

- **Expediente N.º: EXP202211611**

RESOLUCIÓN N.º: R/00214/2023

Vista la reclamación formulada el 24 de octubre de 2022 ante esta Agencia por D^a **A.A.A.** contra **UNIQLO EUROPE , LTD, S.E.** por no haber sido debidamente atendido su derecho de acceso.

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el Título VIII de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), se han constatado los siguientes

HECHOS

PRIMERO: D^a **A.A.A.** (en lo sucesivo, la parte reclamante), realizó la compra de un producto en **UNIQLO EUROPE , LTD, S.E.** con NIF **W8266168G** (en lo sucesivo, la parte reclamada, o Uniqlo).

Cuando intentó devolver el producto, no se lo aceptaron indicando que no estaba en las condiciones originales. Tras el intercambio de correos electrónicos entre las partes por la disconformidad de la parte reclamante, Uniqlo le indicó que *“(...) procederemos a contactar a tienda para iniciar una investigación y ver si es posible comprobar en las cámaras de seguridad que el producto se entregase en las condiciones que nos explica.”*

Uniqlo le contestó que ha investigado y le confirman que el producto no se encuentra en condiciones aceptables para ser aceptado.

La parte reclamada, tras un incidente en la denegación de la devolución de un producto comprado a Uniqlo, y los diferentes correos electrónicos intercambiado entre las dos partes, solicitó *“(...) quiero ejercer mi derecho de acceso a las grabaciones en las que aparezco y de las que ustedes han hecho uso para realizar dicha investigación. El motivo es presentar las imágenes como prueba en la reclamación oficial de que las acusaciones son falsas y de que están actuando con mala fe utilizándolas como argumento fabricado para negarme el derecho que tengo por ley a un cambio/devolución.*

Asimismo solicito que me indiquen cómo se ha realizado el tratamiento de mis imágenes durante la investigación, puesto que son datos personales sensibles: quién es el responsable del tratamiento de mis imágenes, quien ha tenido acceso a dichos datos en tienda, cómo se ha realizado mi identificación y de qué manera el personal de seguridad ha podido llegar a la conclusión de que el producto está usado, la etiqueta está intacta, etc. sin haber mostrado las imágenes a una dependienta.”

Uniqlo le contestó que *“(...) Desafortunadamente debido a la protección de la privacidad de nuestros clientes no podemos proveer tal material a un particular. Solo podremos compartir tal material para su investigación oficial, cuando la soliciten las autoridades.”*

SEGUNDO: Con fecha 24 de octubre de 2022 tuvo entrada en esta Agencia reclamación de la parte reclamante contra Uniqlo por no haber sido debidamente atendido su derecho de acceso.

TERCERO: De conformidad con el artículo 65.4 de la LOPDGDD, que ha previsto un mecanismo previo a la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulen ante la AEPD, consistente en trasladarlas a los Delegados de Protección de Datos designados por los responsables o encargados del tratamiento, a los efectos previstos en el artículo 37 de la citada norma, o a éstos cuando no los hubieren designado, se dio traslado de la reclamación a la entidad reclamada para que procediese a su análisis y diera respuesta a la parte reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes.

La parte reclamada ha señalado que no se procedió a la comprobación de las imágenes de videovigilancia en ningún momento tal y como se informó a la reclamante, y que *“(...) no obstruyó el ejercicio del derecho de acceso, sino que se denegó por los motivos que quedan claramente expuestos en la comunicación facilitada a la reclamante”*.

CUARTO: 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 14 de diciembre de 2022, 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 y se informó a las partes que el plazo máximo para resolver el presente procedimiento, que se entiende iniciado mediante dicho acuerdo de admisión a trámite, será de seis meses.

El mencionado acuerdo concedió a la entidad reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes. Dicha entidad formuló, en síntesis, y en cuanto al presente procedimiento interesa, que

“(...) En base al resultado de la investigación interna, UNIQLO manifiesta que el día del incidente no se procesaron imágenes de videovigilancia debido a un problema de mantenimiento.

Por lo tanto, en ausencia de Material (que si existiera - podría justificar una acción en virtud del artículo 15 del GDPR y el artículo 13 de la LOPDGDD) UNIQLO considera que la solicitud del interesado en virtud de los artículos antes mencionados no puede ejercerse.”

