

- **Expediente N.º: EXP202314031**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 1 de septiembre de 2023, A.A.A. presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E con NIF A28799120 (en adelante, la parte reclamada o CORREOS EXPRESS). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que era destinataria de un paquete cuya gestión de entrega fue realizada por la entidad reclamada y que en fecha 1 de septiembre de 2023 el repartidor encargado de la entrega de dicho paquete, en el que figuraban sus datos postales, depositó el mismo en un establecimiento público cercano a la vivienda de la parte reclamante, sin contar con autorización previa para ello.

Junto a la reclamación aporta albarán de entrega del paquete del que era destinataria la parte reclamante.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a CORREOS EXPRESS, 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.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 13 de octubre de 2023 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 8 de noviembre de 2023 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que *“... Tras la investigación interna iniciada por Correos Express, tal y como se expone en el epígrafe 1 del presente escrito, se han podido esclarecer los siguientes hechos:*

*El día 31 de agosto de 2023, se tramitó un envío con código de envío N.º. ***REFERENCIA.1, cuya destinataria era la reclamante, la señora A.A.A., y el remitente la empresa Arise Netherlands E – commerce B.V. (en adelante, “MIRAVIA”), quién tiene la condición de cliente de Correos Express al haber suscrito ambas entidades un acuerdo mercantil de prestación de servicios de transporte. Adjuntamos al presente escrito como ANEXO 1 los datos del envío objeto de la reclamación que aparecen en los sistemas de información de Correos Express y como ANEXO 2 el*

acuerdo mercantil de prestación de servicios de transporte entre MIRAVIA y Correos Express.

El día siguiente, 1 de septiembre de 2023, el conductor encargado de realizar la entrega del envío, entregó el envío a las 10:34h, tal y como consta en la prueba de entrega que adjuntamos como ANEXO 3.

*El mismo día 1 de septiembre de 2023, a las 14:45h la reclamante realizó una llamada al teléfono de Atención al Cliente de Correos Express dónde a través de un sistema IVR (sistema de respuesta automatizado de voz interactiva), la reclamante indicó que el envío sobre el que quería abrir una reclamación era el ***REFERENCIA.1. En la locución del sistema IVR de Correos Express se le indicó que se le enviaría un SMS con la información necesaria para la gestión de la reclamación. Seguidamente, ese mismo día 1 de septiembre de 2023 a las 14:35h desde Correos Express se envió un SMS al número de teléfono desde el que la reclamante había hecho la llamada (que era el mismo que contaba en los datos de la destinataria del envío proporcionados por el remitente) con un enlace para la tramitación de la reclamación. En dicho enlace, la reclamante facilitó su dirección de correo electrónico y el motivo de la reclamación.*

Ese mismo día 1 de septiembre de 2023 a las 21:04h se envió un correo electrónico a la dirección de correo electrónico facilitada por la reclamante indicando que su envío había sido localizado, dando el Servicio de Atención al Cliente de Correos Express por cerrada la reclamación ese mismo día. Adjuntamos como ANEXO 4 las mencionadas comunicaciones entre la reclamante y el Servicio de Atención al Cliente de Correos Express y la información sobre las mismas que aparece en los sistemas de información de Correos Express.

El día 7 de septiembre de 2023, Correos Express recibió una reclamación de la señora A.A.A. a través de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) en la que la reclamante indicaba que su envío había sido entregado en un local sin su consentimiento, solicitando por ello una compensación económica. El día siguiente, 8 de septiembre de 2023, desde el Servicio de Atención al Cliente de Correos Express se dio respuesta trasladando en primer lugar disculpas por los inconvenientes ocasionados e indicando que se había trasladado la disconformidad de la reclamante al departamento de Correos Express correspondiente de cara a evitar en la medida de lo posible un hecho similar. Adjuntamos como ANEXO 5 la reclamación interpuesta a través de la OCU por la señora A.A.A. y la respuesta a esta de Correos Express.

Tras esta última comunicación, Correos Express no volvió a recibir ninguna otra comunicación de la reclamante o del remitente del envío hasta el día 11 de octubre de 2023, fecha en la que Correos Express recibió el requerimiento de traslado de reclamación y solicitud de información por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

En el momento en el que se recibió el traslado de la reclamación por parte de la AEPD, como ya hemos indicado, se iniciaron de forma inmediata las investigaciones internas con el objeto de aclarar este asunto. Se contactó con el repartidor encargado de realizar la entrega solicitando aclaración sobre la misma y éste indicó que fue a entregar el envío objeto de controversia a la dirección de destino, pero que al no encontrarse en su domicilio la destinataria, una persona que trabajaba en el

establecimiento aledaño al portal de la dirección de la reclamante le indicó que conocía a la destinataria del envío y que se lo entregara a ella, que habitualmente recogía los paquetes. Asimismo, el repartidor se disculpó por su mala praxis a la hora de realizar la entrega del envío confirmó que la destinataria había recuperado su paquete. Adjuntamos la declaración jurada del repartidor como ANEXO 6 al presente escrito.

