

- **Expediente N.º: EXP202520593**

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE APERCIBIMIENTO

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11/07/2024, se interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos por una posible infracción imputable a CONSORWEB, S.L. con NIF B98586720 (en adelante, CONSORWEB).

Los hechos que se ponen en conocimiento de esta autoridad son los siguientes:

El 05/06/2024, la parte reclamante solicitó, vía email, la rescisión del contrato con la empresa CONSORWEB, S.L. por incumplimiento del mismo, y a su vez, copia de las grabaciones de las llamadas en las que hubiese sido partícipe. Afirma que no había sido informado previamente y que ha sido conocedor de dichas grabaciones al haber hecho referencia a ellas la trabajadora de la empresa CONSORWEB, S.L.

El mismo 05/06/2024 recibió respuesta por parte de la trabajadora de la parte reclamada, confirmando que serían solicitadas al departamento oportuno.

El 06/06/2024 y el 14/06/2024, reitera la solicitud de las grabaciones de las llamadas a las que le hicieron referencia y nuevamente le confirman que ya han sido solicitadas al departamento correspondiente.

Al no recibir una respuesta por parte CONSORWEB, S.L., el 18/06/2024, ejercitó su derecho de acceso en base al artículo 15 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), para solicitar copia de las grabaciones además de información sobre el tratamiento de sus datos, a la dirección ***EMAIL.5, que es la que consta en la política de privacidad de <https://consorweb.com/politica-privacidad.html>.

En fecha 11/07/2024, recibe respuesta por parte de CONSORWEB, S.L. indicando que se le había informado sobre la grabación de las mismas en cada una de ellas, y que han procedido al borrado de las grabaciones, por lo cual no se las pueden facilitar.

La parte reclamante considera que CONSORWEB, como responsable del tratamiento, no llega a atender su petición de enviarle una copia sobre las grabaciones además de no informarle de manera adecuada sobre el tratamiento de sus datos, en concreto, sobre la grabación de las llamadas, finalidad de las mismas y base legitimadora, ya sea vía email, telefónica, página web o incluso a través del contrato firmado.

Junto a su reclamación aporta:

- Copia de las comunicaciones intercambiadas con la parte denunciada, entre las que se incluye el ejercicio del derecho de acceso. Del intercambio de correos, se destaca lo siguiente:

- o Correo de 5 de junio de 2024 a las 17:02 horas de la parte reclamante (*****EMAIL.1**) dirigido a *****EMAIL.2**, *****EMAIL.3**, entre otros en el que se solicita:
“(...) Por último y debido a que (...) en reiteradas ocasiones señala el cumplimiento por su parte de todos los puntos indicados mediante los cuales me ha indicado con fechas y horas ya que las llamadas han sido grabadas, solicito una copia de las mismas en la que yo (...) hubiera participado o sea partícipe de las mismas. Si es necesario pedirlo por otra vía, ruego que se me informe (...)”.
- o Contestación de 5 de junio de 2024 a las 18:02 horas a la parte reclamante de *****EMAIL.4** en el que se indica:
“Perfecto, serán solicitadas al departamento correspondiente (...)”.
- o Correo de 6 de junio de 2024 a las 15:33 horas de la parte reclamante, entre otros a *****EMAIL.2**, *****EMAIL.3** en el que se indica, en lo que interesa al presente procedimiento sancionador:
“(...) no he recibido copias de las grabación es oportunas por parte del departamento correspondiente, por lo cual, te ruego que se me remita a este mismo email (...)”
- o Contestación de 6 de junio de 2024 a las 18:02 horas a la parte reclamante de *****EMAIL.4** en el que se indica:
“(...) están solicitadas al departamento correspondiente para que se las hagan llegar (...)”
- o Correo electrónico de la parte reclamante de 14 de junio de 2024 a las 13:15 horas a *****EMAIL.3** en el que se indica:
“Como no nos han remitido las grabaciones, no tenemos constancia de que nos hubiese informado para poder verificarlo (...)”
- o Contestación a la parte reclamante de 14 de junio de 2024 a las 13:19 horas de *****EMAIL.3** en el que se indica:
“(...) remito al departamento correspondiente solicitud para el envío de las grabaciones (...)”.
- o Correo de la parte reclamante de 18 de junio de 2024 a las 19:33 horas con asunto “*Solicitud de derecho de acceso (...)*” dirigido a *****EMAIL.5** en el que se adjunta solicitud de derecho de acceso, conforme al contenido previsto en el artículo 15 del RGPD.
- o Contestación de *****EMAIL.5** de 11 de julio de 2024 a las 8:00 horas en el que figura:
*“LE CONTESTAMOS ABAJO. Acorde a lo determinado en el artículo 15 del Reglamento UE 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD):
1. Copia de mis datos personales que son objeto de tratamiento por ese responsable.
[Respuesta] LOS TIENE UD en el contrato que firmó y los tiene en su poder.*

