1103-271119

- **N/Ref.: E/06586/2018 – E/08505/2018**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas con motivo de la reclamación presentada en la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO**:** Con fecha 24/08/2018 y número de registro 191402/2018 tuvo entrada en esta Agencia una reclamación presentada contra ***UBER B.V.*** (en adelante, ***UBER***) por una presunta vulneración de los art. 6 y 17 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en lo sucesivo, RGPD).

Los motivos en los que el reclamante basa la reclamación son:

- Un año y unos meses después de la recepción de una comunicación confirmando la clausura de su cuenta de usuario en la plataforma ***UBER***, el reclamante ha recibido un nuevo correo electrónico avisando de la reactivación de su cuenta desde un dispositivo en Denver (Colorado, EEUU), y, en los días siguientes, se han producido una serie de cargos en su tarjeta de débito, no reconocidos por él, por un total de unos 150€ en 4 días. Se puso en contacto inmediatamente con su banco y bloqueó la tarjeta utilizada. Sin embargo, la empresa responsable de la plataforma, ***UBER***, no ha sabido aclararle los hechos ocurridos.

Junto al escrito de reclamación, el reclamante aporta copia del mensaje de confirmación de la supresión de su cuenta, que tuvo lugar el 02/03/2017, y copia de cuatro de los cargos realizados contra su tarjeta, sin su consentimiento.

SEGUNDO**:** ***UBER*** tiene su establecimiento principal en Países Bajos.

TERCERO: La citada reclamación se trasladó a la Autoriteit Persoonsgegevens –la autoridad de control de Países Bajos –por ser la competente para actuar como autoridad de control principal, a tenor de lo dispuesto en el artículo 56.1 del RGPD.

CUARTO: Siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 60 del RGPD, la autoridad de control de Países Bajos ha comunicado a las autoridades interesadas el proyecto de decisión que ha sido aceptado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I. Competencia

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 60.8 del RGPD, es competente para adoptar esta resolución la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con el artículo 12.2, apartado i) del Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Protección de Datos (en adelante, RD 428/1993) y la Disposición transitoria primera 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).

II. Establecimiento principal, tratamiento transfronterizo y autoridad de control principal

El artículo 4.16 del RGPD define «establecimiento principal»:

"a) en lo que se refiere a un responsable del tratamiento con establecimientos en más de un Estado miembro, el lugar de su administración central en la Unión, salvo que las decisiones sobre los fines y los medios del tratamiento se tomen en otro establecimiento del responsable en la Unión y este último establecimiento tenga el poder de hacer aplicar tales decisiones, en cuyo caso el establecimiento que haya adoptado tales decisiones se considerará establecimiento principal;

b) en lo que se refiere a un encargado del tratamiento con establecimientos en más de un Estado miembro, el lugar de su administración central en la Unión o, si careciera de esta, el establecimiento del encargado en la Unión en el que se realicen las principales actividades de tratamiento en el contexto de las actividades de un establecimiento del encargado en la medida en que el encargado esté sujeto a obligaciones específicas con arreglo al presente Reglamento"

Por su parte el artículo 4.23 del RGPD considera «tratamiento transfronterizo»:

"a) el tratamiento de datos personales realizado en el contexto de las actividades de establecimientos en más de un Estado miembro de un responsable o un encargado del tratamiento en la Unión, si el responsable o el encargado está establecido en más de un Estado miembro,

o b) el tratamiento de datos personales realizado en el contexto de las actividades de un único establecimiento de un responsable o un encargado del tratamiento en la Unión, pero que afecta sustancialmente o es probable que afecte sustancialmente a interesados en más de un Estado miembro"

El RGPD dispone, en su artículo 56.1, para los casos de tratamientos transfronterizos, previstos en su artículo 4.23), en relación con la competencia de la autoridad de control principal, que, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 55, la autoridad de control del establecimiento principal o del único establecimiento del responsable o del encargado del tratamiento será competente para actuar como autoridad de control principal para el tratamiento transfronterizo realizado por parte de dicho responsable o encargado con arreglo al procedimiento establecido en el artículo 60.

