la firma del presente Anexo I, su conformidad respecto la solicitud de que el repartidor o mensajero realice la Foto del DNI al destinatario del paquete, el cual, en caso de negarse a la exhibición del mismo, no le será entregada la mercancía. Quedando informado el consumidor final de este extremo*”.

El día 6 de julio de 2022, se recibe en la AEPD escrito de respuesta a requerimiento de información, presentado en nombre de XFERA, en el que se aporta, entre otra, la siguiente información:

14. Indicación de que

“En Qvantel es donde se registra la contratación del terminal, la financiación, la información de contratación, etc. y desde donde sale la orden de pedido que se gestiona en Lola.

En Qvantel no se recoge información del envío, ni de la empresa de logística, ni seguimiento del envío, ni de la central de distribución a la que se va a enviar el paquete.”

15. Indicación de que

“En Lola solo se tratan los datos necesarios para gestionar el pedido y envío del terminal, la cual es proporcionada a Interbox (Orderbox) para su gestión, lo que incluye destinatario, dirección, DNI, teléfono y código de terminal a enviar, etc, no se puede acceder a través de Lola a, por ejemplo, la copia del DNI del cliente.

Los terminales salen del almacén de Interbox y los pedidos son preparados desde ahí. Lola también permite hacer un seguimiento con la información que reporta Interbox con el tracking del pedido.”

16. Indicación de que

“Los accesos a los datos, tanto en Qvantel como en Lola, se guardan en logs, los cuales, debido al gran número de accesos y operaciones realizados diariamente, se conservan durante un período de tiempo determinado, salvo en caso de detectar algún incidente, supuesto en el que se preservan con fines de investigación por el tiempo necesario.

El plazo de conservación de logs en Qvantel es de 6 meses, y en Lola de 3 meses. Estos plazos se han establecido en base a la tipología de datos tratados y proceso en el que intervienen.”

17. Indicación de que no se conservan las trazas del sistema Lola por haber transcurrido más de 3 meses de los envíos en la fecha en que se recibió el requerimiento de información.

Sin embargo, los destinatarios únicamente pueden realizar cambios del lugar de entrega a través de la página web de GLS6 mediante la introducción de la siguiente información del envío: el número de identificación del envío y el código postal.

Los cambios sobre el lugar de entrega pueden realizarse exclusivamente entre los puntos ofrecidos por GLS esto es, ParcelShop o Agencias.

En los casos que nos ocupan, las personas que solicitaron el cambio de lugar de entrega conocían necesariamente el número de identificación del envío y el código postal relativo a ambos reclamantes.

Esta información es conocida por Interbox y los propios destinatarios (y estos últimos, precisamente porque Interbox, y no GLS, se lo habría facilitado), así como por otros implicados en el envío como la empresa que a su vez es cliente de Interbox y está sujeta a la normativa de telecomunicaciones, por ejemplo, Xfera Móviles (Yoigo).

La entidad reclamada indica que nunca envió ninguna comunicación a los reclamantes, lo que refuerza las medidas de seguridad que impiden que se haya podido obtener el número de identificación del envío o el código postal a través de GLS.

Los sistemas de cambio del lugar de entrega están dotados de las garantías adecuadas en cumplimiento de la normativa de protección de datos y no consta en los sistemas de GLS ningún indicio de la falta de legitimidad de la solicitud de los cambios.

Por lo tanto, cualquier cambio de lugar de entrega no consentido por los destinatarios ha ocurrido fuera de la esfera de GLS y de sus entidades colaboradoras y es ajeno a los sistemas de GLS, que se reitera, no han sido comprometidos.

Todo lo anterior asevera que tanto el cambio sobre el lugar de entrega como el tratamiento de datos derivado de dicho cambio fue lícito y legítimo para GLS, así como para sus entidades colaboradoras.

