

- **Expediente N.º: EXP202310268**

### 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 **LIRONA, S.L.** (en adelante, la parte reclamada) sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante manifiesta que remitió su derecho con fecha 04 de octubre de 2020 mediante correo electrónico a **\*\*\*EMAIL.1**.

*“Me dirigí mediante correo adjunto a Lirona SL. Mis datos pueden obrar en poder de la empresa ya que envié por correo postal un dossier con mi currículum académico y artístico (...)”*

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 señaló que *“(...) nunca ha convocado un concurso sobre diseño de bocetos de botellas, así como nunca ha recibido ofertas de diseños, ya que no trabaja de esta forma.*

*(...) Necesitaríamos tener algún dato más, pudiendo aportar por ejemplo justificante de envío de correos, factura o certificado donde constara la fecha de envío nos ayudaría a responder siendo nuestra voluntad colaborar para aclarar el asunto”*

Indican que la dirección de correo electrónico del responsable de tratamiento, **\*\*\*EMAIL.2**, figura en su página web.

*“Consideremos que han transcurrido casi tres años desde ese correo de ejercicio de derechos de protección de datos que se dice enviado el 4 de octubre de 2020 a una dirección que no está prevista para la atención y respuesta en relación a los asuntos de protección de datos, a lo que se une que jamás hubo contacto alguno entre el reclamante y la empresa. Es decir, se dice que se ha enviado un correo postal ofertando un producto, pero no ha habido un seguimiento mediante correo electrónico para verificar si ha llegado, si se ha hablado de la oportunidad del envío y ni siquiera si le ha gustado el contenido.”*

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 20 de septiembre 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, dado que la parte reclamada no ha dado respuesta satisfactoria al trámite de traslado de reclamación efectuado por esta AEPD, dado que no ha acreditado la contestación dirigida a la parte reclamante tras la actuación de traslado y solicitud de información

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, señalando, en síntesis, *“Con respecto a la falta de acreditación de un contacto que pudiéramos denominar siquiera indiciario de una relación profesional adecuada o idónea para considerar al presunto afectado como interesado conforme a los arts. 15 a 20 del RGPD.*

*Debemos decir que el Sr. (...) no acredita en ningún momento una relación con la empresa denunciada (arts. 4 y 11 RGPD)*

*No le consta a la empresa una simple llamada telefónica, ni WhatsApp, ni correos electrónicos, ni absolutamente ninguna comunicación con este señor.”*

*“(…) Con respecto al transcurso de plazos, debemos reseñar que la única aportación realizada en el expediente de denuncia un email de fecha 04/10/2020, y la denuncia es de fecha 20/06/2023. Este lapso temporal atenta contra la seguridad jurídica amparada en nuestro Ordenamiento Jurídico. Tanto que se podría considerar la falta de diligencia en el ejercicio de los derechos del presunto afectado como un abandono de sus hipotéticos intereses.*

*A su vez, la denuncia aporta un email donde se hace referencia a una carta de correo ordinario, sin que se pueda concretar fecha alguna de tal envío. Tal vez dentro de los tres años anteriores siguiendo la diligencia mantenida por el presunto perjudicado.*

*Esto supone una incertidumbre para la empresa denunciada a la que se le limita su capacidad de actuar conforme a derecho.”*

La parte reclamada manifiesta que ha remitido un correo electrónico a la parte reclamante *“(…) y no ha mostrado el más mínimo interés en acreditar una relación jurídica, laboral, profesional o de cualquier otra índole que obligara a la entidad Lirona S.L. a la aplicación de un protocolo de protección de datos, como viene siendo norma general de la sociedad Lirona S.L.”*

Se aportan varios correos electrónicos que se intercambiaron entre las partes en los que, a la solicitud de la parte reclamada de que les indique la relación comercial, profesional o similar que mantienen, la parte reclamante le contestó que reiteraba lo ya manifestado en la reclamación presentada ante la Agencia Española de Protección de Datos, y la entidad reclamada le vuelve a pedir que les indique la relación entre ambos *“que requiera su consentimiento para iniciar el procedimiento de tratamiento de datos”.*

Además, indica el *“Uso inadecuado de la Tarjeta de Identidad Profesional por parte del presunto afectado.*

*Debemos mostrar nuestra sorpresa de que conste en el expediente sancionador un carné profesional de (...). Lo cual nos parece desproporcionado e inadecuado, tal vez tratando de suplir las deficiencias de la denuncia con la autoridad que se le presume a quién representa al Estado, aunque obviamente en otros ámbitos.*

*Esta extralimitación merecería una reprobación y tal vez haya que ponerla en conocimiento del Consejo General del Poder Judicial. (CGPJ)*

*En definitiva, por todos es sabido que los únicos medios de acreditación de la identidad de una persona física en España son los siguientes:*

- *El Documento Nacional de Identidad (DNI).*
- *Pasaporte.*
- *Carné de conducir.”*

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, 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 registrarán 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 20 de septiembre 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

El procedimiento de derechos se instruye como consecuencia de la denegación de alguno de los derechos regulados en la normativa de protección de datos. Por ello, en el presente caso, sólo se analizarán y valorarán los aspectos relativos a la solicitud de supresión de la parte reclamante, quedando fuera el resto de las cuestiones planteadas.

