

- **Expediente N.º: EXP202211758**

### RESOLUCIÓN N.º: R/00229/2023

Vista la reclamación formulada el 24 de septiembre de 2022 ante esta Agencia por **A.A.A.** (en lo sucesivo, la parte reclamante) contra **CASH CONVERTERS ESPAÑA, S.L.** (en lo sucesivo, la parte reclamada), por no haber sido debidamente atendido su derecho de supresión.

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: La parte reclamante remitió un correo electrónico a la parte reclamada solicitando la supresión de sus datos personales, recibiendo respuesta indicando que han recibido su consulta y que en el menor tiempo posible le darían una solución. Unos días después, el día 20 de junio de 2022, le remitieron otro correo electrónico en el que le informan que su solicitud la han pasado al departamento correspondiente “(...) y en breve se pondrán en contacto contigo para confirmar tu baja”.

El día 23 de julio de 2022 la parte reclamante envió otro correo electrónico “(...) a día de hoy mi cuenta sigue estando habilitada y mis datos personales, en consecuencia, no han sido suprimidos.”

SEGUNDO: Con fecha 24 de septiembre de 2022 tuvo entrada en esta Agencia reclamación contra la parte reclamada por no haber sido debidamente atendido el derecho de supresión.

SEGUNDO: 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 representante de la parte reclamada manifiesta que el reclamado no ejercitó el derecho en la dirección web indicada en su política de privacidad sino en otra que sólo gestiona las consultas en relación con los productos que se pretenden vender por internet.

Indican que cuando han tenido constancia de la solicitud de 13 de julio de 2022 le han remitido un correo electrónico en el que informan que *“(…) su solicitud debe ser realizada rellenando el formulario ARCOPOL correspondiente a la supresión, disponible en la web (<https://cashconverters.es/gdpr/arcopol/>), y enviándolo firmado junto con una copia de su DNI a este mismo correo electrónico, [protecciondedatos@cash-converters.es](mailto:protecciondedatos@cash-converters.es), que es el que está destinado al ejercicio de derechos ARCOPOL.”*

*“Tal y como ya pusimos de manifiesto en nuestra respuesta al reclamante, el motivo de la tardanza en contestar es que, sin saber el motivo, su email se había alojado en la bandeja de correos “no deseados o Spam”, y al percatarnos del error, hemos procedido a contestar a la misma, dando de baja de la cuenta de manera inmediata, como se puede ver en la siguiente imagen (no siendo necesario rellenar el formulario ni aportar documentación alguna).”*

*“Si bien, como ya le indicamos, para la supresión de sus datos personales de nuestros ficheros, debe rellenar un formulario ARCOPOL correspondiente a la supresión, disponible en la web (<https://cashconverters.es/gdpr/arcopol/>), y debiendo enviarlo firmado junto con una copia de su DNI a este mismo correo electrónico, [protecciondedatos@cash-converters.es](mailto:protecciondedatos@cash-converters.es), que es el que está destinado al ejercicio de derechos ARCOPOL y tal como se indica en la normativa en relación con la protección de datos.*

*Ante la negativa del reclamante de facilitar copia de su DNI, se contestó a su email indicándole nuevamente que conforme al RGPD y el resto de normativa española de aplicación sobre Protección de Datos, establecen que los Derechos ARCOPOL tienen carácter personalísimo, por lo que para su ejercicio es preciso identificar debidamente a quien ejercita cualesquiera de dichos derechos.*

*Y a tales efectos de identificación es preciso recibir tanto el formulario debidamente relleno y firmado, como una copia de su DNI al objeto de verificar que quien firma es realmente quien dice ser.”*

**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 16 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 reiteró, en síntesis, las alegaciones presentadas como respuesta al traslado de la reclamación.

**CUARTO:** Con fecha 16 de diciembre de 2022 la parte reclamada ha presentado ante esta Agencia un nuevo escrito en el que aporta copia del correo electrónico recibido de la parte reclamada en el que le informan que *“(…) le confirmamos la baja de la cuenta suscrita con nosotros, con efecto inmediato”*.

*“En respuesta a su solicitud realizada en fecha 23 de julio de 2022, para la eliminación de sus datos personales de nuestros ficheros, le informo que su solicitud debe ser realizada rellenando el formulario ARCOPOL correspondiente a la supresión, disponible en la web (<https://cashconverters.es/gdpr/arcopol/>), y enviándolo firmado junto con una copia de su DNI a este mismo correo electrónico, [protecciondedatos@cash-converters.es](mailto:protecciondedatos@cash-converters.es), que es el que está destinado al ejercicio de derechos ARCOPOL.”*

**QUINTO:** Examinadas las alegaciones presentadas por la parte reclamada, son objeto de traslado a la parte reclamante, para que, en el plazo de quince días hábiles formule alegaciones que considere oportunas, manifestando, en síntesis, *“(...) que el hecho de que la solicitud de supresión llegara a una dirección electrónica inidónea para el ejercicio de los derechos del RGPD, no resulta imputable al reclamante (...)”*

*“Que, si bien había considerado satisfecho mi derecho de supresión con la respuesta de la reclamada de 16 de noviembre, desconocedor de la foto que se acompaña a la contestación a la reclamación, no puedo manifestar otra cosa distinta que su más absoluto incumplimiento.*

