

- Expediente N.º: EXP202315744

### 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: A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) ejerció el derecho de Supresión frente a GABINETE DE NEUROCIENCIAS, S.L. (en adelante, la parte reclamada) sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante expone que con fecha 10 de mayo de 2019, autorizó el tratamiento de sus datos personales a, UNIDAD AVANZADA SALUD BUCODENTAL, S.L.P., y GABINETE DE NEUROCIENCIAS S.L., para el uso de su imagen captada en actividades y/o entrevistas relacionadas con la actividad del EQUIPO B.B.B., pudiendo ser objeto de publicación en las redes sociales de la empresa, página web corporativa y publicaciones, con la finalidad de difundir dichas actividades.

Con fecha 7 de febrero de 2023, solicitó la supresión del consentimiento otorgado para el uso de su imagen personal, manifestando que a fecha 30 de marzo de 2023 siguen figurando sus imágenes en las reclamadas, GABINETE DE NEUROCIENCIAS, S.L. y UNIDAD AVANZADA SALUD BUCODENTAL, S.L.P.

**SEGUNDO:** Una vez analizada la reclamación presenta esta Agencia concluye:

*GABINETE DE NEUROCIENCIAS S.L. ha informado:*

*"(...) La entidad quiere poner de manifiesto que en ningún momento ha pretendido no atender de forma consciente la petición de supresión del consentimiento de la reclamante.*

*Que desde que se ha tenido conocimiento de los hechos se han puesto todos los medios para contestar a la misma y dar satisfacción al ejercicio de su derecho, así como darle cumplidas explicaciones sobre lo ocurrido, eliminando la imagen de la cuenta que podemos gestionar.*

*Que la entidad fija las medidas técnicas y organizativas necesarias para la respuesta al Ejercicio de los derechos de los interesados conforme a su Procedimiento de Reclamaciones y Ejercicios de derechos del SGPD, lamentando que en ocasiones surjan problemas ajenos a la entidad.*

*Que se han tomado todas las acciones necesarias para evitar que esto pueda suceder de nuevo. Que se hizo imposible recuperar una de las cuentas corporativas, y el soporte técnico de la red social no respondía, y así se muestra en el documento donde se insertan las capturas de pantalla de las solicitudes realizadas al equipo de ayuda a empresas de META, solicitándoles recuperar dicha cuenta.*

*Todo el personal de la entidad implicada en este tipo de solicitudes sigue de manera estricta los procedimientos de gestión establecidos internamente.*

*Los hechos que han motivado la reclamación que nos ha sido trasladada significan la única incidencia que se registra por no haberse gestionado en tiempo y forma una solicitud de retirada de consentimiento por razones ajenas a nosotros.*

*En todo momento se ha realizado conforme a lo establecido internamente y siempre cumpliendo los plazos legales establecidos y de aplicación. Si bien, se ha ejercido su derecho de supresión por parte de la entidad, nos encontramos a la espera de que la entidad encargada de activar nuestra cuenta de nuevo, nos dé una respuesta en un tiempo prudencial.*

*Queremos dejar constancia, que el intento de recuperación de dicha cuenta se ha llevado a cabo en varias ocasiones, anterior al ejercicio de derecho de la reclamante, sin contar con éxito alguno (...)*

*Una vez analizadas las razones expuestas por la parte reclamada, que obran en el expediente, esta Agencia considera que el responsable ha atendido la reclamación presentada. Por este motivo, de conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la LOPDGD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos ACUERDA inadmitir a trámite la reclamación..."*

**TERCERO:** La parte reclamante en desacuerdo con la inadmisión, presenta recurso de reposición que es resuelto de forma estimatoria y da lugar a la actual reclamación:

A saber:

*"...En consecuencia, cuando un interesado ejercite el derecho de supresión de los datos personales que le conciernan ante una entidad responsable de tratamiento, esta estará obligada a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando los datos no sean necesarios para cumplir con las finalidades por las que fueron recogidos. Por el contrario, si los datos siguen siendo necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos no procedería su supresión, siendo obligada la respuesta en la que se deniegue de forma motivada.*

