

- **Expediente N.º: EXP202309277**

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: Con fecha 26 de mayo de 2023 tuvo entrada en esta Agencia escrito presentado por D. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) contra **AVIS ALQUILE UN COCHE S.A.** (en adelante, la parte reclamada) solicitando

1. *Que la AEPD abra expediente sancionador a AVIS por presuntas faltas muy graves*
2. *Que la AEPD exija a AVIS que me sea entregado de inmediato copia de cuanta documentación AVIS posea sobre mi persona.*
3. *Que la AEPD tutele el que se ejercite por parte de AVIS el ejercicio de todos mis derechos tal y como lo he reclamado*
4. *Que se imponga a AVIS una sanción, por falta muy grave, de al menos 100.000 € por apropiarse de fotocopia de mi DNI*
5. *Que se imponga a AVIS una sanción, por falta muy grave, de al menos 100.000 € por apropiarse de fotocopia de mi permiso de conducir*
6. *Que se imponga a AVIS las sanciones que puedan corresponder por no haber dado respuesta a mi reclamación y negarme mis derechos*
7. *Que se imponga a AVIS una sanción de 10.000 euros, a favor del denunciante, en concepto de perjuicios y daño moral"*

La parte reclamante expone que, en fecha 27 de febrero de 2023, acudió a las instalaciones de la parte reclamada en la calle *****DIRECCIÓN.1**, para recoger un vehículo de alquiler que una empresa alquiló en su nombre. Para ello se le solicitó el permiso de conducir y el DNI, documentación que fue escaneada, sin solicitar su autorización, señalando que, tras ello, le comunicaron que no cabía entregar el vehículo porque había una incidencia a su nombre.

Por ello, presentó una Hoja de Reclamaciones, y en fecha 1 de marzo de 2023 solicitó

- “1. De conformidad con el RGPD, por la presente comparezco ante ustedes para ejercer todos y cada uno de los derechos a los que se refiere a ley en materia de protección de datos (derecho de acceso, cancelación, rectificación, oposición, supresión, etc.)
2. Exijo se me aporte copia de absolutamente todos los datos que AVIS tenga sobre mi persona, y se haga de manera fehaciente
3. Se me aporte documento que autorice conforme AVIS pueda disponer de datos sobre mi persona

4. Exijo la absoluta cancelación de todos mis datos

5. Prohíbo expresamente cedan ningún dato sobre mi persona a terceros”

en una oficina de la entidad reclamada, sin haber obtenido respuesta, tras lo cual, en fecha 10 de abril de 2023 remitió burofax a la entidad reclamada solicitando nuevamente el ejercicio de sus derechos, sin que se haya contestado.

Aporta copia de la Hoja de reclamaciones presentada, peticiones realizadas tanto presencialmente mediante hoja sellada por la entidad reclamada, como mediante burofax. Asimismo, aporta varios correos electrónicos remitidos a *****URL.1** solicitando dirección de contacto del Delegado de Protección de Datos.

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, en síntesis, que recibieron el burofax remitido por la parte reclamante en el que solicitaba sus derechos, iniciando los trámites para atenderla.

Indican que el día 27 de febrero de 2023 la parte reclamante presentó una hoja de reclamaciones por una incidencia ocasionada con una reserva para el alquiler de un vehículo, y que, dos días más tarde, el 1 de marzo, acudió de nuevo a las oficinas de AVIS donde presentó un escrito solicitando ejercer sus derechos.

*“(...) De manera inmediata, el día 2 de marzo de 2023 nuestro departamento encargado de la gestión de hojas de reclamaciones y demás quejas formales remitió por correo postal a la dirección del Sr. **XXXX**: (...) una carta donde se daba respuesta a la hoja de reclamaciones y donde se informaba al cliente a colación del requerimiento para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, etc. de sus datos personales, que para una correcta tramitación de su solicitud, debería contactar con nuestro departamento de atención al cliente al buzón *****EMAIL.1**. Adjuntamos como documento nº 7 copia de la comunicación remitida. (...)”*

*“El día 12 de mayo de 2023 se procedió a remitir al Sr. **XXXX** toda la información y documentación obrante en nuestro sistema sobre los datos personales del Sr. **XXXX**. La incidencia surgida es que dicha información se envía a la dirección que figura como de contacto del Sr. **XXXX** y que no es su dirección personal sino la de RACE. (...)”*, ya que en la reserva de vehículo que da origen a esta reclamación consta como correo electrónico *****EMAIL.2**, por lo que las comunicaciones se realizaron a esa dirección.

*“(...) Al mismo tiempo, el día 3 de agosto de 2023, hemos procedido a contactar con el reclamante a la dirección de correo electrónico *****EMAIL.3** aportando la información solicitada a su dirección de correo electrónico correcta. En este sentido, queremos confirmar a la AEPD que no hemos dispuesto del presente correo electrónico hasta que hemos recibido traslado de la presente reclamación obteniendo esta dirección de la documentación remitida por esta autoridad. Aportamos copia del mail enviado al cliente.”*

“(…) En cuarto lugar, se ha dado de baja al reclamante como receptor de comunicaciones comerciales por parte de AVIS.”

