



Expediente N°: E/02391/2018

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 Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 28 de marzo de 2018, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Don. **A.A.A.**, (en lo sucesivo el denunciante), poniendo de manifiesto que el 17 de febrero de 2018 Instagram suspendió el acceso a su cuenta en forma unilateral “*por no seguir las normas comunitarias*”, según le comunicaron agentes de soporte de dicha red social durante varios contactos mantenidos para poder acceder a su cuenta después de tal desactivación.

El denunciante afirma que, a fecha de la denuncia continua sin poder modificar, consultar o eliminar los datos personales registrados en Instagram, todo ello sin que la mencionada red social le ofrezca una línea de soporte para subsanar el problema.

Junto a la denuncia aporta:

- Impresión de pantalla de dos intentos de acceso a su cuenta de Instagram con resultado erróneo. Ninguna de las capturas incluye la fecha de acceso.
- Copia de un correo electrónico de fecha 17 de febrero de 2018 remitido por Instagram desde una cuenta de soporte de Facebook, en el que le comunican lo siguiente:

“Parece que tu cuenta se ha inhabilitado. Desactivamos cuentas de Instagram que no siguen nuestras Condiciones de uso. Entre las acciones que infringen estas condiciones se incluyen:

-Comportamiento prohibido de forma continuada después de recibir una o varias advertencias de Instagram

-Contacto no solicitado con otras personas confines de acoso, publicidad, promoción, citas u otra conducta inapropiada.

-Suplantación de una persona o entidad, así como cualquier representación engaños de la identidad.

- Publicación de contenido que infrinja o vulnere los derechos de otra persona o que infrinja la ley de algún modo.

- Publicación de contenido que infrinja nuestras Condiciones de uso.

Consulta las Condiciones de uno de Instagram para obtener más información sobre nuestras políticas: <https://help.instagram.com/termsfouse/?ref=cr>

Atentamente,

B.B.B.”



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:

En contestación al requerimiento efectuado a Facebook Spain, S.L. en relación con la suspensión de la cuenta de Instagram del denunciante (www.instagram.com/A.A.A.), con fecha 5 de junio de 2018 se registra de entrada escrito procedente de Facebook Ireland Limited comunicando, entre otros extremos, que tras revisarse el asunto: *“Podemos confirmar que la cuenta fue suspendida debido a una posible violación de los términos de uso de Instagram . Hemos completado nuestra investigación sobre el asunto y determinado que finalmente no hubo ninguna violación. Como resultado, hemos podido restablecer la cuenta correspondiente. Por tanto, en este caso el solicitante ya puede acceder a su cuenta de la manera habitual.”*

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 pone de manifiesto la imposibilidad de acceder a su cuenta de Instagram tras su desactivación por un supuesto incumplimiento de las normas de uso de la misma.

Si bien dicha circunstancia ha quedado acreditada tanto a través de la documentación adjuntada a la denuncia como mediante la información obtenida a raíz de las actuaciones de investigación practicadas, también como consecuencia de



estas mismas actuaciones se ha tenido conocimiento de que la cuenta de Instagram del denunciante ha sido restablecida una vez se ha completado el análisis que ha permitido determinar que no existió ninguna violación a las normas de uso de dicha red social. En consecuencia, según lo comunicado, el denunciante ya dispone de acceso a su cuenta www.instagram.com/A.A.A..

Asimismo, resulta relevante destacar que en las “Condiciones de Uso” de Instagram se informa a los usuarios sobre la desactivación de las cuentas de Instagram que infrinjan las mismas.

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 a Don **A.A.A.**.

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