En el caso examinado, como se ha expuesto, ***UBER*** tiene su establecimiento principal en Países Bajos, por lo que la Autoriteit Persoonsgegevens es la competente para actuar como autoridad de control principal.

III. Procedimiento de cooperación y coherencia

En este caso se ha seguido en la tramitación de la reclamación el procedimiento previsto en el artículo 60 del RGPD, que dispone en su apartado 8, lo siguiente:

"8*. No obstante lo dispuesto en el apartado 7, cuando se desestime o rechace una reclamación, la autoridad de control ante la que se haya presentado adoptará la decisión, la notificará al reclamante e informará de ello al responsable del tratamiento."*

IV. Cuestión reclamada y razonamientos jurídicos

En este caso, se ha presentado con fecha 24/08/2018 en la Agencia Española de Protección de Datos una reclamación contra ***UBER***, por una presunta vulneración de los arts. 6 y 17 del RGPD.

La citada reclamación se trasladó a la autoridad de control de Países Bajos por ser la competente para actuar como autoridad de control principal, a tenor de lo dispuesto en el artículo 56.1 del RGPD. Siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 60 del RGPD, la autoridad de control de Países Bajos ha comunicado a las autoridades interesadas el proyecto de decisión que ha sido aceptado.

En el mencionado proyecto de decisión se recoge la contestación del Delegado de Protección de Datos de la empresa reclamada, que confirma los hechos expuestos por el reclamante. Tras una investigación interna realizada por su equipo de Seguridad de Cuentas y Riesgos, ha podido determinar que el usuario ha podido ser víctima de una suplantación de identidad por parte de un desconocido, el cual estaría en posesión de las credenciales de acceso del reclamante. Ese tercero habría creado una nueva cuenta de ***UBER*** con fecha 25/10/2017, independiente de la que se había suprimido con fecha 02/03/2017.

Como medida de seguridad, Uber ha cambiado la contraseña de la nueva cuenta creada a nombre del reclamante y ha expulsado al posible usuario de todos los dispositivos activos en la cuenta de Uber. Adicionalmente, Uber ha activado el Doble Factor de Autenticación en esta cuenta de usuario. Estas medidas se llevaron a cabo con fecha 14/09/2018. Justo ese día, el reclamante se puso en contacto con Atención al Cliente de ***UBER*** por unos SMS recibidos avisando de intentos de entrada en la cuenta, y ellos le informaron al día siguiente de las medidas adoptadas. La causa de recibir esos SMS era justamente que se estaba intentando acceder de nuevo a la cuenta utilizando la contraseña antigua.

La información con la que cuentan les permite afirmar que, de los 4 cargos disputados con el banco, dos han sido reintegrados, y los otros dos posiblemente también, aunque ellos no tienen acceso a información del banco. Además, han procedido a ordenar también la supresión de la segunda cuenta de ***UBER*** asociada al reclamante.

Con respecto a las medidas de seguridad habilitadas para evitar la suplantación de cuentas, destacan el Doble Factor de Autenticación, que ya forma parte del proceso de registro de cualquier usuario, y es configurable también por el usuario de la cuenta. Sin

embargo, aclaran que, si la dirección de e-mail y los detalles de la cuenta bancaria de un usuario ya estaban comprometidos con anterioridad al ingreso en el sistema de ***UBER***, hay pocas medidas que se puedan adoptar para evitar un registro no autorizado.

Puesto que el responsable asegura que la cuenta de usuario del reclamante ha quedado clausurada, y, siguiendo lo recogido en el proyecto de decisión, esta Agencia considera que su reclamación ha quedado atendida. 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 la reclamación presentada contra ***UBER.***

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al RECLAMANTE

TERCERO: INFORMAR a ***UBER.***

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