2. *Copia de las grabaciones de las llamadas en las que yo he sido partícipe y en las que se han hecho referencia y no se me han aportado previamente ni informado.*

[Respuesta] En cada grabación se ha informado de que está siendo grabado y se ha dado su conformidad. No obstante, han sido borradas todas las grabaciones de su usuario.

3. *Copia del historial clínico elaborado por la psicóloga asignada como parte del servicio.*

[Respuesta] Adjunto

4. *Los fines del tratamiento, así como las categorías de datos personales que se traen.*

5. *Los destinatarios o categorías de destinatarios a los que se han comunicado mis datos personales, o serán comunicados, incluyendo, en su caso, destinatarios en terceros u organizaciones internacionales.*

[Respuesta] Fines exclusivos de comunicación con usuario.

6. *Información sobre las garantías adecuadas relativas a la transferencia de mis datos a un tercer país o una organización internacional, en su caso,*

[Respuesta] No existen.

7. *El plazo previsto de conservación, o de no ser posible, los criterios para determinar ese plazo.*

[Respuesta] Hasta finalización del servicio.

8. *Si existen decisiones automatizadas, incluyendo la elaboración de perfiles, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y consecuencias previstas de dicho tratamiento.*

[Respuesta] No existen.

9. *Si mis datos personales no se han obtenido directamente de mí, la información disponible sobre su origen.*

[Respuesta] Se han obtenido de la firma inicial del contrato con datos aportados por Ud.

10. *La existencia del derecho a solicitar la rectificación, supresión, o limitación del tratamiento de mis datos personales, o a oponerme a dicho tratamiento.*

[Respuesta] Tiene derecho.

11. *El derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control.*

- *Copia del contrato de prestación de servicios firmado y captura de la política de privacidad a fecha de presentación de dicha reclamación en la que figura, entre otros aspectos:*

"(...) estos datos serán almacenados hasta que no solicite su borrado o modificación".

SEGUNDO: El 30/07/2024 se comprueba por esta Agencia la política de privacidad de la parte reclamada que figura en la página web (<https://consorweb.com/politica-privacidad.html>), que coincide con la aportada por la parte reclamante en su reclamación.

TERCERO: 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), se dio traslado de dicha reclamación a CONSORWEB, 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 parte reclamada da la siguiente respuesta a esta solicitud de información, el 13/09/2024:

“1. ¿Han recibido la solicitud de ejercicio de derechos de protección de datos y, en caso afirmativo, con qué resultados? Solo se ha recibido un email solicitando las grabaciones de las conversaciones que previamente se indica que va a ser grabado

2. Si han dado respuesta a la solicitud de ejercicio de derechos de la parte reclamante, acreditación de la respuesta facilitada: Sí todos sus derechos en el contrato firmado

3. En el supuesto de que se haya ejercitado el derecho de acceso, rectificación o supresión, informar si los datos solicitados están bloqueados o no: Los datos que solicitan se borran en 5 días.

4. ¿Han adoptado alguna decisión a propósito de la reclamación que se traslada o prevén adoptarla?: Ya estaban adoptadas desde el principio

5. Si han dado respuesta a la parte reclamante con motivo del traslado por esta Agencia de su reclamación, acreditación de la respuesta facilitada: Sí”

La parte reclamada dio respuesta a las actuaciones de traslado de la reclamación si bien, de forma incompleta, ya que no ha acreditado ni justificado haber atendido el derecho de acceso instado.