*Puesto que, si la reclamada fundamenta el cumplimiento del mismo en base a dicha imagen, en realidad estaría comunicando una baja inexistente, ya que los datos siguen estando incorporados a un fichero informático. En definitiva, de la imagen anexada por la reclamada, deduzco que confunde el derecho de supresión con el derecho de oposición (en lo relativo a “no acepto recibir ofertas, promos y descuentos”) o con el derecho de limitación de tratamiento (en lo relativo a “no acepto a la cesión de mis datos al grupo (...))”.*

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

*“Una vez analizadas las alegaciones del Sr. Sanz, y aun cuando se le ha requerido para que aportara el DNI a efectos de identificación, petición que no fue atendida por el denunciante; no obstante, y en atención a que tanto solo restaba para atender el ejercicio de aquel derecho la recepción del documento identificativo, y al haber comprobado de manera fehaciente la identidad del denunciante, se ha procedido a la cancelación de sus datos, decisión que se le ha comunicado mediante email, como acreditamos mediante Copia de comunicación de cancelación como documento número dos.”*

*En dicho correo electrónico le indican que “Por medio de la presente, le comunicamos que hemos recibido su solicitud de supresión de datos personales de nuestras bases de datos, y que de conformidad con lo establecido en los Artículos 17 y 19 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, como en el resto de la normativa de aplicación, se ha procedido a hacer efectivo su derecho de supresión. Le informamos que la supresión de sus datos dará lugar al bloqueo de los mismos, conservándose únicamente aquella información que otras legislaciones o Administraciones Públicas Competentes nos obliguen a conservar durante el plazo legal fijado en cada caso. Cumplido el citado plazo procederemos a la supresión definitiva de sus datos. (...)”*

## 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.

*“(59) Deben arbitrarse fórmulas para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos en virtud del presente Reglamento, incluidos los mecanismos para solicitar y, en su caso, obtener de forma gratuita, en particular, el acceso a los datos personales y su rectificación o supresión, así como el ejercicio del derecho de oposición. El responsable del tratamiento también debe proporcionar medios para que las solicitudes se presenten por medios electrónicos, en particular cuando los datos personales se tratan por medios electrónicos. El responsable del tratamiento debe estar obligado a responder a las solicitudes del interesado sin dilación indebida y a más tardar en el plazo de un mes, y a explicar sus motivos en caso de que no fuera a atenderlas.”*

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: 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”.*

QUINTO: El artículo 12 de la LOPDGDD establece que:

*“(…) 2. 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.*

*(…)*

*4. La prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulado por el afectado recaerá sobre el responsable. (…)*”

SEXTO: El artículo 12.6 del RGPD dispone que:

*“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.”*

Asimismo, el Considerando 64 del mismo texto legal señala que Considerando (64) *“El responsable del tratamiento debe utilizar todas las medidas razonables para verificar la identidad de los interesados que soliciten acceso, en particular en el contexto de los servicios en línea y los identificadores en línea. El responsable no debe conservar datos personales con el único propósito de poder responder a posibles solicitudes”*

SÉPTIMO: En el supuesto aquí analizado, del examen de la documentación aportada, ha quedado acreditado que el reclamante solicitó la supresión de sus datos personales y que la entidad no contestó.

No obstante, al tener conocimiento del presente procedimiento, le envió un correo electrónico indicando que cumplimentase un formulario concreto que le adjuntan y que lo remitiese, junto con una copia del DNI, a la dirección que le facilitan.

Durante la tramitación de este procedimiento, la parte reclamada ha remitido al reclamante un nuevo correo en el que le informan que han procedido a hacer efectivo el derecho de supresión solicitado.

La normativa de protección de datos no establece un modelo concreto y específico para el ejercicio de los derechos. Por ello, la parte reclamada no puede exigir que la parte reclamante cumplimente y firme el modelo que le facilita, cuando de su petición inicial se deduce claramente su voluntad de ejercitar su derecho de supresión.

La posibilidad de solicitar el DNI, u otro documento identificativo, está establecida en la normativa de protección de datos si el responsable del tratamiento no puede con los

datos de que dispone confirmar la identidad de quien ejerce sus derechos. No obstante lo anterior, en el presente caso, durante el período de alegaciones, el reclamado ha aportado un documento en el que constan los datos que tiene del reclamante, entre otros, el correo electrónico. Por ello, cuando el reclamado ha recibido el ejercicio de derechos mediante ese sistema, puede comprobar que la dirección del remitente es la dirección del reclamante, y, en consecuencia, ya no es necesaria la aportación de la fotocopia del DNI, y debería haber atendido el derecho solicitado. En consecuencia, procede estimar la reclamación que dio lugar al presente procedimiento.

En consecuencia de lo anteriormente expuesto, procede estimar, por motivos formales, la reclamación presentada, al haber sido atendido el derecho de supresión extemporáneamente.

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 **CASH CONVERTERS ESPAÑA, S.L.**. No obstante, no procede la emisión de nueva certificación por parte de dicha entidad, 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 **CASH CONVERTERS ESPAÑA, 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.

1195-291122

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