

- **Expediente N°: EXP202213782**

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) solicitó a **EMPARK APARCAMIENTOS Y SERVICIOS, S.A** (en adelante, la parte reclamada) acceso a sus datos personales y “(...) como propietario del vehículo marca Kia modelo **Optima** de color blanco con matrícula *****MATRÍCULA.1**, solicita mediante este escrito que se me proporcione acceso a todas las imágenes o vídeos grabados por medio de cámaras de videovigilancia en las instalaciones del Parking *****PARKING.1** situado en la ciudad de *****CIUDAD.1**. El objeto (...) es poder comprobar el estado de mi vehículo a la entrada y a la salida del aparcamiento para poder determinar si estando aparcado en sus instalaciones sufrió algún daño fronto-lateral en lado izquierdo del vehículo (en el sentido de la marcha) y poder así identificar al causante mediante la pertinente denuncia”, recibiendo contestación en fecha 15 de noviembre de 2022 mediante correo electrónico en la que le indican “Debemos informarle que, salvo requerimiento de una autoridad judicial o administrativa, no podemos aportarle las grabaciones que nos requiere puesto que en ellas se incluye información de otros muchos usuarios protegida por la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

En cualquier caso, le informamos que hemos revisado las mismas y no se ve en ellas donde se encuentra aparcado su vehículo ni los posibles daños que pudieran haberse producido por el vehículo de algún otro usuario.”

Aporta copia de su solicitud y de la respuesta obtenida.

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), 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.

El representante legal de la parte reclamada manifiesta que está encargada de un aparcamiento en la ciudad de *****CIUDAD.1**, que cuenta con dos cámaras, una de salida y otra de entrada, que graban con un nivel de nitidez muy bajo.

Se expone que, una vez recibida la solicitud de la parte reclamante, se dio parte tanto al departamento de seguros, como a los encargados de los aparcamientos. Se le contesta en fecha 15 de noviembre de 2022, indicando que las imágenes solicitadas contienen datos de carácter personal de terceros, por lo que no pueden facilitarlas salvo requerimiento judicial o de una autoridad correspondiente. Se pone de manifiesto

que las imágenes han sido conservadas cautelarmente. No obstante, consideran que la parte reclamante está solicitando el acceso a las imágenes de su vehículo para comprobar su estado durante el estacionamiento, no siendo esta imagen un dato de carácter personal, es decir, la parte reclamada en todo caso debería facilitar las imágenes por el deber de guarda y custodia en virtud de lo establecido en la Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos, pero no por normativa de protección de datos.

Se incide en que en las grabaciones disponibles no se contiene ningún dato de carácter personal del reclamante, puesto que ni siquiera es visible la matrícula del vehículo. Asimismo, se señala que la petición de la parte reclamante era genérica dado que solicitaba que se le proporcionara "acceso a todas las imágenes o vídeos grabados por medio de las cámaras de videovigilancia en las instalaciones", sin especificar si quiere ver solo la entrada y la salida, todo el tiempo mientras que el vehículo se encuentra aparcado, o las imágenes de todo el día.

"Por último, y más importante, en las imágenes se contienen datos de carácter personal de terceros. Aunque la nitidez del vídeo sea mala, EMPARK no puede tener la seguridad de que ningún rostro de las personas que aparecen pueda ser identificable en algún momento, por lo tanto, por precaución, y en atención al celo que la compañía tiene con la protección de datos de los interesados, se decide no facilitar las imágenes.

Tengamos en cuenta que, si bien la solicitud es indeterminada, la duración del aparcamiento del vehículo en cuestión es de dos horas aproximadamente, en dos horas se produce una entrada de vehículos y personas físicas enorme. De esta manera, EMPARK tuvo que hacer una ponderación entre los derechos a la protección de datos de estos terceros y el interés legítimo que justificó el reclamante."

TERCERO: El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante, dado que la parte reclamada ha dado respuesta a la solicitud de información, si bien de forma incompleta, puesto que no se acredita la respuesta en la que se atiende el derecho de acceso a sus datos personales (datos, fines, destinatarios, plazo conservación...). Asimismo, tampoco se ha acreditado que se haya facilitado el acceso a las imágenes grabadas en las que aparece su vehículo.