En consecuencia, con fecha 26/09/2024, esta Agencia remitió a la parte reclamada una solicitud de información adicional con la finalidad de que aportase copia de la contestación remitida a la parte reclamante en la que acreditara que se había atendido el derecho solicitado, de conformidad con el art. 12.4 de la LOPDGDD.

En respuesta a esta nueva solicitud de información, el 03/10/2024, CONSORWEB remitió una copia del correo electrónico enviado a la parte reclamante en contestación a su solicitud del derecho de acceso. Esta contestación coincide con la aportada por la parte reclamante, anteriormente reproducida.

CUARTO: Con fecha 3/10/2024, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación.

QUINTO: Con fecha 3/12/2025, la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento de apercibimiento a la parte reclamada, por la presunta infracción del artículo 15 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.b) del RGPD.

SEXTO: La notificación del citado acuerdo de iniciación, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP) mediante notificación electrónica, no fue recogida por el responsable, dentro del plazo de puesta a disposición, entendiéndose rechazada conforme a lo previsto en el art. 43.2 de la LPACAP en fecha 15/12/2025, como consta en el certificado que obra en el expediente.

Aunque la notificación se practicó válidamente por medios electrónicos, dándose por efectuado el trámite conforme a lo dispuesto en el artículo 41.5 de la LPACAP, a título informativo se envió una copia por correo postal que fue devuelta a origen por sobrante, en un primer intento de notificación el 18/03/2026 y en un segundo intento, el 23/03/2026. Posteriormente, se procedió a su notificación a través del Tablón Edictal Único, constando la publicación el 9/04/2026.

SÉPTIMO: Una vez transcurrido el plazo otorgado para la formulación de alegaciones, se ha constatado que no se ha recibido alegación alguna por la parte reclamada.

A la vista de todo lo actuado, por parte de la Agencia Española de Protección de Datos en el presente procedimiento se consideran hechos probados los siguientes,

HECHOS PROBADOS

PRIMERO: La parte reclamante solicitó el 05/06/2024, vía email, a las direcciones *****EMAIL.2** y *****EMAIL.3**, la rescisión del contrato con CONSORWEB, y a su vez, copia de las grabaciones de las llamadas en las que hubiese sido partícipe. Esta petición fue reiterada por la misma vía, los días 6/06/2024 y 14/06/2024.

SEGUNDO: El 5/06/2024, CONSORWEB respondió al correo de la parte reclamante indicando que las grabaciones serían solicitadas al departamento correspondiente. Al día siguiente, el 6 de junio, le comunicó que ya se habían solicitado al departamento para su envío. Finalmente, el 14 de junio, le informaba que se había remitido la solicitud al departamento para que procediera al envío de las grabaciones.

TERCERO: El 18/06/2024, la parte reclamante, procedió a enviar un correo electrónico, dirigido a *****EMAIL.5**, cuyo asunto es “*Solicitud de derecho de acceso (...)*” en el que se adjunta solicitud de derecho de acceso, conforme al contenido previsto en el artículo 15 del RGPD.

CUARTO: En fecha 11/07/2024, CONSORWEB, S.L. procedió a responder mediante correo electrónico en el que abordaron las solicitudes de la parte reclamante conforme al artículo 15 del RGPD, en el que le informaban de que “*Los datos personales se encuentran en el contrato firmado por el interesado, el cual obra en su poder*”, “*En cada grabación se informó de su realización y se obtuvo el consentimiento del interesado. No obstante, todas las grabaciones asociadas a su usuario han sido eliminadas*”, los fines del tratamiento son “*para comunicación con el usuario*”, el plazo de conservación de los datos es “*hasta la finalización*” del servicio y no especifican las categorías de los datos objeto de tratamiento.

QUINTO: El 3/10/2024, CONSORWEB respondió a la solicitud de información realizada por la AEPD, aportando copia de la contestación ofrecida a la parte reclamante en relación a la atención del derecho solicitado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del RGPD, otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1 y 64.3 de la LOPDGDD, es competente para resolver este procedimiento la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *"Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

II

Cuestiones previas

El artículo 4.1) del RGPD, define «dato personal» como: *"toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona"*.