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

La parte reclamante señala, en síntesis, que ha remitido una nueva reclamación a Uniqlo por la negativa para devolver el producto, y que la respuesta recibida es que habían visionado las cámaras de seguridad.

SEXTO: Otorgada audiencia a la parte reclamada, ésta señala que

“Sin lugar a duda, esta declaración del servicio de atención al cliente ha causado confusión y ha dado lugar a un malentendido sobre la posibilidad de obtener un vídeo de la compra de la Sra. A.A.A.. Dicha posibilidad no sólo era incorrecta desde el punto de vista del procedimiento interno, sino también imposible desde el punto de vista técnico debido al hecho de que no había [ningún tipo de vídeo en la tienda ese día]. La reclamante sigue insistiendo en que se visionaron las imágenes para resolver el incidente, cuando no fue así, tal y como se ha manifestado en varias ocasiones por parte de UNIQLO y tal y como le informó el propio departamento de atención al cliente al indicarle que se había contactado con el gestor que la atendió personalmente el día del incidente para llevar a cabo la investigación.

*(ii) Ausencia de datos personales contenidos en el material controvertido: Debido a cuestiones de mantenimiento de las cámaras de seguridad, el día en el que la interesada acude a nuestra tienda sita en ***DIRECCION.1 (fecha del incidente al que se refiere la contraparte), no se registraron imágenes de videovigilancia.*

En este contexto, UNIQLO considera que los derechos recogidos en el artículo 15 del GDPR (derecho de acceso) y el artículo 13 de la LOPDGDD no pueden ser ejercidos dada la ausencia de Material.”

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO: Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el apartado 2 del artículo 56 en relación con el apartado 1 f) del artículo 57, ambos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en lo sucesivo, RGPD); y en el artículo 47 de la LOPDGDD.

SEGUNDO: De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de las mismas.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

De conformidad con esta normativa, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la entidad responsable para que procediese a su análisis, diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes y acreditara haber facilitado al reclamante la respuesta debida,

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

Dicho acuerdo de admisión a trámite determina la apertura del presente procedimiento de falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD, regulado en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, según el cual:

“1. Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo siguiente.

En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación”.

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

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

TERCERO: Los derechos de las personas en materia de protección de datos personales están regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPDGDD. Se contemplan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad.

Los aspectos formales relativos al ejercicio de esos derechos se establecen en los artículos 12 del RGPD y 12 de la LOPDGDD.

Se tiene en cuenta, además, lo expresado en los Considerandos 59 y siguientes del RGPD.

De conformidad con lo dispuesto en estas normas, el responsable del tratamiento debe arbitrar fórmulas y mecanismos para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos, que serán gratuitas (sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del RGPD), y viene obligado a responder las solicitudes formuladas a más tardar en un mes, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, y a expresar sus motivos en caso de que no fuera a atender dicha solicitud. Recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado.

La comunicación que se dirija al interesado con ocasión de su solicitud deberá expresarse en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

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

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

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

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

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

QUINTO: 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 hechos relativos al derecho de acceso a las imágenes solicitado.

Además, hay que señalar que esta Agencia carece de competencias en materia de consumo, por lo que no puede analizar las circunstancias relativas a la devolución del producto adquirido en la entidad reclamada.

Por ello, y teniendo en cuenta lo dispuesto en los párrafos anteriores, ha quedado acreditado que la parte reclamante solicitó acceso a las imágenes en las que aparece, y que la entidad reclamada no ha atendido dicho derecho.

No puede aceptarse la afirmación de la parte reclamada que *“En este contexto, UNIQLO considera que los derechos recogidos en el artículo 15 del GDPR (derecho de acceso) y el artículo 13 de la LOPDGDD no pueden ser ejercidos dada la ausencia de Material”*.

Según lo dispuesto en la normativa de protección de datos, el responsable ha de contestar expresamente al citado derecho, atendiendo el mismo y facilitando la información solicitada, o denegándolo motivadamente en caso de que no existan datos o éstos no puedan ser facilitados, recayendo sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de los derechos formulada por la parte reclamante.

En consecuencia, procede estimar el presente procedimiento de derechos.

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.A.** e instar a **UNIQLO EUROPE , LTD, S.E.** con NIF **W8266168G**, 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 de acceso 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 la infracción considerada 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.A.** y a **UNIQLO EUROPE , LTD, S.E.**.

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.

1037-281122

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