



Procedimiento N°: A/00130/2018

RESOLUCIÓN: R/00898/2018

En el procedimiento A/00130/2018, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad KARINA TOURS, S.L., vista la denuncia presentada por **A.A.A.** y en virtud de los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 01/10/2017, tuvo entrada en esta Agencia un escrito presentado por D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, el denunciante), en el que pone de manifiesto que la página web “www.karinatours.com” tiene habilitado un formulario de recogida de datos personales y no incluye ningún Aviso legal ni documento de Política de Privacidad en los que se informe sobre la identidad del responsable de la misma.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, por la Subdirección General de Inspección de Datos se llevaron a cabo las siguientes comprobaciones:

1. Se remitió un requerimiento de información a la dirección postal facilitada por el denunciante, recibiendo respuesta de la entidad KARINA TOURS, S.L. (en lo sucesivo KARINA TOURS), cuyo objeto social es prestar servicios de agencia de viajes en todas sus clases y categorías.

Según indican los responsables de la citada entidad, no recaban datos personales ya que la web es informativa y dirigida básicamente a ciudadanos de la Federación Rusa.

2. La web “www.karinatours.com” dispone de un formulario en castellano mediante el que se recaban datos personales relativos a nombre, email, teléfono, servicio interesado y comentario.

3. Con fecha 14/03/2018 se accede a la citada web, comprobando que facilita información en materia de protección de datos en el enlace <http://www.karinatours.com/es/sobre-nosotros/item/110-aviso-legal>, cuyo contenido consta reseñado en el Hecho probado Tercero.

TERCERO: Con fecha 05/04/2018, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó someter a la entidad KARINA TOURS a trámite de audiencia previa del presente procedimiento de apercibimiento por la presunta infracción del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), tipificada como leve en el artículo 44.2.c) de la citada Ley Orgánica.

Dicho acuerdo fue notificado a la entidad denunciada, que presentó escrito de alegaciones señalando que los datos aportados por los usuarios de la web no son almacenados en ningún fichero y sólo se utilizan para contestar los correos que



remiten a la dirección info@karinatours.com, los cuales son borrados regularmente.

CUARTO: Con fecha 08/05/2018, por la Subdirección General de Inspección de Datos se accede a la web www.karinatours.com. Se comprueba que la información que incluye el “Aviso legal” en materia de protección de datos coincide con la verificada en fecha 14/03/2018, que consta reseñada en el Hecho Probado Tercero.

HECHOS PROBADOS

1. KARINA TOURS, S.L. es la entidad titular de la web “www.karinatours.com”.
2. La web “www.karinatours.com” incluye un formulario un formulario en castellano mediante el que se recaban datos personales relativos a nombre, email, teléfono, servicio interesado y comentario.
3. Con fechas 14/03 y 08/05/2018, se accede al sitio web “www.karinatours.com” y se comprueba que incluye un “Aviso legal” que ofrece a los usuarios la siguiente información en materia de protección de datos de carácter personal:

*“KARINA TOURS S.L. puede recabar en diversos formularios del Portal datos personales e información de los Usuarios **para su almacenamiento y/o utilización en relación con dicho Usuario**. Los datos facilitados por los Usuarios se incorporarán a un fichero automatizado titularidad de la KARINA TOURS S.L. con domicilio en Paseo Jaime I, nº 10, 43840 Salou (Tarragona), Spain. El Responsable del Fichero se compromete a tratar los datos de carácter personal de los Usuarios de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable y, en particular, a tratar confidencialmente los datos de carácter personal del Usuario a los que tenga acceso como consecuencia de su navegación en el Portal. No obstante, el Responsable del Fichero podrá revelar los datos de carácter personal y cualquier otra información del Usuario cuando le sea requerida por autoridades públicas en el ejercicio de las funciones que tienen legítimamente atribuidas y conforme a las disposiciones que resulten aplicables. El Responsable del Fichero se compromete a adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias para evitar la alteración, pérdida y el tratamiento o acceso no autorizado a dichos datos. Sin perjuicio de ello, debido a las actuales condiciones de seguridad en Internet, el Responsable del Fichero no puede garantizar el uso ilícito de la información de los Usuarios por parte de terceros. En consecuencia, ni KARINA TOURS S.L. ni el Responsable del Fichero, garantizan ni asumen responsabilidad alguna por los daños y perjuicios, de cualquier naturaleza, que pudieran derivarse de alteración, pérdida, el tratamiento, acceso no autorizado o el uso ilícito de la Información de los Usuarios por parte de terceros. El Usuario se compromete a mantener los datos proporcionados al Responsable del Fichero debidamente actualizados. El Usuario será responsable de todos los daños y perjuicios que KARINA TOURS S.L. y/o terceros pudieran sufrir como consecuencia de la falta de veracidad, inexactitud, falta de vigencia y autenticidad de los datos facilitados.*

