

Procedimiento N°: E/03598/2019

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante SFERA JOVEN, S.A., (en adelante, Sfera) en virtud de reclamación presentada por Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo, la reclamante) y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23 de noviembre de 2018, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por la reclamante, en el que reclama que el pasado 24 de octubre de 2018 advirtió un cargo por importe 29.99 € en su tarjeta de compra, no habiendo realizado la misma ninguna compra en esa fecha.

Posteriormente, desde el departamento correspondiente le manifiestan que se ha tratado de un fallo informático originado por un error de software.

Esta incidencia quedó solucionada el pasado 26 de octubre, fecha en la que le efectuaron el reembolso del importe de 29,99 € en su cuenta.

Así las cosas, solicitó a la entidad citada el acceso a sus datos, y que a fecha 23 de noviembre de 2018 no ha recibido ninguna respuesta por ningún medio.

SEGUNDO: Tras la recepción de la reclamación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a solicitar información acerca de lo siguiente:

- 1 Copia de las comunicaciones, de la decisión adoptada que haya remitido al reclamante a propósito del traslado de esta reclamación, y acreditación de que el reclamante ha recibido la comunicación de esta decisión.
- 2 Informe, sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- 3 Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.
- 4 Cualquier otra que considere relevante.

TERCERO: Con fecha 16 de noviembre de 2018, de conformidad con el artículo 65 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y a los efectos previstos en su artículo 64.2, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó Admitir a trámite la reclamación presentada por la reclamante contra la entidad SFERA JOVEN, S.A.

CUARTO: Con fecha 28 de febrero de 2019, se recibió contestación de la entidad Sfera en la que señalan:

1.- Que les consta el correo enviado por la reclamante con fecha 31 de octubre, el cual fue contestado con fecha 2 de noviembre y por un error humano dicha cuestión no se trató como un ejercicio de derecho de acceso, toda vez que los hechos acaecidos fueron ocasionados por un fallo informático, por lo que se trataron como una incidencia y no como un ejercicio de derecho.

2.- Además, con fecha 21 de febrero último Sfera procedió a enviar un Burofax Premium (Urgente) a la reclamante con la información de los datos que constan en su base de datos.

3.- Por otra parte, aportan prueba de entrega del Burofax, emitida por el servicio de Correos, cuyo resultado: Entregado el 28 de febrero de 2019.

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de las mismas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por la reclamante contra la entidad SFERA JOVEN, S.A., por una presunta vulneración del artículo 13 de la LOPDGDD que establece que el derecho de acceso del afectado se ejercerá de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del RGPD.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma, a la entidad Sfera para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó a Sfera copia de la comunicación remitida por la misma a la reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por la reclamante, informándole además de su traslado a Sfera y del requerimiento hecho a ésta para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por Sfera, que obran en el expediente, se ha constatado que el 21 de febrero de este año contestó la citada entidad al reclamante, en relación con su petición del ejercicio del derecho de acceso.

Consta en la certificación emitida por el servicio de Correos que fue entregado el burofax premium, con fecha de imposición el 21 de febrero de 2019, y entregado el 28 de febrero del mismo año.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones, al haberse resuelto la reclamación presentada.

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 SFERA JOVEN, S.A. y a Dña. **A.A.A.**

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.

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