



Expediente Nº: E/00583/2016

### **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos en virtud de denuncias presentadas por don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

#### **HECHOS**

**PRIMERO:** En fecha 24 de noviembre de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de don **A.A.A.** en el que presenta denuncia a Google por “*obstaculización de los derechos ARCO en sus cartas postales de respuesta*”.

En el escrito se refiere a las sentencias judiciales que se han pronunciado sobre la validez de las comunicaciones realizadas en el domicilio en España para realizar notificaciones a Google Inc. y Google Spain, S.L., concretamente se alude a la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid 1638/2010, de 19 de febrero de 2010, a la Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona 4818/2013, de 13 de febrero de 2013, y a la Sentencia del Tribunal Supremo 2245/2013, de 4 de marzo de 2013.

El denunciante alude también al procedimiento que sigue Google para tramitar las solicitudes que recibe en el citado domicilio, indicando al solicitante que debería dirigirse a la dirección de Google Inc. en EEUU y, además, que los interesados pueden completar un formulario *on line*. Respecto a este formulario, habilitado para ejercitar el derecho al olvido, el denunciante expone que no garantiza la constancia de la recepción y que su uso posibilita la cesión de datos al sitio web *Chillingeffects.org* (actualmente *Lumendatabase.org*) o a las webs de origen.

Para el denunciante esta táctica de Google obstaculiza el ejercicio de derechos, pues puede que haya gente que no llegue a cumplimentar el formulario, por no disponer de acceso a internet, por no saber manejar la herramienta o por no desear que el contenido de la reclamación llegue a la organización *Lumendatabase.org* o a las webs de origen. En el escrito se alude a 17 procedimientos de tutela de derechos en los que, según se expone, se pone de manifiesto esta actitud de Google.

**SEGUNDO:** En la misma fecha de 24 de noviembre, tiene entrada en la Agencia otro escrito del denunciante, en el que denuncia a Google por “*saltarse reiteradamente los bloqueos de ROBOTS.TXT*”. En el escrito se alude al protocolo de exclusión que utilizan, en particular, distintas administraciones públicas con el fin de impedir la actuación de buscadores como Google. Según se indica: “*Si una persona solicita al Boletín que oculte una URL en el listado ROBOTS.TXT (y se implementa), es fácil que, transcurrido un tiempo, al buscar el nombre de esa persona en Google, pueda llegar a aparecer la misma URL, acompañada de una leyenda que indique: ‘No hay una descripción de este resultado debido al archivo ROBOTS.TXT de este sitio’. Es decir, no se mostrará en Google el nombre de la persona, pero se seguirá mostrando la URL, y, de paso, una frase que alerta acerca de la censura*”.

El denunciante indica que, para evitar el problema, el afectado podría notificar a Google los enlaces bloqueados mediante la herramienta <https://www.google.com/webmasters/tools/removals>, recibiendo una comunicación en la que se indica: “*Analizando URL [...] Este contenido ya no existe. Hemos confirmado que el contenido ya no existe o que está bloqueado para Google. Ahora ya puedes enviar la solicitud para que se elimine temporalmente. Es posible que el webmaster del sitio reciba un aviso de Google en que se indica que se ha enviado una solicitud de página*



*obsoleta para esta URL*". Según el denunciante, al tratarse de un bloqueo temporal y no definitivo, el afectado tendría que vigilar permanentemente el buscador, lo que pone de manifiesto la falta de efectividad del procedimiento.

**TERCERO:** Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados. En respuesta al requerimiento de información de la Inspección de Datos, GOOGLE INC. ha realizado las siguientes declaraciones:

En relación con el ejercicio de derechos a través del domicilio de Google en España

- 1. Las solicitudes de protección de datos recibidas por Google Spain, S.L. en relación con el Derecho al Olvido son redirigidas al equipo de Google Inc. para que las mismas sean atendidas por el responsable del tratamiento.*
- 2. Como punto de partida para las solicitudes por correo postal y fax, Google Inc. facilita a los interesados instrucciones sobre cómo enviar sus solicitudes a través de nuestro formulario web de retirada de resultados de búsqueda en virtud de la normativa de protección de datos europea: <https://support.google.com/legal/contact/lreudpa?product=websearch>. El uso de este formulario web garantiza de un modo eficiente que contemos con la información necesaria para revisar cada solicitud y, por tanto, es la herramienta de análisis más rápida y eficiente para atender cada solicitud de Derecho al Olvido.*
- 3. Por ejemplo, el uso del formulario web impide a los interesados enviar solicitudes que no identifiquen las URLs pertinentes o que no incluyen un documento de verificación de su identidad.*
- 4. Aunque recomendamos utilizar el formulario web, los interesados no están obligados a presentar sus solicitudes a través de este sistema. Si un interesado tiene problemas al usar nuestro formulario web o insiste en comunicarse a través de fax o correo postal, podremos pedirle la misma información que en nuestro formulario a través de correo postal, fax o (en caso de que nos lo proporcione) email. Hemos atendido numerosas solicitudes de retirada en las que los solicitantes no usaron nunca el formulario web.*