El Usuario podrá, en cualquier momento, ejercitar su derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de sus datos personales, mediante comunicación escrita remitida a la KARINA TOURS S. L., Paseo Jaime I, nº 10, 43840,



Salou (Tarragona) Spain, o a la dirección de correo electrónico: info@karinatours.com”

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37. g) en relación con el artículo 36 de la LOPD.

II

Los hechos expuestos, en relación con la falta de información sobre la finalidad para la que se recaban datos personales de los usuarios de la web “www.karinatours.com”, la cual dispone de formularios de recogida de datos personales, podrían suponer la comisión, por parte de KARINA TOURS, como responsables de la citada web, de una infracción del artículo 5 de la LOPD, considerando que dichas webs incluyen formularios de recogida de datos personales de los usuarios sin facilitar ninguna información en materia de protección de datos de carácter personal.

Dicho artículo 5 de la LOPD se establece lo siguiente:

“1. Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.*
- b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.*
- c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos*
- d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.*
- e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.*

Cuando el responsable del tratamiento no esté establecido en el territorio de la Unión Europea y utilice en el tratamiento de datos medios situados en territorio español, deberá designar, salvo que tales medios se utilicen con fines de tránsito, un representante en España, sin perjuicio de las acciones que pudieran emprenderse contra el propio responsable del tratamiento.

2. Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior.

3. No será necesaria la información a que se refieren las letras b), c) y d) del apartado 1 si el contenido de ella se deduce claramente de la naturaleza de los datos personales que se solicitan o de las circunstancias en que se recaban.

(...)”.

La obligación que impone este artículo 5 es, por tanto, la de informar al afectado en la recogida de datos, pues sólo así queda garantizado el derecho del mismo a tener una apropiada información y a consentir o no el tratamiento, en función de aquélla.

Así, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 transcrito, KARINA TOURS debe informar a los interesados de los que recaben datos sobre los extremos establecidos en el aludido artículo 5.1. La información a la que se refiere el artículo 5.1 de la LOPD debe suministrarse a los afectados previamente a la solicitud de sus datos personales, y deberá ser expresa, precisa e inequívoca.

El apartado 2 establece una regla especial para los supuestos en que se utilicen formularios u otros impresos para la recogida de la información exigiendo que *“... figuraran en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior”*.

Por su parte, el artículo 4.1 de la LOPD concreta las finalidades para las que pueden recabarse y tratarse los datos personales exigiendo.

La Ley ha querido, por tanto, imponer una formalidad específica en la recogida de datos a través de cuestionarios u otros impresos que garantice el derecho a la información de los afectados. A tal efecto, impone la obligación de que la información figure en los propios cuestionarios e impresos y la refuerza exigiendo que conste de forma claramente legible.

En este sentido, la Sentencia del Tribunal Constitucional 292/2000, de 30 de noviembre, que delimita el contenido esencial del derecho fundamental a la protección de los datos personales, se ha pronunciado sobre la vinculación entre el consentimiento y la finalidad para el tratamiento de los datos personales, en los siguientes términos: *“... es evidente que el interesado debe ser informado tanto de la posibilidad de cesión de sus datos personales y sus circunstancias como del destino de éstos, pues sólo así será eficaz su derecho a consentir, en cuanto facultad esencial de su derecho a controlar y disponer de sus datos concreta. Pues en otro caso sería fácil al responsable del fichero soslayar el consentimiento del interesado mediante la genérica información de que sus datos pueden ser cedidos. De suerte que, sin la garantía que supone el derecho a una información apropiada mediante el cumplimiento de determinados requisitos legales (art. 5 LOPD) quedaría sin duda frustrado el derecho del interesado a controlar y disponer de sus datos personales, pues es claro que le impedirían ejercer otras facultades que se integran en el contenido del derecho fundamental al que estamos haciendo referencia”*.