En el presente caso, y teniendo en cuenta lo dispuesto en el primer párrafo de este fundamento de derecho, ha quedado acreditado que la parte reclamante remitió un correo electrónico a la parte reclamada solicitando la supresión de sus datos.

Durante este procedimiento, la parte reclamada manifiesta que el derecho no se ejercitó a través de la dirección que tienen establecida en su página web.

La parte reclamada manifiesta que no dieron respuesta al derecho de acceso porque el ejercicio no se había remitido a través del canal establecido.

Por parte de esta Agencia Española de Protección de Datos se ha comprobado que la dirección de correo electrónico donde la parte reclamante remitió su ejercicio de derecho, **\*\*\*EMAIL.1**, consta en la página web de la parte reclamada en la sección "Controlador", en la que indican que "(...) el sitio web y los servicios ofrecidos son operados por Lirona S.L. (...)".

En consecuencia, ha quedado acreditado que la parte reclamante ejercitó su derecho de acceso ante la parte reclamada a través de uno de los correos electrónicos ofrecidos en su página web, y que su derecho no ha sido atendido.

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.”*

Las Directrices 1/2022, en su versión de 28 de marzo de 2023, del Comité Europeo de Protección de Datos, señalan que

*“54. Cabe señalar que el responsable del tratamiento no está obligado a responder a una solicitud enviada a una dirección de correo electrónico (o postal) aleatoria o incorrecta, no facilitada directamente por el responsable del tratamiento, ni a ningún canal de comunicación que claramente no esté destinado a recibir solicitudes relativas a los derechos del interesado, si el responsable del tratamiento ha proporcionado un canal de comunicación adecuado que pueda ser utilizado por el interesado”.*

En el caso examinado, el correo electrónico utilizado por la parte reclamante era el correo designado en la página web como el correo del responsable del tratamiento, no siendo una dirección de correo que pueda ser calificada de aleatoria ni incorrecta, ni que no haya sido facilitada por el responsable del tratamiento ni es un canal que claramente no esté destinado a poder recibir solicitudes relativas a los derechos de los interesados.

La dirección del “responsable de protección de datos” a la que supuestamente tendría que haber enviado la parte reclamante su ejercicio de derechos tampoco está claramente especificado que sea la destinada para recibir tales solicitudes ya que indica que es para formular preguntas en relación con la Ley de protección de datos.

En relación al tiempo transcurrido desde que la parte reclamante solicitó su derecho hasta que ha presentado reclamación por no haber sido atendido, la normativa de protección de datos no establece el período temporal del que dispone la parte reclamante para reclamar por la no atención del derecho ejercitado.

En cuanto al medio utilizado por la parte reclamante para identificarse, hay que señalar que el artículo 11 del RGPD, Tratamiento que no requiere identificación, establece que

*“1. Si los fines para los cuales un responsable trata datos personales no requieren o ya no requieren la identificación de un interesado por el responsable, este no estará obligado a mantener, obtener o tratar información adicional con vistas a identificar al interesado con la única finalidad de cumplir el presente Reglamento.*

*2. Cuando, en los casos a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, el responsable sea capaz de demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, le informará en consecuencia, de ser posible. En tales casos no se aplicarán los artículos 15 a 20, excepto cuando el interesado, a efectos del ejercicio de sus derechos en virtud de dichos artículos, facilite información adicional que permita su identificación.”*

Y el artículo 12, apartados 2 y 6 del mismo texto legal:

*“Artículo 12*

*2. El responsable del tratamiento facilitará al interesado el ejercicio de sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22. En los casos a que se refiere el artículo 11, apartado 2, el responsable no se negará a actuar a petición del interesado con el fin de ejercer sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado*

*6. 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.* (el subrayado es nuestro)

Por lo tanto, el derecho se considera válidamente ejercitado.

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 17 del RGPD e instar a **LIRONA, S.L.** con NIF B11775517, 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 **LIRONA, 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