

Expediente N°: E/09283/2018

## **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad CAIXABANK, S.A. en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes:

### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 11 de agosto de 2018, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por D. **A.A.A.**, en el que denuncia que el pasado 14 de junio de 2018 solicitó a la entidad citada el acceso a sus datos, petición que fue aceptada con el número de registro 1421. A fecha 11 de agosto 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 9 del Real Decreto-ley 5/2018 de 27 de julio y a los efectos previstos en su artículo 11, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó Admitir a trámite la reclamación presentada por D. **A.A.A.** contra la entidad CAIXABANK, S.A..

**CUARTO:** Con fecha 9 de noviembre de 2018, se recibió contestación de la entidad CAIXABANK, S.A. en la que señalan que aportan respuesta remitida al reclamante en fecha 17 de octubre de 2018 y que dicha carta se encuentra depositada en la delegación de Correos más próxima al domicilio de D. **A.A.A.** pendiente de ser recogida por el mismo, ya que fue devuelta por ausencia del destinatario en el momento de entrega.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I**

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 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 (RGPD), de plena aplicación desde el 25 de mayo de 2018, reconoce a cada autoridad de control, es competente para resolver esta reclamación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con el artículo 12.2, apartados i) y j) 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). En idéntico sentido se pronunciaba 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, vigente en el momento de los hechos denunciados (en lo sucesivo LOPD).

## 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 D. **A.A.A.** contra la entidad CAIXABANK, S.A., por una presunta vulneración del Artículo 15 del RGPD, que establece el derecho de acceso del interesado.

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 CAIXABANK, S.A. para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado copia de la comunicación remitida por el mismo al 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 D. **A.A.A.**, informándole además de su traslado a la entidad CAIXABANK, S.A. y del requerimiento hecho a éste 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 la entidad CAIXABANK, S.A., que obran en el expediente, se ha constatado que el 17 de octubre de 2018 contestó la citada entidad al reclamante, en relación con su petición del ejercicio del derecho de acceso, indicándole que a fecha 8 de noviembre de este año dicha carta se encuentra pendiente de ser recogida por D. **A.A.A.**, en la correspondiente oficina de Correos, ya que fue devuelta por ausencia del destinatario en el momento de entrega.

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.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se implanten de manera efectiva las medidas anunciadas por dicha entidad para evitar situaciones futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

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 la la entidad CAIXABANK, S.A.y a D. **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