No se produjo ningún tratamiento ilícito en el contexto de GLS, quien recibió una orden de modificación legítima, habiendo personas fuera de la organización de GLS con capacidad de ejecutar esos cambios

QUINTO: Con fecha 3 de marzo de 2023, 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 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), por la presunta infracción del Artículo 6 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 del RGPD.

SEXTO: Notificado el citado acuerdo de inicio conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), la parte reclamada presentó escrito de alegaciones en el que, en síntesis, manifestaba que los sistemas de GLS permiten la realización de cambios en el lugar de la entrega por parte del destinatario.

SEPTIMO: Con fecha 8 de mayo de 2023, el instructor del procedimiento acordó dar por reproducidos a efectos probatorios la reclamación interpuesta por **A.A.A.** y **B.B.B.**, y su documentación, los documentos obtenidos y generados durante la fase de admisión a trámite de la reclamación, y el informe de actuaciones previas de investigación que forman parte del procedimiento.

Asimismo, se da por reproducido a efectos probatorios, las alegaciones al acuerdo de inicio del procedimiento sancionador referenciado, presentadas por **GENERAL LOGISTICS SYSTEMS SPAIN, S.A.**, y la documentación que a ellas acompaña.

OCTAVO: Con fecha 26 de mayo de 2023 se formuló propuesta de resolución, proponiendo que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se sancione a **GENERAL LOGISTICS SYSTEMS SPAIN, S.A.**, con NIF A61441523, por una primera infracción del artículo 6 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.b) del RGPD y a efectos de prescripción, por el artículo 72.1 b) de la LOPDGGDD por el tratamiento de datos personales del reclamante 1 sin legitimación, con una multa de **70.000 € (setenta mil euros)**, y por una segunda infracción del artículo 6 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.b) del RGPD y a efectos de prescripción, por el artículo 72.1 b) de la LOPDGGDD por el tratamiento de datos personales del reclamante 2 sin legitimación, con una multa de **70.000 € (setenta mil euros)**, lo que hace un total de **140.000 € (ciento cuarenta mil euros)**.

NOVENO: Con fecha 14 de junio de 2023 se presentan las siguientes alegaciones a la propuesta de resolución:

- GLS no tiene una relación contractual con los Reclamantes, por lo que no ha podido modificar unas condiciones contractuales de las que no es parte y que, además, desconoce.
- GLS tiene una relación mercantil con Interbox Technology, S.L. (“Interbox”) y actúa conforme a las obligaciones asumidas frente a Interbox y bajo las instrucciones recibidas de Interbox.
- GLS ha seguido estrictamente los procedimientos de entrega en relación con los distintos lugares de entrega (en domicilio o en la sede de entidades colaboradoras) y conforme a las distintas modalidades de identificación contratadas por Interbox.
- GLS no ha modificado el lugar de entrega, ya que GLS ha recibido una solicitud externa y legítima de cambio de lugar de entrega a través de los mecanismos habilitados. La solicitud era válida y se produjo fuera de GLS, y la AEPD no ha evidenciado lo contrario en la Propuesta.

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

HECHOS PROBADOS

PRIMERO: Los dos reclamantes han adquirido cada uno, un terminal móvil en XFERA, acordando con dicha entidad que estos terminales se les envíe a través de empresa de mensajería a su casa, sin embargo, los reclamantes se encuentran con que alguien ha ido a recogerlos a la sede de la empresa de mensajería, en lugar de entregarlos en su casa.

Al RECLAMANTE 1, a pesar de haber este indicado expresamente la entrega en domicilio, esta se produjo en la sede de la empresa de transportes, y para su recepción solo se requirió que indicasen su nombre y DNI.

Al RECLAMANTE 2, que a pesar de haber solicitado expresamente entrega en domicilio, la entrega se produjo en la sede, recogiéndolo supuestamente un suplantador de la identidad del reclamante, que pudo recogerlo utilizando un documento presuntamente falso, ya que tiene el formato de “Documento de identificación de extranjeros”, cuando su numeración se corresponde con el del Documento Nacional de Identidad del RECLAMANTE 2, y la fotografía inserta en el documento no coincide con el DNI real de dicho reclamante (como tampoco coinciden las direcciones postales de ambos documentos).

