



Procedimiento N°: A/00521/2016

RESOLUCIÓN: R/00620/2017

En el procedimiento A/00521/2016, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad SEUR GEOPOST, S.L., vista la denuncia presentada por Doña **A.A.A.**, y en virtud de los siguientes

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 18 de abril de 2016, tiene entrada en esta Agencia un escrito remitido por Doña **A.A.A.**, en el que expone lo siguiente:

SEUR GEOPOST, S.L.U. ha entregado un paquete de la denunciante a un tercero

Adjunto a la denuncia se ha aportado copia del albarán de entrega de pedido cuyo destinatario es la denunciante y en el que figura un número de DNI, una firma y la fecha de entrega el 06/04/2016 a las 15:02.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase previa de investigación, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se tuvo conocimiento de los siguientes extremos:

1. Se solicitó información a la denunciante y se recibió escrito de contestación del que se desprende:

La denunciante solicitó a SEUR GEOPOST, S.L.U., copia del albarán de entrega que le fue remitido por correo electrónico.

La persona que recogió el pedido era una vecina de la comunidad desconocida para la denunciante, la cual firmó el albarán de entrega e indico su DNI.

El número de DNI que figura en el albarán no coincide con el DNI de la denunciante.

2. Con fecha 1 de junio de 2016 se requiere información a SEUR GEOPOST, S.L.U. y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

SEUR GEOPOST, S.L.U. forma parte de la RED SEUR la cual regula el procedimiento de reparto.

En el apartado 5.3.2. del procedimiento consta: *“En caso de entregas en las que el destinatario no se encuentra en el domicilio consignado, es obligatorio notificar al cliente la ausencia en el domicilio... En caso de que estén informados en la expedición el móvil o email del destinatario se enviará una notificación electrónica y, si no es así, el repartidor está obligado a dejar una nota de paso en papel... También en situaciones de*

contingencia en las que no se disponga de conexión con la PDA, siempre se dejara nota física. El acuse de aviso en papel debe dejarse lo más cerca posible del domicilio de entrega”.

En el apartado 5.4. se prohíbe expresamente: *“Entregar la mercancía a personas ajenas al destinatario sin identificación o en otro domicilio diferente al de la entrega, excepto en casos de acuerdo expreso con el destinatario y si el servicio lo permite”.*

SEUR GEOPOST, S.L.U., manifiesta que consultado sus archivos no consta la existencia de ningún documento que acredite el consentimiento otorgado por la denunciante para su entrega a un tercero de la mercancía de la que era destinataria.

SEUR GEOPOST, S.L.U., manifiesta que en sus Sistemas de Información figura:

Con fecha 07/04/2016 a las 15:33 horas, la destinataria contactó con la compañía reclamando la entrega de un paquete e indicando que no había autorizado la entrega del mismo a terceros.

En esa misma fecha y a las 18:16 presentó a través de la web una reclamación en la que se indicaba que el paquete se había entregado a un tercero.

Con fecha 08/04/2016 a las 12:29 horas, la denunciante a través de la web comunicó que la incidencia había sido resuelta por ella misma.

Ese mismo día a las 12:38 horas, a través de la web, informó de la denuncia ante la Agencia de Protección de Datos.

También consta en el Sistema de Información que la compañía contactó con el remitente para informar de la solución de la incidencia.

TERCERO: Con fecha 13 de enero de 2017, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó someter a trámite de audiencia previa el presente procedimiento de apercibimiento A/00521/2016. Dicho acuerdo fue notificado al denunciado.

CUARTO: Con fecha 31 de enero de 2017, se recibe en esta Agencia escrito del denunciado en el que expone que, según criterio de la Agencia Española de Protección de Datos, la infracción de la vulneración de secreto es una infracción de resultado, esto es que se ha tenido que producir una revelación de datos a un tercero no legitimado para conocerlos. Según lo expuesto por la propia denunciante, ella misma solucionó la incidencia, de lo que cabe deducir que no trató los datos personales de la denunciante en su propio beneficio. Seur Geopost, S.L.U. considera que no se le puede apercibir por los hechos denunciados ya que no se ha producido ninguna infracción.

HECHOS PROBADOS



PRIMERO: SEUR GEOPOST, S.L.U., entregó, en fecha 6 de abril de 2016, un paquete cuya destinataria era Doña **A.A.A.** a una vecina. En la dirección de la destinataria consta la siguiente información: nombre, apellidos, dirección postal completa y número de teléfono móvil. Asimismo, consta en nombre, apellidos y DNI del remitente.

