

- **Expediente N.º: EXP202401437**

RESOLUCIÓN DE CADUCIDAD DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 20 de noviembre de 2023 se presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra la empresa responsable de la aplicación Mailchimp. Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

Según indica el reclamante, tras la suspensión de su cuenta por desuso y su solicitud de supresión de datos, pudo observar en el procedimiento de recuperación de contraseña, que el sistema recordaba, no solo su nombre de usuario, sino también el número de teléfono asociado. Al poner esto en conocimiento de la entidad y tras intercambiar varios correos y aportar las capturas que lo acreditaban la entidad solicitó a fecha 11/01/2023, 2 meses de plazo para el borrado. Posteriormente, en septiembre de 2023, ante la ausencia de comunicaciones, vuelve a consultar por el estado de su solicitud de supresión recibiendo por respuesta que sus datos han sido suprimidos, aunque el reclamante asegura que sus datos siguen apareciendo en el proceso de recuperación de la cuenta. Al insistir en la supresión total de sus datos no ha vuelto a tener respuesta por parte de la entidad.

Junto al escrito, se aporta copia de los correos electrónicos mantenidos entre ambas partes, entre los que la parte reclamante solicita la eliminación total de su cuenta y la parte reclamada solicita una extensión de dos meses para completar la solicitud debido a las complejidades que implica la eliminación de los datos específicos de su infraestructura.

Con fecha 19 de enero de 2024 se comprueba por esta Agencia que en el apartado de "Privacidad" de la web de Mailchimp aparece INTUIT FRANCIA SAS como "Administración de protección de datos de Intuit".

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 INTUIT FRANCE SAS, 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 notificación del traslado de la reclamación, 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) mediante correo

postal certificado internacional, fue devuelta por "*destinatario desconocido en la dirección*".

No se ha recibido respuesta a este escrito de traslado.

TERCERO: Con fecha 20 de febrero de 2024, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VIII, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha de 17 de marzo de 2025 se recibe en esta Agencia un escrito de INTUIT FRANCE SAS (INTUIT INC), realizando las siguientes manifestaciones (traducción no oficial, en inglés el original):

1. *"A 17 de marzo de 2025, no conservamos ningún dato personal con respecto al reclamante en sus sistemas".*
2. *"Con fecha de 10 de diciembre de 2022, los datos personales del reclamante se eliminaron de nuestros sistemas, a excepción de ciertos atributos de datos que conservan por motivos permitidos en virtud del artículo 17, apartado 3, letra e), del RGPD para el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones legales. Se respondió al reclamante en esta misma fecha informándole de que se había atendido la solicitud de supresión de sus datos de carácter personal. Posteriormente, con fecha de 14 de diciembre de 2022, se explicó al reclamante la conservación de determinados atributos de datos tras la eliminación de una cuenta por motivos permitidos en virtud del RGPD (Artículo 17.3.e)".*
3. *"Sin embargo, dada la preocupación particular de la parte reclamante, para este caso, hemos renunciado a nuestro derecho en virtud del Artículo 17 (3) (e) GDPR. En consecuencia, a partir del 17 de marzo de 2025, no tenemos ningún dato personal con respecto al reclamante en nuestros sistemas, aparte de documentar que la solicitud de supresión se ha llevado a cabo y cómo hemos tratado esta queja".*
4. *"Nuestra política de privacidad del sitio web deja claro que, incluso si un interesado presenta una solicitud de eliminación, conservamos los datos personales durante el tiempo que sea necesario para ciertos fines, incluidos el ejercicio, el establecimiento o la defensa de reclamaciones legales y/o la protección contra actividades fraudulentas o abusivas en nuestro servicio. Los términos de uso aplicables a la prueba gratuita dejan claro que debes ser un nuevo cliente (ya que un usuario solo tiene derecho a una prueba gratuita) (consulta la sección 7.E de los Términos de uso estándar de Mailchimp disponibles en: <https://mailchimp.com/legal/terms/>). Para ejercer nuestros derechos contractuales en este sentido, debemos verificar que las personas que se inscriban en pruebas gratuitas aún no hayan tenido un contrato con nosotros para fines de prueba gratuita. Por ejemplo, si una persona elige*

proporcionar un número de teléfono como método de verificación, entonces esta información es un atributo de datos que conservamos para ayudar a verificar que el usuario no está tratando de cometer fraude solicitando la eliminación de sus datos personales y luego registrarse para una prueba gratuita posterior en violación de los términos y condiciones originales de prueba gratuita. A pesar de esto, como se indicó anteriormente en nuestra respuesta, entendemos que este individuo ha expresado su preocupación con respecto a la retención de sus datos, y es importante para este individuo que eliminemos sus datos por completo. En este caso, estamos renunciando a nuestro derecho a conservar ciertos atributos de datos por motivos permitidos en virtud del artículo 17, apartado 3, letra e), del RGPD”.

QUINTO: De acuerdo con la información recogida en la página web oficial de la empresa <https://www.intuit.com>, la entidad INTUIT es una empresa con un volumen de negocios de 16,3 mil millones de dólares estadounidenses en el año 2024 (usando un cambio estimado de 1USD = 0,93 euros, equivalen aproximadamente a 15.159 millones de euros).

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del RGPD confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 de la LOPDGDD, es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Presidencia 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

Actuaciones previas de investigación

El artículo 67 de la LOPDGDD determina lo siguiente, respecto a las actuaciones previas de investigación:

“1. Antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento, y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiese, la Agencia Española de Protección de Datos podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación a fin de lograr una mejor determinación de los hechos y las circunstancias que justifican la tramitación del procedimiento.

La Agencia Española de Protección de Datos actuará en todo caso cuando sea precisa la investigación de tratamientos que implique un tráfico masivo de datos personales.

2. Las actuaciones previas de investigación se someterán a lo dispuesto en la Sección 2.ª del Capítulo I del Título VII de esta ley orgánica y no podrán tener una duración superior a dieciocho meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a trámite o de la fecha del acuerdo por el que se decida su iniciación cuando la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa o como consecuencia de la comunicación que le hubiera sido remitida por la autoridad de control de otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme al artículo 64.3 de esta ley orgánica.”

III

Caducidad de las actuaciones

En relación con las actuaciones previas, el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RLOPD), aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, en vigor en todo aquello que no contradiga, se oponga o resulte incompatible con lo dispuesto en el RGPD y en la LOPDGDD, en su artículo 122.4 dispone que *“El vencimiento del plazo sin que haya sido dictado y notificado acuerdo de inicio de procedimiento sancionador producirá la caducidad de las actuaciones previas”*.

A tenor de lo dispuesto en los artículos transcritos, las actuaciones previas han de entenderse caducadas si, transcurridos más de dieciocho meses contados desde la fecha de admisión a trámite de la reclamación, no se ha procedido a dictar y notificar el acuerdo de inicio de procedimiento sancionador.

En el presente supuesto el cómputo de los dieciocho meses de duración máxima de las actuaciones previas se inició el día 20 de febrero de 2024, por lo que deben declararse caducadas.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: DECLARAR la CADUCIDAD de las presentes actuaciones previas de investigación.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a INTUIT FRANCE SAS 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 LPACAP y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada LPACAP, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Presidencia 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.

907-120624

Lorenzo Cotino Hueso
Presidente de la Agencia Española de Protección de Datos