SEGUNDO: La entidad reclamada indica que los sistemas de GLS permiten la realización de cambios en el lugar de la entrega por parte del destinatario, pero que estos cambios únicamente pueden realizarse a través de la página web de GLS

mediante la introducción de la siguiente información del envío: el número de identificación del envío y el código postal.

En este sentido GLS afirma que nunca envió ninguna comunicación a los reclamantes, lo que refuerza las medidas de seguridad que impiden que se haya podido obtener el número de identificación del envío o el código postal a través de GLS.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 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

Con carácter previo resulta preciso señalar que el artículo 4.1 del RGPD define: «datos personales» como "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;"

Por otro lado, la comprobación de la identidad para la entrega del terminal telefónico supone el tratamiento de los datos personales de su titular ya que se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador (artículo 4.1) del RGPD).

Conforme al artículo 4.7 del RGPD, se considera «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

En el presente caso, se ha constatado que los reclamantes han adquirido un terminal cada uno, en una tienda de XFERA MÓVILES, los cuales fueron remitidos por INTERBOX, entidad que tiene subcontratados los servicios de mensajería con GLS (entidad reclamada), por lo que es esta última entidad, la responsable de realizar el tratamiento de los datos necesarios para la gestión y entrega de los envíos a los destinatarios de los mismos.

III

El artículo 6.1 de la LOPDGDD, establece que *“de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.11 del Reglamento (UE) 2016/679, se entiende por consentimiento del afectado toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que este acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen”*.

Por su parte el artículo 6 del RGPD, establece lo siguiente:

“1. El tratamiento solo será lícito si se 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.”

IV

En el presente caso, los dos reclamantes han adquirido un terminal móvil a XFERA, que los envía a través de empresa de mensajería, y los reclamantes se encuentran con que alguien ha ido a recogerlos a la sede de la empresa de mensajería, en lugar de entregarlos en casa como habían acordado al efectuar la compra de los mismos.

Hemos de tener en cuenta que los hechos punibles en este supuesto son que se cambiaron las condiciones del contrato de compra sin contar con legitimación para ello.

En su defensa GLS manifiesta que no tiene relación contractual con las partes reclamantes, sino que tiene un contrato mercantil con Interbox Technology, S.L.

La entidad reclamada afirma que ha actuado conforme a las obligaciones asumidas frente a Interbox y bajo las instrucciones recibidas de Interbox, por lo que al no tener una relación contractual con los Reclamantes, no ha podido modificar unas condiciones contractuales de un contrato del que no es parte.

GLS manifiesta por tanto que no ha modificado el lugar de entrega, sino que lo que sucedió es que ha recibido una solicitud externa y legítima de cambio de lugar de entrega a través de los mecanismos habilitados para ello.

De las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia se ha constatado, respecto del reclamante 2, que el terminal se recogió con un documento identificativo aparentemente falso, y respecto del reclamante 1 sólo se requirió para su entrega que indicase, nombre y DNI correctos.

Lo más significativo en este caso es que ambos reclamantes solicitaron la entrega en domicilio y pese a ello la empresa de mensajería lo entregó en tienda aportando como justificante únicamente pantallazo de sus sistemas donde se indica que el destinatario se ofreció a ir a la tienda.

A este respecto, debe señalarse que, habiendo designado los reclamantes la entrega en domicilio como modalidad de recepción del envío, la modificación de dicha modalidad ha supuesto un incremento del riesgo de que los envíos hayan podido ser recibidos por quien no sea directamente su titular.

En efecto, la entrega en el domicilio del destinatario supone una garantía adicional de que esa posibilidad no se produzca. Este factor facilitó que los envíos hayan podido ser entregados a personas que no se correspondían con los verdaderos destinatarios de los mismos.