Así figura en la copia del albarán de entrega de pedido cuyo destinatario es la denunciante y en el que figura un número de DNI, una firma y la fecha de entrega el 06/04/2016 a las 15:02.

SEGUNDO: SEUR GEOPOST, S.L.U., indicó que la persona que recogió el pedido era una vecina de la comunidad, la cual firmó el albarán de entrega e indico su DNI.

TERCERO: SEUR GEOPOST, S.L.U., tiene regulado el procedimiento de reparto.

En el apartado 5.3.2. del procedimiento consta: *“En caso de entregas en las que el destinatario no se encuentra en el domicilio consignado, es obligatorio notificar al cliente la ausencia en el domicilio... En caso de que estén informados en la expedición el móvil o email del destinatario se enviará una notificación electrónica y, si no es así, el repartidor está obligado a dejar una nota de paso en papel... También en situaciones de contingencia en las que no se disponga de conexión con la PDA, siempre se dejara nota física. El acuse de aviso en papel debe dejarse lo más cerca posible del domicilio de entrega”.*

En el apartado 5.4. se prohíbe expresamente: *“Entregar la mercancía a personas ajenas al destinatario sin identificación o en otro domicilio diferente al de la entrega, excepto en casos de acuerdo expreso con el destinatario y si el servicio lo permite”.*

CUARTO: SEUR GEOPOST, S.L.U., ha declarado que consultados sus archivos no consta la existencia de ningún documento que acredite el consentimiento otorgado por la denunciante para su entrega a un tercero de la mercancía de la que era destinataria.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37. g) en relación con el artículo 36 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

II

El artículo 10 de la LOPD, establece: *“El responsable del fichero y quienes*



intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.”

Dado el contenido del precepto, ha de entenderse que el mismo tiene como finalidad evitar que por parte de quienes están en contacto con los datos personales almacenados en ficheros se realicen filtraciones de los datos no consentidas por los titulares de los mismos.

En este sentido, la Sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 18/01/02, recoge en su Fundamento de Derecho Segundo, segundo y tercer párrafo: *“El deber de secreto profesional que incumbe a los responsables de ficheros automatizados, recogido en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, comporta que el responsable ... no puede revelar ni dar a conocer su contenido teniendo el “deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero automatizado o, en su caso, con el responsable del mismo” (artículo 10 citado). Este deber es una exigencia elemental y anterior al propio reconocimiento del derecho fundamental a la libertad informática a que se refiere la STC 292/2000, y por lo que ahora interesa, comporta que los datos tratados automatizadamente, como el teléfono de contacto, no pueden ser conocidos por ninguna persona o entidad, pues en eso consiste precisamente el secreto.”*

“Este deber de sigilo resulta esencial en las sociedades actuales cada vez más complejas, en las que los avances de la técnica sitúan a la persona en zonas de riesgo para la protección de derechos fundamentales, como la intimidad o el derecho a la protección de los datos que recoge el artículo 18.4 de la CE. En efecto, este precepto contiene un “instituto de garantía de los derechos a la intimidad y al honor y del pleno disfrute de los derechos de los ciudadanos que, además, es en sí mismo un derecho o libertad fundamental, el derecho a la libertad frente a las potenciales agresiones a la dignidad y a la libertad de la persona provenientes de un uso ilegítimo del tratamiento mecanizado de datos” (STC 292/2000). Este derecho fundamental a la protección de los datos persigue garantizar a esa persona un poder de control sobre sus datos personales, sobre su uso y destino” (STC 292/2000) que impida que se produzcan situaciones atentatorias con la dignidad de la persona, “es decir, el poder de resguardar su vida privada de una publicidad no querida”.

En este caso concreto, Seur Geopost entregó a una vecina un paquete que iba dirigido a la denunciante con sus datos personales y los del remitente sin contar con su consentimiento para su entrega a un tercero.

Notificado el acuerdo de audiencia previa el denunciado ha manifestado que la vulneración del deber de secreto es una infracción de resultado. Efectivamente, así lo ha venido indicando la Audiencia Nacional en alguna de sus Sentencias. Este resultado se ha producido en el supuesto denunciado ya que un tercero (la vecina) ha accedido a los datos personales de la denunciante y del remitente.

En el caso que nos ocupa, el procedimiento de reparto prohíbe expresamente entregar la mercancía a personas ajenas al destinatario sin identificación o en otro domicilio diferente al de la entrega, excepto en casos de acuerdo expreso con el destinatario y si el servicio lo permite.