De lo expuesto cabe concluir que la vigente LOPD ha acentuado las garantías precisas para el tratamiento de los datos personales en lo relativo a los requisitos del consentimiento, de la información previa a éste, y de las finalidades para las que los datos pueden ser recabados y tratados.

La citada Sentencia del Tribunal Constitucional 292/2000, al delimitar el



contenido esencial del derecho fundamental a la protección de los datos personales, ha considerado el derecho de información como un elemento indispensable del derecho fundamental a la protección de datos al declarar que *“...el contenido del derecho fundamental a la protección de datos consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite al individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el Estado o un particular. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.*

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Según se ha indicado, las normas expuestas exigen que la información se facilite con carácter previo a la recogida de los datos y que, en caso de utilizarse formularios para la recogida de datos, la información ha de figurar en los mismos.

En este caso, según consta reseñado en los Hechos Probados, KARINA TOURS no ha justificado el cumplimiento del deber de información con carácter previo a la recogida de los datos de los usuarios de la web “www.karinatours.com”, en la que se incluye un formulario en castellano mediante el que se recaban datos personales relativos a nombre, email, teléfono, servicio interesado y comentario. En concreto, consta que el “Aviso legal” insertado en la misma incluye un apartado específico relativo a la política de privacidad en el que no se informa a los usuarios de la web sobre las finalidades específicas para las que se recaban los datos personales de los mismos.

En relación con la cuestión planteada, KARINA TOURS ha señalado que los datos aportados por los usuarios de la web no son almacenados en ningún fichero, que sólo se utilizan para contestar los correos que remiten a la dirección info@karinatours.com y que los mismos son borrados regularmente. Sin embargo, esta manifestación no se ajusta a la información facilitada por la propia entidad a sus usuarios, que consta reseñada en el Hecho probado Tercero, según la cual “KARINA



*TOURS S.L. puede recabar en diversos formularios del Portal datos personales e información de los Usuarios **para su almacenamiento y/o utilización en relación con dicho Usuario**. Los datos facilitados por los Usuarios se incorporarán a un fichero automatizado titularidad de la KARINA TOURS S.L...". En todo caso, dicha entidad admite que recaba datos personales y que los utiliza para atender las cuestiones planteadas por los usuarios de la web, lo que supone una recogida y tratamiento de datos personales.*

En nada incide respecto de la conclusión expuesta el período de conservación de tales datos.

En consecuencia, se acredita que KARINA TOURS incumple el deber de informar establecido en el artículo 5 de la LOPD, incurriendo en la infracción leve tipificada en el artículo 44.2.c) que considera como tal *"el incumplimiento del deber de información al afectado acerca del tratamiento de sus datos de carácter personal cuando los datos sean recabados del propio interesado"*.

III

Por otra parte, se tuvo en cuenta que KARINA TOURS no ha sido sancionada o apercibida con anterioridad por esta Agencia, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 45.6 de la LOPD, se acordó someter a la misma a trámite de audiencia previa al apercibimiento, en relación con la denuncia por la infracción del artículo 5 de la LOPD.

El apartado 6 del artículo 45 de la LOPD establece lo siguiente:

"Excepcionalmente el órgano sancionador podrá, previa audiencia de los interesados y atendida la naturaleza de los hechos y la concurrencia significativa de los criterios establecidos en el apartado anterior, no acordar la apertura del procedimiento sancionador, y en su lugar, apercibir al sujeto responsable a fin de que, en el plazo que el órgano sancionador determine, acredite la adopción de las medidas correctoras que en cada caso resultasen pertinentes, siempre que concurran los siguientes presupuestos:

- a) *que los hechos fuesen constitutivos de infracción leve o grave conforme a lo dispuesto en esta Ley.*
- b) *Que el infractor no hubiese sido sancionado o apercibido con anterioridad.*

Si el apercibimiento no fuera atendido en el plazo que el órgano sancionador hubiera determinado procederá la apertura del correspondiente procedimiento sancionador por dicho incumplimiento".