En relación con las circunstancias que, en su caso, justifican que los afectados que utilicen el formulario deban consentir necesariamente la comunicación de sus datos a la organización responsable del sitio web [chillingeffects.org](http://chillingeffects.org)/[lumendatabase.org](http://lumendatabase.org)

- 5. Tal y como explicamos en nuestra última respuesta sobre este particular el 30 de diciembre de 2015 (E/02889/2015), Google no ha empezado todavía a notificar a la organización Lumen las solicitudes que le han sido enviadas mediante su formulario web de retirada resultados de búsqueda. No obstante, es probable que Google lo haga en el futuro. Cuando Google inicie dicha notificación únicamente proporcionará información anonimizada y no datos de carácter personal.*
- 6. Por tanto, nuestro formulario web de retirada de resultados en virtud de la normativa de protección de datos europea no menciona a día de hoy ni requiere el consentimiento para la comunicación de los datos de búsqueda a la organización Lumen (anteriormente conocida como Chilling Effects).*

En relación con los supuestos concretos en que el buscador Google sigue asociando a determinados resultados la leyenda 'No hay disponible una descripción de este resultado debido al archivo ROBOTS.TXT' y las circunstancias por las que, en tales



casos, no se atienden en su integridad las instrucciones de los sitios web afectados

7. *Google cumple plenamente con las instrucciones de exclusión de los webmasters en relación con los rastreadores y la inclusión de contenido en los resultados de búsqueda.*

*Debe señalarse que robots.txt es un protocolo genérico dirigido a todos los rastreadores automáticos y no solo a aquellos rastreadores utilizados por motores de búsqueda. Este da instrucciones a dichos rastreadores para no descargar la información existente en las páginas que se indiquen, sin que se deriven más instrucciones. Para más información sobre el protocolo robots.txt, se puede consultar el siguiente enlace <http://www.robotstxt.org/>, y el siguiente texto en particular: “Los robots web (también llamados Web Wanderers, Rastreadores (Crawlers) o Arañas (Spiders)) son programas que atraviesan la web automáticamente. Los motores de búsqueda, como Google, los utilizan para indexar el contenido web, los remitentes de spam para encontrar direcciones de email, y también tienen muchos otros usos.” (el subrayado es de Google)*

8. *Googlebot, el rastreador utilizado por Google Search, respeta lo anterior al abstenerse de descargar cualesquiera páginas especificadas en un archivo robots.txt de un sitio web. Ello quiere decir que Google no accede ni trata datos de la página, incluido cualquier dato de carácter personal.*

*No obstante, en algunos casos, los sistemas de Google pueden tener conocimiento de información pública que destaque la existencia de páginas en la Web cuyo contenido no está disponible debido a robots.txt. Por ejemplo, otras páginas podrían enlazar a la página en cuestión. Los algoritmos de indexación de Google podrían, en determinados casos, incluir dicha página en el índice y utilizar otros indicadores de contexto distintos del contenido de la página en sí mismo para determinar qué términos pueden ser relevantes para que Google muestre la leyenda “No hay disponible una descripción de este resultado debido al archivo ROBOTS.TXT”, para informar a los usuarios de la situación y explicarles por qué no se presenta la parte del texto para ayudarles a decidir si hacer clic en el enlace a la página. (Este texto también es útil para los webmasters, quienes a veces y sin saberlo fijan indicaciones que impiden a Google rastrear partes de sus páginas que pretenden mantener disponibles para ser localizables en Google Search).*

*Lo anterior se explica con mayor profundidad en el Centro de Ayuda de Google disponible en la página <https://support.google.com/webmasters/answer/6062608> enlazada junto al mensaje “no hay disponible una descripción de este resultado” arriba mencionado.*