El denunciado es responsable del fichero en el que constan los datos de sus clientes, así como de la custodia de la documentación relativa a los mismos. Atendiendo a los hechos del presente procedimiento, se comprueba la existencia de un incumplimiento del deber de secreto, produciéndose una ausencia de confidencialidad, por lo que se considera que se ha cometido una infracción del transcrito artículo 10 de la LOPD.

III

El artículo 44.3.d) de la LOPD, califica como infracción muy grave: *“La vulneración del deber de guardar secreto acerca del tratamiento de los datos de carácter personal al que se refiere el artículo 10 de la presente Ley.”*

De acuerdo con los fundamentos anteriores, entendemos que por parte de SEUR GEOPOST, S.L.U., se ha producido una vulneración del deber de secreto que procede calificar como infracción grave.

IV

En el presente caso ha quedado acreditado que SEUR GEOPOST, S.L.U., entregó un paquete con datos personales de la denunciante y del remitente a una tercera persona. Estos hechos suponen una vulneración del deber de guardar secreto por lo que el denunciado ha incurrido en la infracción grave descrita.

El artículo 45.6 de la LOPD, dispone:

“Excepcionalmente el órgano sancionador podrá, previa audiencia de los interesados y atendida la naturaleza de los hechos y la concurrencia significativa de los criterios establecidos en el apartado anterior, no acordar la apertura del procedimiento sancionador y, en su lugar, apercibir al sujeto responsable a fin de que, en el plazo que el órgano sancionador determine, acredite la adopción de las medidas correctoras que en cada caso resultasen pertinentes, siempre que concurran los siguientes presupuestos:

- a) Que los hechos fuesen constitutivos de infracción leve o grave conforme a lo dispuesto en esta Ley.*
- b) Que el infractor no hubiese sido sancionado o apercibido con anterioridad.*

Si el apercibimiento no fuera atendido en el plazo que el órgano sancionador hubiera determinado procederá la apertura del correspondiente procedimiento sancionador por dicho incumplimiento.”

Trasladando las consideraciones expuestas al supuesto que nos ocupa, se observa que la infracción de la LOPD de la que se responsabiliza a la denunciada es una infracción “grave”; que la denunciada no ha sido sancionada o apercibida por este organismo en ninguna ocasión anterior; y que concurren de manera significativa B.B.B.ias de las circunstancias descritas en el artículo 45.5 de la LOPD. Todo ello, unido a la naturaleza de los hechos que nos ocupan, justifica que la AEPD no acuerde la apertura de un procedimiento sancionador y que opte por aplicar el artículo 45.6 de la LOPD.

En el presente caso, SEUR GEOPOST, S.L.U., tiene implantadas medidas

adecuadas en su procedimiento de reparto para evitar que vuelvan a suceder los hechos denunciados, siempre que se aplique lo establecido en el apartado 5.4 del mencionado procedimiento. Teniendo en cuenta estas circunstancias, procede requerir que vele porque sus repartidores cumplan lo ya establecido.

De acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1.- APERCIBIR (A/00521/2016) a SEUR GEOPOST, S.L.U., con arreglo a lo dispuesto en el artículo 45.6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, con relación a la denuncia por infracción del artículo 10 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.d) de la citada Ley Orgánica.

2.- REQUERIR a SEUR GEOPOST, S.L.U., de acuerdo con lo establecido en el apartado 6 del artículo 45 de la Ley 15/1999 para que:

2.1.- CUMPLA lo previsto en el artículo 10 de la LOPD.

En concreto, se insta al denunciado a que inste sus repartidores al cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de reparto. Y en particular lo que determinan los dos apartados siguientes:

Apartado 5.3.2.: *“En caso de entregas en las que el destinatario no se encuentra en el domicilio consignado, es obligatorio notificar al cliente la ausencia en el domicilio... En caso de que estén informados en la expedición el móvil o email del destinatario se enviará una notificación electrónica y, si no es así, el repartidor está obligado a dejar una nota de paso en papel... También en situaciones de contingencia en las que no se disponga de conexión con la PDA, siempre se dejara nota física. El acuse de aviso en papel debe dejarse lo más cerca posible del domicilio de entrega”.*

Apartado 5.4., que prohíbe expresamente: *“Entregar la mercancía a personas ajenas al destinatario sin identificación o en otro domicilio diferente al de la entrega, excepto en casos de acuerdo expreso con el destinatario y si el servicio lo permite”.*

2.2.- INFORME a la Agencia Española de Protección de Datos del cumplimiento de lo requerido en el apartado anterior.

3.- NOTIFICAR el presente Acuerdo a SEUR GEOPOST, S.L.U.

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 esta 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