*En el presente caso, se ha comprobado que la parte reclamada dio respuesta a la solicitud de supresión ejercitada por la parte recurrente, pero no se han podido suprimir todas las imágenes solicitadas e incluidas en la cuenta corporativa, motivo por el que se ha solicitado ayuda al servicio técnico de META.*

*De lo expuesto se deduce que el incidente no ha sido solucionado y, consecuentemente, la pretensión de la parte recurrente no se ha visto satisfecha.*

*Por tanto, en el presente caso, junto al recurso de reposición se ha aportado nueva documentación relevante a los efectos de lo planteado, y procede la estimación del recurso interpuesto..."*

**CUARTO:** Con fecha 7 de noviembre de 2023, se dio traslado a la parte reclamada de nuevo de la reclamación, del recurso de reposición y de la resolución estimatoria del recurso y se le abrió trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes, formulando, en síntesis, las siguientes alegaciones:

La parte reclamada sigue afirmando que ha suprimido las imágenes correspondientes a YOU TUBE, pero que, a pesar de haberlo intentado, lo acredita documentalmente, sigue teniendo problemas para suprimir la imagen de la reclamante en la cuenta que depende de META. No obstante, manifiesta seguir intentándolo.

La parte reclamada envía una relación de sus acciones para suprimir los datos de la reclamante.

*“...GABINETE NEUROCIENCIAS durante los últimos meses, ha tomado las siguientes medidas contra la empresa META, en concreto, las siguientes:*

- Con fecha de 7/12/2022 a 28/02/2023 se han presentado diferentes reclamaciones vía electrónica a la compañía META, con el objetivo de eliminar una cuenta corporativa que se encontraba inactiva (EQUIPO B.B.B.)*
  - Se ha procedido a la denuncia de estos perfiles desde otras cuentas, sin obtener resultado.*
  - Con fecha mayo 2023, la entidad ha seguido presentando diferentes reclamaciones a las compañías de META, sin recibir respuesta. (Se aporta Documento 4 con las acciones llevadas a cabo)*
  - El 27 de septiembre de 2023 se realiza un envío de carta certificada al departamento de Protección de Datos de Meta, situado en Irlanda ejerciendo el derecho de supresión, sin obtener respuesta. (Documento 5)*
  - Con fecha 16 de octubre de 2023, se realiza un nuevo envío certificado a META Irlanda, sin obtener, de nuevo, respuesta alguna. (Documento 6)*
  - Por último, y en consecuencia del requerimiento último recibido por esta Agencia, se ha procedido de nuevo al envío de carta certificada a Irlanda, Departamento de Privacidad de META, ejerciendo una segunda vez el derecho de supresión de la cuenta. (Documento 7) Página 5 de 8 Asimismo, se ha procedido a interponer una reclamación ante esta Agencia contra META por la no atención al ejercicio de derecho de supresión solicitado el 27 de septiembre de 2023. (Documento 8)*
- Cabe destacar que anterior a la supresión de la cuenta, hemos intentado por todos los medios, y tal y como hemos aportado en las pruebas de los diferentes escritos interpuestos ante esta Agencia, rectificar los datos y acceder a la cuenta para ejercer el derecho de supresión de la reclamante...”*

**QUINTO:** 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. La parte reclamante no ha presentado alegaciones.

## 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, 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.

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

Durante la tramitación del presente procedimiento, la entidad reclamada ha suprimido parte de lo solicitado, pero no su totalidad.

Según la parte reclamada, está poniendo todo su esfuerzo en atender el derecho, así lo acredita y ya lo ha hecho en parte. Por tanto, debemos calibrar hasta que punto podemos estimar esta reclamación teniendo en cuenta que la supresión no es completa por causas ajenas al reclamado y expuestas en los hechos.

Por último, esta Agencia se reserva el derecho a realizar una investigación si lo considera oportuno al margen de esta resolución respecto a la nula respuesta de META, en cuyo caso informaría en su momento a las partes.

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

PRIMERO: DESESTIMAR la reclamación formulada por **A.A.A.** contra GABINETE DE NEUROCIENCIAS, S.L.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **A.A.A.** y a GABINETE DE NEUROCIENCIAS, 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 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.

1381-090823

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