

- Procedimiento Nº: E/01851/2021

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: La reclamación interpuesta por Doña **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) tiene entrada con fecha 6 de marzo de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos.

La reclamación se dirige contra ENTRADASMADRID LIMITED, empresa registrada en Gibraltar y titular del portal web WWW.ENTRADASATLETICODEMADRID.COM (en adelante, el reclamado).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

- No atención de una solicitud de acceso a datos personales remitida, por la parte reclamante, por e-mail a la dirección indicada en el portal web WWW.ENTRADASATLETICODEMADRID.COM.
- La solicitud fue planteada tras darse de alta la parte reclamante en el portal web, introducir una gran cantidad de información personal -entre otros, sus datos de cuenta bancaria y tarjeta de crédito -y no recibir ningún correo posterior, a pesar de que en el aviso automático recibido en el momento de la inscripción se le comunicaría la confirmación del alta.
- La reclamante, que no ha podido hacer uso del servicio ofrecido por el portal web, ha intentado ponerse en contacto con el responsable por teléfono y por e-mail, sin éxito. Su objetivo último, tras obtener acceso a los datos tratados por la entidad titular de la web, es la supresión de los mismos.

Documentación aportada por la parte reclamante:

- Copia del correo electrónico automático recibido en el momento de la inscripción (23/01/2020); otro correo electrónico recibido tras preguntar la parte reclamante, a través del formulario de contacto del portal web, ese mismo día, y copia de la solicitud de acceso remitida, con fecha 27/01/2020, a las direcciones informacion@entradasatleticodemadrid.com y usuarios@entradasatleticodemadrid.com (la primera dirección se muestra en la política de privacidad del portal web, sita en la URL <https://www.entradasatleticodemadrid.com/es/1/politica-de-privacidad.html>).

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), con número de referencia E/05010/2020, se dio traslado de dicha reclamación al reclamado, 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 solicitud de información fue devuelta a la Agencia Española de Protección de Datos.

TERCERO: Con fecha 19 de febrero de 2021, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

~ Con fecha 26/04/2021, se incorpora a las actuaciones de inspección de referencia la siguiente documentación: En la web <https://www.entradasatleticodemadrid.com/> no figura información alguna respecto a la política de seguridad ni aviso legal ni términos y condiciones; tampoco se identifica a la entidad por medio de la web

Se utiliza el formulario de contacto de la propia web para solicitar información relativa a la reclamación recibida y, en especial, sobre la supresión de los datos de la parte reclamante.

~ Con fecha 27 de mayo de 2021 se realiza un envío, por correo certificado internacional, solicitando información nuevamente sobre los hechos objeto de reclamación

~ En esta misma fecha, se ha remitido el requerimiento de información a la dirección contacto@entradasatleticodemadrid.com.

No se ha recibido respuesta alguna a los requerimientos e intentos de comunicación con la entidad

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 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.

II

Los derechos de las personas en materia de protección de datos personales están regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPDGDD. Se contemplan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, derecho a la limitación del

tratamiento y derecho a la portabilidad.

Los aspectos formales relativos al ejercicio de esos derechos se establecen en los artículos 12 del RGPD y 12 de la LOPDGDD.

Se tiene en cuenta, además, lo expresado en los Considerandos 59 y siguientes del RGPD.

De conformidad con lo dispuesto en estas normas, el responsable del tratamiento debe arbitrar fórmulas y mecanismos para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos, que serán gratuitas (sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del RGPD), y viene obligado a responder las solicitudes formuladas a más tardar en un mes, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, y a expresar sus motivos en caso de que no fuera a atender dicha solicitud. Recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado.

La comunicación que se dirija al interesado con ocasión de su solicitud deberá expresarse en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

III

En el supuesto aquí analizado, la parte reclamante ejercitó su derecho de acceso regulado en el artículo 15 del RGPD y artículo 13 de la LOPDGDD, para que, posteriormente, se cancelasen sus datos, derecho regulado en el artículo 17 del RGPD y 15 de la LOPDGDD.

Trascurrido el plazo establecido conforme a las normas antes señaladas, su solicitud no obtuvo la respuesta legalmente exigible, por lo que presentó la reclamación en esta Agencia Española de Protección de Datos.

Tras efectuar el traslado de la reclamación, a los efectos señalados en el artículo 65.4 de la LOPDGDD y no obtener ninguna respuesta, se iniciaron actuaciones previas de investigación, conforme se establece en el artículo 67.1 de la misma Ley, que determina lo siguiente:

“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.”

Tras la realización de las actuaciones reseñadas en el apartado de Hechos, sin haber constatado la recepción de las solicitudes de información por el reclamado; no ha sido posible identificar plenamente al responsable del tratamiento y saber si había recibido tanto la solicitud de ejercicio de derechos remitida por la parte reclamante,

como los requerimientos de la Agencia, por lo que se procede al archivo de las presentes actuaciones.

Por lo tanto, 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 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.

940-0419

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