



Expediente Nº: E/01787/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **FACEBOOK SPAIN, S.L.** en virtud de denuncia presentada por **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 21/03/2018, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante), en el que denuncia a **FACEBOOK SPAIN, S.L.** (en lo sucesivo FACEBOOK), por lo siguientes hechos: que hace meses eliminó su cuenta en Facebook; sin embargo, amigos y familiares le han avisado de que le siguen llegando notificaciones de información privada además de otras informaciones buscando su nombre en la citada red social.

Adjunta capturas de pantalla sobre información personal que ya no debería estar visible y que no debería aparecer en FACEBOOK.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

FACEBOOK en escrito de 11/06/2018 ha informado que la entidad que presta el servicio de Facebook en la UE es la entidad Facebook Ireland Limited; Facebook Spain no presta el Servicio de Facebook a ningún usuario y no tiene control sobre, o responsabilidad respecto a, ninguna actividad de la plataforma de Facebook.

No obstante, se aporta escrito de Facebook Ireland Limited de la misma fecha en la que informa que:

“Nuestro equipo especialista ha revisado por que la Cuenta continua siendo accesible en Facebook y sus conclusiones se exponen a continuación.

*El correo electrónico de fecha 4 de octubre de 2017 adjuntado en el Requerimiento como Anexo 1, que confirmaba la eliminación de una cuenta, fue intercambiado entre Facebook y la dirección de email *****EMAIL.1**. No hemos encontrado ninguna cuenta asociada a esta dirección de correo electrónico, lo que nos lleva a concluir que la cuenta vinculada a dicho correo electrónico fue eliminada, en línea con la confirmación proporcionada a través del correo electrónico del Anexo 1 del Requerimiento. En cualquier caso, no hemos encontrado conexión entre la dirección de correo electrónico *****EMAIL.1** y la Cuenta. Esto nos lleva a la conclusión de que el correo electrónico del Anexo 1 se refiere a una solicitud de eliminación de una cuenta de Facebook diferente a la Cuenta que es objeto del Requerimiento. La Cuenta que permanece accesible en Facebook a fecha actual está vinculada a una cuenta de correo electrónico diferente (en concreto, *****EMAIL.2**) y no encontramos evidencia*

de haber recibido ninguna solicitud de eliminación desde esa dirección de correo electrónico, o relacionada con esa Cuenta. Tal y como se explica más adelante, si el usuario desea que eliminemos su Cuenta por él (en lugar de hacerlo el mismo empleando nuestra herramienta de auto-eliminación), necesitamos recibir una solicitud desde la dirección de correo electrónico correcta asociada con la Cuenta junto con la identificación adecuada. Esto nos permitirá verificar la identidad del usuario y asegurarnos de que la solicitud de eliminación es válida antes de que esta sea llevada a cabo.

En este sentido, en Facebook Irlanda estamos firmemente comprometidos con la seguridad de nuestros usuarios y sus cuentas. Con esta finalidad, nuestra política general es otorgar a nuestros usuarios el poder de eliminar sus propias cuentas en el momento en que ellos así lo deseen en la forma descrita a continuación:

<https://www.facebook.com/help/224562897555674>.

Si el Reclamante desea eliminar su Cuenta, y está teniendo problemas para iniciar sesión en la misma, para poder ser capaz de eliminarla puede seguir el proceso descrito a continuación:

<https://www.facebook.com/help/105487009541643>.

*De forma alternativa, si el Reclamante desea que eliminemos su cuenta por él, deberá enviarnos un correo electrónico con una copia de su DNI y una solicitud de eliminación de su Cuenta (idealmente, haciendo referencia a este Requerimiento, para asegurarnos de que somos capaces de apreciar el contexto de tal correo electrónico) utilizando la dirección de correo electrónico asociado a la Cuenta (en concreto, *****EMAIL.2**). El Reclamante debe enviarnos este correo electrónico a datarequests@support.facebook.com.*

Respecto a la segunda petición, ofrecemos a continuación una descripción general del proceso interno para la eliminación de cuentas de Facebook. En este sentido, una vez que un usuario decide eliminar su cuenta utilizando nuestra herramienta de auto-eliminación, en primer lugar desactivamos la cuenta durante 14 días, lo que implica que la cuenta deja de estar visible para otros usuarios de la plataforma. Creamos este periodo de tiempo para dar al usuario la opción de cambiar de opinión, cancelando la eliminación y reactivando su cuenta antes de que sea eliminada permanentemente — algo que ocurre con bastante frecuencia.

Una vez este periodo de 14 días expira, se inicia el proceso de eliminación permanente. Este proceso puede durar hasta 90 días para eliminar completamente todo lo que un usuario haya publicado, como fotos o actualizaciones de estado. Cuando ese proceso se ha completado, los datos del usuario son irreversiblemente eliminados de la plataforma de Facebook.

Se pueden encontrar más detalles del proceso técnico de eliminación de cuentas en la sección 2.10 del Informe de Re-Auditoría del Comisario de Protección de Datos de Irlanda (Irish Data Protection Commissioner's Report of Re-Audit) de septiembre de 2012, así como en la sección 1.9.2 del Informe Técnico adjunto a dicho Informe, el cual se encuentra disponible en:

[https://www.dataprotection.ie/documents/press/Facebook Ireland Audit Review Report 21 Sept 2012.pdf](https://www.dataprotection.ie/documents/press/Facebook%20Ireland%20Audit%20Review%20Report%2021%20Sept%202012.pdf)".

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

El artículo 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) establece:

"Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso."

III

En el presente caso el denunciante manifiesta si bien hace tiempo que eliminó su cuenta en la red social Facebook, terceros le han confirmado que le siguen llegando notificaciones de información privada correspondiente a su persona además de otras informaciones buscando su nombre en la citada red social.

De la documentación aportada al expediente y de las actuaciones llevadas a cabo por los servicios de inspección de este organismo, no se desprende vulneración a la normativa en materia de protección de datos.

Hay que señalar que el denunciante mantenía dos cuentas abiertas en la red Facebook una de las cuales fue eliminada pero conservando la segunda; es dicha cuenta a la que se refieren los terceros, familiares y amigos, que seguirían viendo y a la que se refiere el denunciante de que no habría sido eliminada.

Facebook, en su respuesta al requerimiento de información de la Agencia, ha manifestado que no le consta ninguna solicitud de eliminación de cuenta asociada a la dirección *****EMAIL.2**).

Asimismo, ha señalado que la cuenta de la que quedan aún resto en la red social se encuentra vinculada a la dirección de correo *****EMAIL.2** , que es diferente a la dirección de correo asociada a la cuenta que se quiso eliminar *****EMAIL.1** y que asociada a dicha dirección no existe en Facebook ninguna cuenta, lo que probaría que se eliminó correctamente.

También informa que si el denunciante desea que le eliminen su cuenta deberá enviar un correo electrónico a la dirección señalada (datarequests@support.facebook.com) con una copia de su DNI y una solicitud de eliminación de su cuenta utilizando la dirección de correo electrónico asociado a la cuenta.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **FACEBOOK SPAIN, S.L.** y **B.B.B.**

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