

- **Expediente N.º: EXP202309137 (AI/00330/2024)**

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 23 de mayo de 2023, se presentó reclamación con número de registro de entrada *****REFERENCIA.1** ante la Agencia Española de Protección de Datos contra **SEUR GEOPOST, S.L.** con NIF **B82516600** (en adelante, SEUR GEOPOST). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que era destinataria de un paquete cuya gestión de entrega le correspondía a la entidad reclamada. Señala que le fue notificada la entrega del paquete en fecha 22 de mayo de 2023, pero no le costaba su entrega en su domicilio o en otra vivienda del inmueble donde se encuentra su vivienda. El mismo día fue contactada por una persona desconocida por la parte reclamante, a través de la aplicación de telefonía móvil WhatsApp informándole que habían dejado junto a su puerta, en una dirección distinta a la de la vivienda de la parte reclamante, el paquete con sus datos, contactándole a partir de la información que se encontraba expuesta en la etiqueta del paquete, para informarle de los hechos.

Junto a la reclamación se aporta imágenes del paquete y de la conversación mantenida con la persona que le contactó a través de WhatsApp.

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 la parte reclamada/ALIAS, 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 4 de julio de 2023 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 17 de julio de 2023 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando:

“PRIMERA.- En el caso de que la prestación del servicio de reparto estuviera vinculado a un contrato con la empresa suministradora del producto/vendedora, deberá aportar la copia del contrato suscrito con dicha empresa.

Es de interés de esta parte poner de manifiesto que SEUR mantiene una relación contractual con la empresa AMAZON (en adelante AMAZON).

Según los servicios descritos en el acuerdo comercial, SEUR se obliga a prestar a AMAZON el servicio de transporte consistente en la recogida de los envíos que éste le solicite para su entrega en el lugar de destino. Tal y como se solicita por la AEPD, se adjunta como Anexo I contrato de prestación de servicios de transporte entre SEUR y la empresa AMAZON.

SEGUNDA.- La decisión adoptada a propósito de esta reclamación e Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.

Tras la recepción del presente requerimiento de información, SEUR ha procedido a investigar los hechos ocurridos y ha comprobado lo siguiente:

- Que el pasado 22 de mayo de 2023 un repartidor de SEUR acudió al domicilio del reclamante para efectuar una entrega.*
- Que, la parte reclamante interpuso una reclamación a través de redes sociales antes el Servicio de Atención al Cliente de SEUR (en adelante SAC) como consecuencia de no haber recibido el paquete, a pesar del estado del mismo como entregado.*
- Que, desde SEUR tras realizar las investigaciones oportunas, se detecta que, por una confusión del repartidor y cruce de paquetes, el bulto se había entregado de forma errónea en otro domicilio.*
- Que tras detectar el error, el repartidor localizó el bulto e hizo entrega del mismo a la reclamante en el domicilio correcto.*

De esta forma, tras analizar los hechos, la reclamación objeto del presente procedimiento se inicia a raíz de la no recepción de un bulto por parte de la reclamante. Desde SEUR tras conocer dichos hechos, a raíz de la queja interpuesta por la reclamante, se procedió a investigar la incidencia del servicio y se detectó un error humano del repartidor en la entrega del paquete, haciendo entrega del mismo en un domicilio erróneo. Seguidamente, se procedió a recoger el bulto en el domicilio incorrecto y hacer entrega del bulto a la reclamante.

Por todo ello, no consideramos que se haya producido una vulneración de la normativa vigente en materia de protección de datos por parte de SEUR, si no que la reclamación está vinculada a la prestación del servicio de transporte, como consecuencia de un error humano del repartidor en la entrega de la mercancía que provocó la entrega del bulto de la reclamante en un domicilio incorrecto.

TERCERA.- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares, fechas de implantación y controles efectuados para comprobar su eficacia.

Tal y como se indica en el punto primero, no consideramos que se haya producido una vulneración de la normativa vigente en materia de protección de datos por parte de SEUR si no que, en su lugar, la reclamación está vinculada a la prestación del servicio por parte de SEUR a la Reclamante.

Es de considerar por esta Agencia que, dado el amplio volumen de expediciones diarias tramitadas por SEUR, es inevitable que existan incidencias de forma puntual en el reparto de mercancías como en el caso que nos ocupa. No obstante, destacar que SEUR en cumplimiento de las obligaciones de la normativa aplicable de su actividad de transporte, tiene implantados los correspondientes procedimientos y manuales internos, donde se determinan las pautas a seguir tanto para el correcto etiquetado de los bultos, así como para la correcta entrega o recogida de la mercancía.

Además, cabe destacar que en el momento en el que la reclamante pone en conocimiento de SEUR la incidencia ocurrida, SEUR procede a investigar con urgencia lo ocurrido y a dar solución a la incidencia de servicio, haciéndole entrega del bulto en el domicilio correcto de la reclamante."

TERCERO: Con fecha 17 de agosto de 2023, se dictó por la Directora de esta Agencia acuerdo de inadmisión a trámite de la reclamación. La parte reclamante interpuso recurso de reposición frente a dicho acto y, con fecha 18 de diciembre de 2023, se dictó resolución estimando el recurso de reposición, en la que se acordaba admitir a trámite la reclamación formulada de acuerdo con lo establecido en el artículo 65 de la LOPDGDD.

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 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

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 SEUR GEOPOST realiza, entre otros tratamientos, la conservación y utilización de los siguientes datos

personales de personas físicas, tales como: nombre, apellidos y domicilio de sus clientes.

SEUR GEOPOST 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 datos personales) 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

SEUR GEOPOST manifiesta en el escrito presentado ante la AEPD, en fecha 17 de julio de 2023, que, en cumplimiento de las obligaciones de la normativa aplicable de su actividad de transporte, tiene implantados los correspondientes procedimientos y manuales internos, donde se determinan las pautas a seguir tanto para el correcto etiquetado de los bultos, así como para la correcta entrega o recogida de la mercancía y en el momento en el que tiene conocimiento de la incidencia ocurrida, SEUR procede a investigar con urgencia lo ocurrido y a dar solución a la incidencia de servicio, haciéndole entrega del bulto en el domicilio correcto de la reclamante.

En consecuencia, es evidente que SEUR GEOPOST 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 SEUR GEOPOST, S.L. 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.

940-301023

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