El artículo 4.2) del RGPD, define «tratamiento» como: *"cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción."*

El artículo 4.7) del RGPD, define al «responsable del tratamiento» o «responsable» como: *"la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros"*. A su vez el artículo 4.8) del RGPD determina al «encargado del tratamiento» o «encargado» como la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

En el presente caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.1 y 4.2 del RGPD, consta la realización de un tratamiento de datos personales, toda vez que CONSORWEB realiza, entre otros tratamientos, la recogida, conservación y utilización de los datos personales identificativos de personas físicas necesarios para la prestación del servicio, además de la grabación de las llamadas telefónicas efectuadas por sus clientes.

CONSORWEB realiza esta actividad en su condición de responsable del tratamiento, dado que es quien determina los fines y medios de tal actividad, en virtud del artículo 4.7 del RGPD.

III

Obligación incumplida. Derecho de acceso del interesado

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.

En lo que se refiere al derecho de acceso, el RGPD estipula en su artículo 15 lo siguiente:

"1. El interesado tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales y a la siguiente información:

- a) los fines del tratamiento;*
- b) las categorías de datos personales de que se trate;*
- c) los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros países u organizaciones internacionales;*
- d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;*
- e) la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento;*
- f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;*
- g) cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información disponible sobre su origen;*
- h) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.*

2. Cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, el interesado tendrá derecho a ser informado de las garantías adecuadas en virtud del artículo 46 relativas a la transferencia.

3. El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento. El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un canon razonable basado en los costes administrativos. Cuando el

interesado presente la solicitud por medios electrónicos, y a menos que este solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común.

4. El derecho a obtener copia mencionado en el apartado 3 no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros."

Los aspectos formales relativos al ejercicio de este derecho de acceso, así como del resto de 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 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 y 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.

Al igual que el resto de los derechos del interesado, el derecho de acceso es un derecho personalísimo. Permite al ciudadano obtener información sobre el tratamiento que se está haciendo de sus datos, la posibilidad de obtener una copia de los datos personales que le conciernan y que estén siendo objeto de tratamiento, así como información, en particular, sobre los fines del tratamiento, las categorías de datos personales de que se trate, los destinatarios o categorías de destinatarios a los que podrán comunicarse los datos, el plazo previsto o criterios de conservación, la posibilidad de ejercitar otros derechos, el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control, la información disponible sobre el origen de los datos (si estos no se han obtenido directamente de titular), la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, e información sobre transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional. La posibilidad de obtener copia de los datos personales objeto de tratamiento no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.

Las normas antes citadas no permiten que pueda obviarse la solicitud como si no se hubiera planteado, dejándola sin la respuesta que obligatoriamente deberán emitir los responsables, aún en el supuesto de que no existan datos del interesado en los ficheros de la entidad o incluso en aquellos supuestos en los que no reuniera los requisitos previstos, en cuyo caso el destinatario de dicha solicitud viene igualmente obligado a requerir la subsanación de las deficiencias observadas o, en su caso, denegar la solicitud motivadamente indicando las causas por las que no procede considerar el derecho de que se trate.

En el presente caso, la parte reclamante ejercitó hasta en tres fechas distintas, 05/06/2024, 06/06/2024 y 14/06/2024, ante la parte reclamada, vía correo electrónico, el derecho de acceso a sus datos personales, referido a las grabaciones realizadas de

las conservaciones telefónicas mantenidas en relación al contrato que tenían suscrito entre las partes. Respecto a estas solicitudes, únicamente recibió respuesta el 5/06/2024 indicando que se trasladaba la solicitud al departamento correspondiente; el 06/06/2024 para indicarle que ya se había remitido al departamento correspondiente; y el 14/06/2024 para indicar, de nuevo, que se remitía la solicitud al departamento correspondiente.

Además, el 18/06/2024, realizó una nueva solicitud de acceso a sus datos, incluidas las grabaciones, sobre las que ya lo había ejercitado, indicando, en esta ocasión, que el ejercicio del derecho abarcaba la totalidad de los datos que obraran en poder en la parte reclamada.