En este punto consideramos fundamental señalar que Correos Express da instrucciones de cómo deben llevarse a cabo las entregas a todos los transportistas que repartan envíos de Correos Express. Asimismo, Correos Express realiza de forma periódica recordatorios a los transportistas para reforzar esta información, en especial la importancia de sólo entregar los envíos a los destinatarios o terceros autorizados por estos. Adjuntamos como ANEXO 7 a este escrito comunicación enviada por parte de Correos Express en la que se recuerda cómo deben efectuarse las entregas de los envíos operados por Correos Express, y en concreto se indica que únicamente se pueden hacer entregas a terceros distintos de los destinatarios en aquellos supuestos en los que el destinatario haya autorizado por escrito para hacer la entrega del envío a un tercero...”.

TERCERO: Con fecha 24 de noviembre de 2023, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 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), es competente para resolver estas actuaciones de investigación 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

En el presente caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.1 del RGPD, consta la realización de un tratamiento de datos personales, toda vez que CORREOS EXPRESS realiza, entre otros tratamientos, la conservación y utilización de los siguientes datos personales de personas físicas, tales como: nombre, apellidos, datos de localización...etc.

CORREOS EXPRESS realiza esta actividad en su condición de responsable del tratamiento, dado que es quien determina los fines y medios de tal actividad, en virtud del citado artículo 4.7 del RGPD.

El artículo 4 apartado 12 del RGPD define, de un modo amplio, las “violaciones de seguridad de los datos personales” (en adelante brecha de seguridad) como “todas aquellas violaciones de la seguridad que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.”

III

Adopción de medidas para el cumplimiento de la normativa

CORREOS EXPRESS manifiesta en el escrito presentado ante la AEPD, en fecha 8 de noviembre de 2023, que “...que Correos Express da instrucciones de cómo deben llevarse a cabo las entregas a todos los transportistas que repartan envíos de Correos Express. Asimismo, Correos Express realiza de forma periódica recordatorios a los transportistas para reforzar esta información, en especial la importancia de sólo entregar los envíos a los destinatarios o terceros autorizados por estos.

Adjuntamos como ANEXO 7 a este escrito comunicación enviada por parte de Correos Express en la que se recuerda cómo deben efectuarse las entregas de los envíos operados por Correos Express, y en concreto se indica que únicamente se pueden hacer entregas a terceros distintos de los destinatarios en aquellos supuestos en los que el destinatario haya autorizado por escrito para hacer la entrega del envío a un tercero...”.

Recordatorio:

“Es de obligación de hacer las entregas a los destinatarios de los envíos. Únicamente pueden hacer entregas a terceros distintos de los destinatarios en aquellos supuestos en los que el destinatario haya autorizado por escrito para hacer la entrega del envío a un tercero.”

En el procedimiento de entrega de envíos de Correos Express que se adjunta, recoge:

“De conformidad con la normativa de protección de datos no se deben entregar los envíos a terceros distintos del destinatario, salvo que Correos Express tenga la autorización escrita del destinatario de que puedan ser entregados a terceros distintos del destinatario”.

Entregar un envío a una persona distinta del destinatario es una infracción en materia de protección de datos en la medida en que se facilitan datos personales de una persona (el destinatario del envío) a terceros, sin que dicho tratamiento esté autorizado por el destinatario. Conllevando multa económica por sanción por parte de la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos).

En consecuencia, es evidente que CORREOS EXPRESS ha adoptado otras medidas adicionales con posterioridad a la presentación de la reclamación; por lo que, procede la aplicación del artículo 65.6 LOPDGDD, que establece expresamente que:

“(...) 6. Tras la admisión a trámite, si el responsable o encargado del tratamiento demuestran haber adoptado medidas para el cumplimiento de la normativa aplicable, la Agencia Española de Protección de Datos podrá resolver el archivo de la reclamación, cuando en el caso concreto concurren circunstancias que aconsejen la adopción de otras soluciones más moderadas o alternativas a la acción correctiva, siempre que no se hayan iniciado actuaciones previas de investigación o alguno de los procedimientos regulados en esta ley orgánica(...)”.

IV Conclusión

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, y dado que conforme al artículo 65.6 LOPDGDD, concurren circunstancias que aconsejan la adopción de otras soluciones alternativas a la acción correctiva, procede el archivo de la reclamación.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones posteriores que esta Agencia pudiera llevar a cabo, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta.

Así pues, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E y a la parte reclamante.

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 según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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.

1245-21112023

Mar España Martí

C/ Jorge Juan, 6
28001 – Madrid

www.aepd.es
sedeagpd.gob.es



Directora de la Agencia Española de Protección de Datos