

- **Expediente N.º: EXP202312067**

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 09 de julio de 2023 tuvo entrada en esta Agencia reclamación presentada por **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) contra **4FINANCE SPAIN FINANCIAL SERVICES, S.A.U.** (en adelante, la parte reclamada) por no haber sido debidamente atendido su derecho de supresión.

La parte reclamante manifiesta que, en fecha 5 de junio de 2023, solicitó a la parte reclamada el cierre de su cuenta y la supresión de sus datos personales (dirección de correo electrónico, número de teléfono, nombre y apellidos, DNI y dirección postal), recibiendo respuesta positiva en fecha 7 de junio de 2023, a través de la cual dicha entidad confirmaba la supresión de sus datos y el bloqueo de estos, indicando lo siguiente: *"Hemos procedido a suprimir su registro en nuestra base de datos... sus datos permanecerán bloqueados..."*.

No obstante, la parte reclamante manifiesta que, unos días más tarde recibe en su dirección de correo electrónico una comunicación publicitaria de la parte reclamada, por lo que, en fecha 11 de junio de 2023, reitera su solicitud de supresión de datos. De esta última solicitud, recibe respuesta el día 15 de junio de 2023, en la que se confirma la supresión de sus datos en el mismo sentido que la respuesta anterior.

Manifiesta que, pese a la confirmación de la supresión de sus datos, la parte reclamada no ha suprimido los datos de modo efectivo, pues continúa tratando estos, ya que el día 24 de junio y 7 de julio de 2023, vuelve a recibir en su dirección de correo electrónico comunicaciones comerciales.

Junto a la reclamación se aporta un hilo de correos electrónicos mantenidos con la parte reclamada, relativos a las solicitudes de supresión y a las respuestas positivas al respecto, así como las comunicaciones comerciales recibidas en la dirección de correo electrónico de la parte reclamante (*****EMAIL.1**) siendo la última de ellas de fecha 7 de julio de 2023.

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 señala que el día 10 de febrero de 2022 recibió un email del reclamante, desde *****EMAIL.1**, adjuntando el correspondiente formulario de supresión de datos, y que el 15 del mismo mes, se gestionó la supresión solicitada, y se

respondió al cliente indicándole que se habían suprimido sus datos, adjuntando copia de ambos correos electrónicos.

*“-Posteriormente, el día 18 de abril de 2023, a las 22:17:24 horas se realizó un “nuevo intento de registro” (Lead) sin que se llegara a terminar, se hizo desde el email del reclamante *****EMAIL.1**, acompañamos impresión de pantalla de este (Lead): (...)*

*Es por este motivo por el que el **A.A.A.** ha recibido diversas comunicaciones a su email, *****EMAIL.1**, en los meses de junio y julio de 2023, a pesar de haber solicitado (de nuevo), la supresión de sus datos, el día 5 de junio de 2023, como el mismo indica en la reclamación ante su organismo.*

*En nuestra compañía al gestionar ese derecho de supresión de datos ejercitado el día 5 de junio de 2023 (y reiterado el día 11 de junio de 2023), se comprobó que los datos del cliente estaban “suprimidos” pero, sólo se comprobó en el registro inicial creado el día 14 de enero de 2017. Por tanto, desde nuestra entidad, se respondió al **A.A.A.**, tanto el día 7 de junio de 2023, como el 15 de junio de 2023, que sus datos constaban suprimidos. No se comprobó “el nuevo intento de registro” (lead) que había realizado el día 18 de abril de 2023 y, en consecuencia, siguió recibiendo comunicaciones a su email *****EMAIL.1**”*

*“Finalmente, sobre el email anterior, le hemos enviado otro correo electrónico al **A.A.A.** (del que, a continuación, acompañamos captura de pantalla), en el que se le indica que sus datos fueron ya suprimidos y así se le confirmó el día 21 de julio de 2023 a las 12:25 horas. No obstante, ante la reclamación presentada en su organismo, se le ha vuelto a confirmar la supresión con fecha 13 de octubre de 2023: (...)”*

TERCERO: El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante, dado que de la respuesta remitida a esta Agencia por la parte reclamada se deduce que no ha dado contestación a la parte reclamante de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12.4 de la LOPDGDD. En consecuencia, con fecha 9 de octubre 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 diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes, reiterando, en síntesis, lo ya contestado al traslado de la reclamación,

*“(...) De acuerdo con lo anteriormente expuesto, al gestionar la segunda supresión de datos solicitada por el **A.A.A.**, desde la entidad no se comprueba inicialmente el “LEAD” creado (posteriormente) a la primera supresión de datos, en el que no constaban datos identificativos del cliente (nombre, apellidos, NIE...) pero, contenía el dato del correo electrónico del reclamante y esto es lo que provocó que recibiera emails.*

*No obstante, posteriormente, también se suprimieron los datos del registro incompleto creado el día 18 de abril de 2023, entre los que se encontraba el dato del correo electrónico del **A.A.A.** y, esta supresión de datos (de forma definitiva), como ha*

quedado demostrado, se le confirmó al reclamante tanto en un email de 21 de julio de 2023 a las 12:25 horas como, posteriormente, tras la reclamación en la AEPD, en los emails del día 13 de octubre de 2023.”

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, señalando, en síntesis, que tuvo que contactar varias veces con la parte reclamada para que atendiese debidamente su derecho.

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 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.

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 9 de octubre 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

En el supuesto aquí analizado, del examen de la documentación aportada, ha quedado acreditado que la parte reclamante ejercitó su derecho de supresión y que éste, a pesar de que la parte reclamada le indicó que había procedido a suprimir los datos, no fue debidamente atendido, al seguir recibiendo la parte reclamante comunicaciones de la parte reclamada.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la parte reclamada ha comprobado que el error se debía a que la parte reclamante tenía dos registros. Por ello, ha procedido a suprimir sus datos y a comunicárselo.

En consecuencia, considerando que el presente procedimiento tiene como objeto que las garantías y los derechos de los afectados queden debidamente restaurados, conjugando la información obrante en el expediente con la normativa referida en los apartados precedentes, procede estimar por motivos formales la presente reclamación al haberse atendido el derecho extemporáneamente, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable del fichero.

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

PRIMERO: ESTIMAR por motivos formales, la reclamación formulada por D. **A.A.A.** contra **4FINANCE SPAIN FINANCIAL SERVICES, S.A.U.**. No obstante, no procede la emisión de nueva certificación por parte de la parte reclamada, al haberse emitido la respuesta extemporáneamente, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D. **A.A.A.** y a **4FINANCE SPAIN FINANCIAL SERVICES, S.A.U.**.

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

C/ Jorge Juan, 6
28001 – Madrid

www.aepd.es
sedeagpd.gob.es