En fecha 11/07/2024, CONSORWEB, S.L. procedió a responder mediante un correo electrónico por el que, en relación con los datos objeto de tratamiento, se limita a remitir a que son los indicados en el contrato; se le indica que han sido borradas las grabaciones relativas a su usuario, se remite copia de un historial clínico, no se indican los fines del tratamiento, salvo para indicar que son “para comunicación con el usuario”, no se especifican las categorías de los datos objeto de tratamiento y se indica, además, que el plazo de conservación de los datos es “hasta la finalización” del servicio.

Por otra parte, en respuesta al traslado de reclamación y solicitud de información realizado por esta Agencia, de fecha 13/09/2024, la parte reclamada se limita a reconocer que ha recibido un email en el que se le solicitaban las grabaciones de las conversaciones, que la respuesta a la solicitud del ejercicio de los derechos de la parte reclamante está en el contrato firmado y que los datos que solicitan se borran en 5 días. Por todo ello, consideran que han dado respuesta a la parte reclamante de su solicitud.

En relación con lo anterior, debe señalarse que no puede entenderse que la parte reclamada haya cumplido adecuadamente con su obligación de dar respuesta a un ejercicio de derecho de acceso con la contestación facilitada a la parte reclamante.

En primer lugar, se ha de señalar que, de acuerdo con las Directrices 01/2022 sobre los derechos de los interesados — Derecho de acceso del Comité Europeo de Protección de Datos (en adelante, Directrices 01/2022), el derecho de acceso abarca tres elementos: (i) confirmación sobre si se están tratando los datos, (ii) acceso material a los mismos e (iii) información sobre el tratamiento y sobre los derechos de los interesados.

El acceso a los datos no puede entenderse atendido mediante una mera remisión general a los datos que figuran en un contrato, más cuando existen otros datos objeto de tratamiento que no figuraban en el mismo, como, por ejemplo, la voz de la parte reclamante, en tanto que se grababan las llamadas telefónicas.

Por otra parte, tal y como se señalaba, tampoco se da acceso a las categorías de los datos objeto de tratamiento, ni las finalidades del tratamiento, pues resulta llamativo que solo se haga referencia a “la comunicación con el cliente” y no de la prestación de un servicio en el que se enmarca la relación entre las partes.

Tampoco puede obviarse que la respuesta facilitada, aun cuando no pueda considerarse una auténtica respuesta en los términos exigidos por el RGPD, se emitió el 1/07/2024, cuando la primera solicitud realizada por la parte reclamante databa de 5/06/2024, habiéndose superado el plazo de un mes previsto por la normativa.

Finalmente, tampoco puede obviarse lo referente a la no atención del ejercicio de derecho acceso relativo, específicamente, a las grabaciones de las llamadas solicitadas por la parte reclamante.

Cuando un interesado ejercita su derecho de acceso, el responsable del tratamiento debe informarse, sin demora injustificada, de todas las actividades de tratamiento relacionadas con el interesado en cuestión para que su respuesta abarque la totalidad de los datos disponibles en el momento de la solicitud. Esto resulta particularmente relevante en casos en los que los plazos de conservación de los datos son cortos, sin que pueda obviarse que estos habrán tenido que ser fijados con anterioridad y que el responsable habrá de haber adoptado todas las medidas necesarias para asegurar que no se produce una imposibilidad permanente de acceso a los datos personales.

En este sentido se pronuncian las mencionadas Directrices 01/2022:

“37. La evaluación de los datos tratados reflejará lo más posible la situación en el momento en que el responsable del tratamiento recibe la solicitud y la respuesta debe abarcar todos los datos disponibles en ese momento. Esto significa que el responsable del tratamiento debe tratar de informarse sin demora injustificada de todas las actividades de tratamiento de datos relacionadas con el interesado. Por lo tanto, los responsables del tratamiento no están obligados a facilitar datos personales que hayan tratado en el pasado pero que ya no estén a su disposición. Por ejemplo, el responsable del tratamiento es posible que haya suprimido los datos personales de conformidad con su política de conservación de datos o sus disposiciones legales y, por tanto, es posible que ya no pueda facilitar los datos personales solicitados. En este contexto, cabe recordar que el período de conservación de los datos debe fijarse de conformidad con el artículo 5, apartado 1, letra e), del RGPD, ya que toda conservación de datos debe estar objetivamente justificada.