A este respecto, procede considerar lo establecido en el artículo 45.4 y 5 de la LOPD, que establecen lo siguiente:

"4. La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a los siguientes criterios:

- a) *El carácter continuado de la infracción.*
- b) *El volumen de los tratamientos efectuados.*
- c) *La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos de carácter personal.*



- d) El volumen de negocio o actividad del infractor.*
 - e) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.*
 - f) El grado de intencionalidad.*
 - g) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza.*
 - h) La naturaleza de los perjuicios causados a las personas interesadas o a terceras personas.*
 - i) La acreditación de que con anterioridad a los hechos constitutivos de infracción la entidad imputada tenía implantados procedimientos adecuados de actuación en la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal, siendo la infracción consecuencia de una anomalía en el funcionamiento de dichos procedimientos no debida a una falta de diligencia exigible al infractor.*
 - j) Cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora.*
- 5. El órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate, en los siguientes supuestos:*
- a) Cuando se aprecie una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho como consecuencia de la concurrencia significativa de varios de los criterios enunciados en el apartado 4 de este artículo.*
 - b) Cuando la entidad infractora haya regularizado la situación irregular de forma diligente.*
 - c) Cuando pueda apreciarse que la conducta del afectado ha podido inducir a la comisión de la infracción.*
 - d) Cuando el infractor haya reconocido espontáneamente su culpabilidad.*
 - e) Cuando se haya producido un proceso de fusión por absorción y la infracción fuese anterior a dicho proceso, no siendo imputable a la entidad absorbente”.*

En el presente supuesto se cumplen los requisitos recogidos en los apartados a) y b) del citado artículo 45.6 de la LOPD. Junto a ello se constata una cualificada disminución de la culpabilidad de KARINA TOURS, S.L. por la concurrencia de varios criterios de los enunciados en el artículo 45.4 de la LOPD, concretamente, el volumen de negocio o actividad del infractor, al tratarse de una pequeña empresa; la ausencia de beneficios; y la actividad del infractor.

Todo ello, justifica que la AEPD no acordara la apertura de un procedimiento sancionador y que optase por aplicar el artículo 45.6 de la LOPD.

Por otra parte, cabe destacar que, según se ha señalado en el Antecedente Cuarto, con fecha 08/05/2018 se comprobó que la información que incluye el “Aviso legal” en materia de protección de datos coincide con la verificada por esta Agencia con anterioridad a la apertura del presente procedimiento de apercibimiento.

Por tanto, procede instar a la entidad denunciada para que subsane la deficiencia apreciada en la información que ofrece a los usuarios de la web “www.karinatours.com”.

De acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,



SE ACUERDA:

1.- APERCIBIR (A/00130/2018) a KARINA TOURS, S.L. con arreglo a lo dispuesto en el artículo 45.6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en relación con la denuncia por infracción del artículo 5 de la LOPD, tipificada como leve en el artículo 44.2.c) de la citada Ley Orgánica.

2.- REQUERIR a KARINA TOURS, S.L. de acuerdo con lo establecido en el apartado 6 del artículo 45 de la LOPD para que en el plazo de un mes desde este acto de notificación:

2.1.- CUMPLA lo previsto en el artículo 5 de la LOPD. En concreto se insta al denunciado a modificar la cláusula informativa en materia de protección de datos de carácter personal incluida en el “Aviso legal” insertado en la web “www.karinatours.com”, ofreciendo a los usuarios de la misma el detalle sobre las finalidades para la que son recabados los datos personales de los mismos.

INFORME a la Agencia Española de Protección de Datos del cumplimiento de lo requerido, aportando escrito en el que se detallen las normas adoptadas, así como aquellos documentos en los que se ponga de manifiesto el cumplimiento de lo requerido en el apartado anterior y se declare expresamente haber eliminado la documentación objeto de la denuncia.

Se le advierte que en caso de no atender el citado requerimiento, podría incurrir en infracción tipificada en el artículo 44 de la LOPD y sancionable de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45 de la citada Ley Orgánica.

3.- NOTIFICAR el presente Acuerdo a **KARINA TOURS, S.L.**

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 del referido texto legal.

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