Asimismo, la parte reclamada indica que *“(…) queremos confirmar que en ningún caso la oficina de ***LOCALIDAD.1, ni ninguna otra oficina de AVIS en España, copia o escanea la documentación personal de los clientes. Solo se pide su exhibición y se imputan a mano en nuestro sistema los datos pertinentes para la formalización del contrato de alquiler. (…)”*

TERCERO: El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante, dado que en su respuesta se observa que no se han atendido por completo los derechos de protección de datos planteados por la parte reclamante, en concreto no se ha dado respuesta a la solicitud de supresión de sus datos personales. En consecuencia, con fecha 26 de agosto 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. Por no haber sido debidamente atendido el derecho de supresión.

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, que *“(…) De acuerdo con el requerimiento de documentación relacionado con la supresión de los datos personales que solicitó el reclamante, hemos consultado al departamento de protección de datos de AVIS, los cuales nos han confirmado, que los datos personales del cliente han sido cancelados en abril de 2023.”* aportando copia de varias capturas de pantalla de la plataforma que utilizan para gestionar los ejercicios de los derechos para probarlo documentalmente.

*“El día 12 de mayo de 2023 el departamento de protección de datos, procedió a contactar por correo electrónico, a la dirección que supuestamente correspondía al reclamante, ***EMAIL.3, informando que su requerimiento de sus derechos ARCO, había sido atendido correctamente- Ahora bien, como ya expusimos y explicamos en nuestro escrito del 5 de agosto de 2023, este no fue recibido por el Sr. XXXX, hecho que ha motivado la presente reclamación.”*

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 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 26 de agosto 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 procedimiento sólo se analizarán y valorarán los hechos relativos a dichos derechos, quedando fuera el resto de cuestiones planteadas.

En este caso, y teniendo en cuenta lo dispuesto en el primer párrafo de este Fundamento de Derecho, ha quedado acreditado que la parte reclamante solicitó el acceso a sus datos, así como la supresión de los mismos.

Tras la presentación de su reclamación en esta Agencia y el traslado que se hizo a la parte reclamada para que alegase lo que estimase conveniente, ésta remitió un correo electrónico a la parte reclamante facilitándole el acceso solicitado. Por ello, se procedió a admitir a trámite la reclamación planteada sólo respecto del derecho de supresión.

En la respuesta que la parte reclamada manifiesta que remitió a la parte reclamante con fecha 02 de marzo de 2023 le indican que "(...) *para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, etc. de sus datos personales, que para una correcta*

*tramitación de su solicitud, debería contactar con nuestro departamento de atención al cliente al buzón *****EMAIL.1(...)***

En el caso de que el ejercicio de los derechos no se presentase mediante el canal facilitado o en la oficina correspondiente, el órgano receptor debe transmitir la solicitud recibida al Delegado de Protección de Datos asignado o al departamento encargado de la gestión de este tipo de solicitudes.

Asimismo, 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.”*

En consecuencia, ha quedado acreditado que la parte reclamante ejercitó su derecho de supresión ante la parte reclamada.

Si bien es cierto que la parte reclamada ha aportado capturas de varias pantallas de las aplicaciones que utilizan para demostrar que los datos de la parte reclamante han sido suprimidos, no se ha aportado prueba documental alguna que permita considerar que se le ha contestado expresamente, tal como establece el artículo 12.4 del RGPD.

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.

En consecuencia, dado que no se acompaña la necesaria justificación de la recepción de la respuesta por parte de 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.

En cuanto a la solicitud de la parte reclamante *“Que se imponga a AVIS una sanción de 10.000 euros, a favor del denunciante, en concepto de perjuicios y daño moral”* éste deberá dirigirse a los órganos de la jurisdicción ordinaria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 82.1 y 6 en relación con el artículo 79.2 del RGPD, que establece lo siguiente:

Artículo 79.2

2. Las acciones contra un responsable o encargado del tratamiento deberán ejercitarse ante los tribunales del Estado miembro en el que el responsable o encargado tenga un establecimiento. Alternativamente, tales acciones podrán ejercitarse ante los tribunales del Estado miembro en que el interesado tenga su residencia habitual, a menos que el responsable o el encargado sea una autoridad pública de un Estado miembro que actúe en ejercicio de sus poderes públicos.

Artículo 82.1y 6

1. Toda persona que haya sufrido daños y perjuicios materiales o inmateriales como consecuencia de una infracción del presente Reglamento tendrá derecho a recibir del responsable o el encargado del tratamiento una indemnización por los daños y perjuicios sufridos.

6. Las acciones judiciales en ejercicio del derecho a indemnización se presentarán ante los tribunales competentes con arreglo al Derecho del Estado miembro que se indica en el artículo 79, apartado 2.

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 **AVIS ALQUILE UN COCHE S.A.** con NIF A28152767, 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 **AVIS ALQUILE UN COCHE 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.

1381-090823

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