38. Al mismo tiempo, el responsable del tratamiento aplicará por adelantado las medidas necesarias para facilitar el ejercicio del derecho de acceso y tramitar dichas solicitudes lo antes posible (véase el artículo 12, apartado 3) y antes de que los datos deban suprimirse. Por consiguiente, en el caso de períodos de conservación cortos, las medidas adoptadas para responder a la solicitud deben adaptarse al período de conservación adecuado para facilitar el ejercicio del derecho de acceso y evitar la imposibilidad permanente de facilitar el acceso a los datos tratados en el momento de la solicitud”.

En el presente caso, sin embargo, en su respuesta de 11/07/2024, la parte reclamada, sin mayor motivación ni acreditación de sus afirmaciones que pudiera justificar, en su caso, la imposibilidad de atención del derecho señala que todas las llamadas relativas al usuario de la parte reclamante han sido borradas porque estas se borran a los 5 días. Además, se subraya que estas afirmaciones, entrarían en contradicción con las otras recogidas en la misma contestación de la parte reclamada. Así, en la misma contestación de la parte reclamada se indica en relación con el periodo de

conservación de los datos que este abarca *“hasta la finalización del servicio”*. De la misma manera, en la política de privacidad de la parte reclamada se hace referencia a *“estos datos serán almacenados hasta que no solicite su borrado o modificación”*.

No obstante, de acuerdo con el correo electrónico de 5/06/2024 (primer ejercicio del derecho de acceso a las grabaciones de la parte reclamante), las grabaciones existirían en ese momento, puesto que acababa de mantener una conversación con una de las trabajadoras de la parte reclamada en la que esta había hecho referencia a las mismas y a su contenido concreto. Sin embargo, a 11/07/2024, las grabaciones habían sido suprimidas.

Se ha de subrayar que la eliminación de los datos personales de los interesados con posterioridad a que estos hubieran ejercitado su derecho de acceso supone, de facto, una obstaculización a su ejercicio y un incumplimiento, en consecuencia, de las obligaciones que el RGPD atribuye al responsable.

Lo anterior pone de manifiesto, en definitiva, un incumplimiento del artículo 15 del RGPD por la parte reclamada, por no haber sido atendidas o denegadas de manera motivada las solicitudes de derecho de acceso realizadas por la parte reclamante en los términos exigidos por la normativa vigente, apreciándose, además, obstaculización a su ejercicio por parte de la parte reclamada.

Por tanto, de conformidad con los hechos probados de los que se dispone en este momento de resolución de procedimiento de apercibimiento se considera que los hechos conocidos son constitutivos de una infracción, imputable a CONSORWEB, por vulneración del artículo 15 del RGPD transcrito anteriormente.

IV

Tipificación de la infracción del artículo 15 del RGPD y calificación a efectos de prescripción

El artículo 83.5 del RGPD tipifica como infracción administrativa la vulneración del artículo siguiente, que se sancionará, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 20.000.000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 4 % como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía:

“b) los derechos de los interesados a tenor de los artículos 12 a 22;”

Por su parte, la LOPDGDD en su artículo 71, Infracciones, señala que:

“Constituyen infracciones los actos y conductas a las que se refieren los apartados 4, 5 y 6 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679, así como las que resulten contrarias a la presente ley orgánica”.

A los solos efectos del plazo de prescripción, el artículo 72.1 de la LOPDGDD establece lo siguiente:

“En función de lo que establece el artículo 83.5 del Reglamento (UE) 2016/679 se consideran muy graves y prescribirán a los tres años las infracciones que supongan

una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquel y, en particular, las siguientes:

k) El impedimento o la obstaculización o la no atención reiterada del ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679."