De hecho, como se ha indicado en los antecedentes, en el caso del RECLAMANTE 2, se ha podido comprobar con posterioridad que el envío fue recogido supuestamente por un suplantador de la identidad del reclamante, toda vez que pudo recogerlo utilizando un documento presuntamente falso, ya que tiene el formato de “Documento de identificación de extranjeros”, cuando su numeración se corresponde con el del Documento Nacional de Identidad del RECLAMANTE 2.

Y además, la fotografía inserta en el documento no coincide con el DNI real de dicho reclamante (como tampoco coinciden las direcciones postales de ambos documentos)

Por lo tanto, de conformidad con las evidencias de las que se dispone, se considera que la parte reclamada ha modificado las condiciones del contrato de los reclamantes sin contar con su consentimiento, ni ninguna otra causa de legitimación que permita su tratamiento, al solicitar el cambio del lugar de entrega del terminal, lo cual supone una infracción del art. 6 del RGPD.

V

El artículo 72.1 b) de la LOPDGDD señala que *“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:

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

VI

El artículo 58.2 del RGPD dispone lo siguiente: “Cada autoridad de control dispondrá de todos los siguientes poderes correctivos indicados a continuación:

d) ordenar al responsable o encargado del 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;

Así las cosas, se podrá ordenar a la parte reclamada que en el plazo designado proceda a realizar las actuaciones necesarias para que el tratamiento de los datos personales utilizados se ajuste a las disposiciones del RGPD.

VII

Estas infracciones pueden ser sancionadas con multa 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, de acuerdo con el artículo 83.5 del RGPD.

Asimismo, se considera que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios que establece el artículo 83.2 del RGPD, considerando como agravante la acción intencionada del reclamado de utilizar los datos de cada reclamante (artículo 83.2 b).

De acuerdo con el artículo 83.2 k del RGPD, también podrá tenerse en cuenta como agravante la vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales (artículo 76.2 b de la LOPDGD), ya que el objeto de negocio de la entidad reclamada requiere ineludiblemente, el tratamiento de datos de carácter personal.

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable y valorados los criterios de graduación de las sanciones cuya existencia ha quedado acreditada,

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

PRIMERO: IMPONER a *GENERAL LOGISTICS SYSTEMS SPAIN, S.A.*, con NIF A61441523, por una primera infracción del artículo 6 del RGPD, tipificada en el artículo

83.5.b) del RGPD y a efectos de prescripción, por el artículo 72.1 b) de la LOPDGDD por el tratamiento de datos personales del reclamante 1 sin legitimación, una multa de **70.000 € (setenta mil euros)**, y por una segunda infracción del artículo 6 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.b) del RGPD y a efectos de prescripción, por el artículo 72.1 b) de la LOPDGDD por el tratamiento de datos personales del reclamante 2 sin legitimación, una multa de **70.000 € (setenta mil euros)**, lo que hace un total de **140.000 € (ciento cuarenta mil euros)**.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a *GENERAL LOGISTICS SYSTEMS SPAIN, S.A.*

TERCERO: Advertir al sancionado que deberá hacer efectiva la sanción impuesta una vez que la presente resolución sea ejecutiva, de conformidad con lo dispuesto en el art. 98.1.b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPACAP), en el plazo de pago voluntario establecido en el art. 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, mediante su ingreso, indicando el NIF del sancionado y el número de procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento, en la cuenta restringida nº **IBAN: ES00-0000-0000-0000-0000-0000 (BIC/Código SWIFT: CAIXESBBXXX)**, abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en la entidad bancaria CAIXABANK, S.A.. En caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo.

Recibida la notificación y una vez ejecutiva, si la fecha de ejecutividad se encuentra entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive, el plazo para efectuar el pago voluntario será hasta el día 20 del mes siguiente o inmediato hábil posterior, y si se encuentra entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, el plazo del pago será hasta el 5 del segundo mes siguiente o inmediato hábil posterior.

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.

938-010623

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