En consecuencia, con fecha 16 de febrero 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 quince días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes, señalando que *"La cuestión es que creemos que no tiene relevancia en nuestro caso concreto, y decimos que no tiene relevancia porque en las imágenes de que se dispone no se puede leer la matrícula del vehículo.*

De esta manera, en las imágenes que se nos solicita y que EMPARK tiene guardadas, no se contiene ningún dato personal del reclamante porque no se ve ni la matrícula, ni el rostro, ni ningún otro dato de carácter personal. Es simplemente eso, una imagen

borrosa de su vehículo. Hemos podido identificar, y teniendo dudas al respecto, el vehículo de las grabaciones por las indicaciones que hace el usuario en su solicitud, nos describe las horas de entrada-salida, el tipo de coche, color, etc. pero no porque se lea la matrícula, simplemente de la visual de las imágenes no se puede identificar ni al propietario del vehículo, ni al conductor. Es decir, si el reclamante no nos aporta esa información, de la visualización de las imágenes exclusivamente no se puede identificar el vehículo, ni se puede identificar la matrícula, ni por tanto se puede identificar ninguna persona física titular o conductora del vehículo.”

En cuanto a que la respuesta respecto al derecho de acceso fuese incompleta al no haber facilitado fines, destinatarios, ..., “(...) matizar un aspecto que no se indicó en la contestación a la solicitud de información de 24 de enero de 2023. En la cabina del aparcamiento no solo se encuentra visible el cartel que esta parte aportó como documento número 7, sino que hay una hoja informativa ampliada con toda la información que precisamente indica la AEPD en su escrito (responsable del tratamiento, finalidad del tratamiento y plazo de conservación, destinatarios, legitimación, derechos), siguiendo las recomendaciones que tiene establecida la AEPD en sus guías informativas disponibles en la página web.”

“(...) no podemos negar que es cierto que en la contestación que se le da al reclamante no se incluyó toda la información que establece el art. 15 del RGDP

(...) El reclamante solicita un aspecto muy concreto, unas imágenes. Aunque utiliza el formulario de la AEPD, no realiza una solicitud de acceso genérica sobre todos los datos que pudiera tener almacenados EMPARK, sino que es una reclamación muy específica: (...)”

En conclusión:

- “- Dada la falta de nitidez de las cámaras, no contamos con datos de carácter personal almacenados del reclamante, porque no se ve nada, ni la matrícula siquiera.*
- Puesto que no consideraba que tuviéramos un dato de carácter personal, se le contesta desde el punto de vista de atención al cliente, no una respuesta a un ejercicio de derechos del art. 15 y siguientes del RGPD como tal.*
- El reclamante solicita un aspecto muy concreto, la imagen del vehículo, no realiza una solicitud de acceso a sus datos genérica.*
- Las imágenes no permiten acreditar los supuestos daños provocados en el vehículo, no se puede ver si algún coche le da algún golpe, ni se puede aclarar si tenía los daños a la entrada o a la salida del aparcamiento. Por lo que no le servían de ayuda al reclamante.”*

CUARTO: Examinado el escrito presentado por la parte reclamada, se traslada a la parte reclamante, para que, en el plazo de quince días hábiles formule las alegaciones que considere oportunas, no formulando alegaciones en el plazo establecido.

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 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

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 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 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, en el supuesto de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD.

El resultado de dicho traslado no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 16 de febrero de 2023, a los efectos previstos en su artículo 64.2 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada. 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.

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 acceso

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"*.

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.

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 conciernen 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 podrán comunicarse los datos, 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.

V Conclusión

La matrícula de los vehículos son datos personales y, por tanto, susceptibles de la protección de la normativa de protección de datos. Si el responsable considera que el acceso a dichas grabaciones puede afectar a las imágenes de terceros, se deberán adoptar las medidas necesarias para anonimizar los datos de estos, pudiendo incluso mandar extractos de imágenes o facilitar el acceso mediante un escrito certificado en el que con la mayor precisión posible, se especifiquen los datos objeto de tratamiento.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la entidad reclamada ha contestado a esta Agencia, pero no acredita haber atendido lo solicitado por la parte reclamante, remitiéndole la preceptiva respuesta a su solicitud.

Así, no cabe aceptar que la respuesta que corresponda dar pueda manifestarse con ocasión de un mero trámite administrativo, como es la formulación de alegaciones con motivo del presente procedimiento, iniciado precisamente por no atender debidamente la solicitud en cuestión.

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.

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.

Dado que no se acompaña copia de la necesaria comunicación que debe dirigir a 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.

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 15 del RGPD e instar a **EMPARK APARCAMIENTOS Y SERVICIOS, S.A** con NIF A78320736, 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 **EMPARK APARCAMIENTOS Y SERVICIOS, 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 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.

1381-140623

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