V

Apercibimiento

Para el caso de que concurra una infracción de los preceptos del RGPD, entre los poderes correctivos de los que dispone la Agencia Española de Protección de Datos, como autoridad de control, el artículo 58.2 de dicho Reglamento contempla los siguientes:

"2 Cada autoridad de control dispondrá de todos los siguientes poderes correctivos indicados a continuación:

(...) b) dirigir a todo responsable o encargado del tratamiento un apercibimiento cuando las operaciones de tratamiento hayan infringido lo dispuesto en el presente Reglamento;"

El artículo 64.3 de la LOPDGDD establece que la AEPD, previa audiencia al responsable o encargado del tratamiento podrá dirigir un apercibimiento.

En el presente caso, atendida la naturaleza de los hechos y circunstancias expuestas en los Fundamentos de Derecho precedentes, se estima que por la infracción del artículo 15 del RGPD procede dirigir un apercibimiento.

VI

Medidas correctivas

En el texto de la resolución se establecen cuáles han sido las infracciones cometidas y los hechos que han dado lugar a la vulneración de la normativa de protección de datos, de lo que se infiere con claridad cuáles son las medidas a adoptar, sin perjuicio de que el tipo de procedimientos, mecanismos o instrumentos concretos para implementarlas corresponda a la parte apercibida, pues es el responsable del tratamiento quien conoce plenamente su organización y ha de decidir, en base a la responsabilidad proactiva y en enfoque de riesgos, cómo cumplir con el RGPD y la LOPDGDD.

No obstante, en este caso, de conformidad con los hechos probados de que se dispone en el presente momento de resolución de procedimiento sancionador, se procede a requerir a CONSORWEB para que, en el plazo máximo de un mes, a contar desde la fecha de ejecutividad de esta resolución, adopte las medidas siguientes:

- Acredite haber remitido a la parte reclamante certificación en la que se atienda el derecho solicitado o se deniegue motivadamente indicando las causas por las que no procede atender la petición, de conformidad con lo establecido en el cuerpo de la presente resolución.

- Acredite la implementación de medidas para facilitar el ejercicio del derecho de acceso y evitar la imposibilidad permanente de facilitar el acceso a los datos tratados en el momento de la solicitud.

Se advierte que no atender la orden de adopción de medidas impuestas por este organismo en la resolución de apercibimiento podrá ser considerado como una infracción administrativa conforme a lo dispuesto en el RGPD, tipificada como infracción en su artículo 83.5 y 83.6, pudiendo motivar tal conducta la apertura de un ulterior procedimiento administrativo sancionador.

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable y valoradas las infracciones cuya existencia ha quedado acreditada, la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: DIRIGIR UN APERCIBIMIENTO a CONSORWEB, S.L., con NIF B98586720, por una infracción del artículo 15 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.b) del RGPD.

SEGUNDO: ORDENAR a CONSORWEB, S.L., con NIF B98586720, que en virtud del artículo 58.2.d) del RGPD, en el plazo máximo de un mes desde que la presente resolución sea firme y ejecutiva, acredite haber procedido al cumplimiento de:

- Haber remitido a la parte reclamante certificación en la que se atienda el derecho solicitado o se deniegue motivadamente indicando las causas por las que no procede atender la petición, de conformidad con lo establecido en el cuerpo de la presente resolución.
- La implementación de medidas para facilitar el ejercicio del derecho de acceso y evitar la imposibilidad permanente de facilitar el acceso a los datos tratados en el momento de la solicitud.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a CONSORWEB, S.L.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública. La publicación se realizará una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Presidencia 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.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) de la LPACAP, se podrá suspender cautelarmente la resolución firme en vía administrativa si el interesado manifiesta su intención de interponer recurso contencioso-administrativo. De ser éste el caso, el interesado deberá comunicar formalmente este hecho mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, presentándolo a través del Registro Electrónico de la Agencia [<https://sedeaepd.gob.es/sede-electronica-web/>], o a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. También deberá trasladar a la Agencia la documentación que acredite la interposición efectiva del recurso contencioso-administrativo. Si la Agencia no tuviese conocimiento de la interposición del recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, daría por finalizada la suspensión cautelar.

1403-230126

Lorenzo Cotino Hueso
Presidente de la Agencia Española de Protección de Datos