*Los webmasters que deseen indicar a Google que no incluya una página en sus resultados, en lugar de evitar el rastreo de la página, pueden incluir una metaetiqueta “noindex” en el código fuente de su página. Google cumple con dicha instrucción y así excluye la página de sus resultados de búsqueda. Para más información sobre este protocolo de exclusión se puede consultar el siguiente enlace: <https://support.google.com/webmasters/answer/93710>.*

*En caso de que una página aparezca en los resultados de búsqueda de Google sin una descripción debido al robots.txt y un interesado se oponga a aparecer en dicha página de resultados para búsquedas realizadas a partir de su nombre, podrá dirigir una solicitud de retirada a Google a través de nuestro formulario web (o a través de otro procedimiento, como se indica más arriba). Como con cualquier otra página en*



*la que se solicita su retirada, Google evaluará la solicitud a la vista de los criterios de la Sentencia Costeja, incluyendo una revisión del interés público en que la página en cuestión aparezca como resultado de la búsqueda del nombre del interesado. Si no se aprecia un interés público suficiente, Google procederá a la retirada.*

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I**

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en 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 (en lo sucesivo LOPD).

### **II**

El artículo 16 de la LOPD regula el ejercicio de los derechos de rectificación y cancelación:

*“1. El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de diez días.*

*2. Serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos.*

*3. La cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión.*

*4. Si los datos rectificadas o canceladas hubieran sido comunicados previamente, el responsable del tratamiento deberá notificar la rectificación o cancelación efectuada a quien se hayan comunicado, en el caso de que se mantenga el tratamiento por este último, que deberá también proceder a la cancelación.*

*5. Los datos de carácter personal deberán ser conservados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales entre la persona o entidad responsable del tratamiento y el interesado.”*

El artículo 24 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado mediante Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, regula las condiciones generales para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO):

*“1. Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición son derechos independientes, de tal forma que no puede entenderse que el ejercicio de ninguno de ellos sea requisito previo para el ejercicio de otro.*

*2. Deberá concederse al interesado un medio sencillo y gratuito para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.*

*3. El ejercicio por el afectado de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición será gratuito y en ningún caso podrá suponer un ingreso adicional para el responsable del tratamiento ante el que se ejercitan.*

*No se considerarán conformes a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y en el presente Reglamento los supuestos en que el responsable del*



*tratamiento establezca como medio para que el interesado pueda ejercitar sus derechos el envío de cartas certificadas o semejantes, la utilización de servicios de telecomunicaciones que implique una tarificación adicional al afectado o cualesquiera otros medios que impliquen un coste excesivo para el interesado.*

*4. Cuando el responsable del fichero o tratamiento disponga de servicios de cualquier índole para la atención a su público o el ejercicio de reclamaciones relacionadas con el servicio prestado o los productos ofertados al mismo, podrá concederse la posibilidad al afectado de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través de dichos servicios. En tal caso, la identidad del interesado se considerará acreditada por los medios establecidos para la identificación de los clientes del responsable en la prestación de sus servicios o contratación de sus productos.*

*5. El responsable del fichero o tratamiento deberá atender la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición ejercida por el afectado aun cuando el mismo no hubiese utilizado el procedimiento establecido específicamente al efecto por aquél, siempre que el interesado haya utilizado un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud, y que ésta contenga los elementos referidos en el párrafo 1 del artículo siguiente.”*

De estos dos últimos preceptos se desprende que, con carácter general, un responsable de tratamiento que preste sus servicios a través de internet puede habilitar medios específicos en internet para facilitar que los afectados ejerciten su derecho de cancelación, sin perjuicio de que, si estos utilizaran medios alternativos para realizar su solicitud de cancelación, esta deba ser atendida por el responsable del tratamiento, siempre y cuando se haya empleado un medio que permita acreditar el envío y recepción de la misma.

### III

Como viene argumentando esta Agencia en diversos procedimientos de tutela de derechos, los buscadores de internet facilitan la accesibilidad y difusión de datos personales a cualquier internauta que realice una búsqueda basada en el nombre de una persona, constituyendo una injerencia en el derecho fundamental al respeto de la vida privada del afectado, al respecto del cual se pronunció el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en Sentencia de 13 de mayo de 2014.

El Tribunal Supremo, en Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de 13 de junio de 2016 (recurso de casación 810/2015), se ha pronunciado al respecto de la Sentencia del TJUE, confirmando el criterio expuesto en anteriores Sentencias y poniéndolo en relación con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo relativo al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos que, si bien no será directamente aplicable hasta el 24 de mayo de 2018, ya está en vigor.

En la citada STS se expone: << [...] no podemos desconocer el hecho de que con posterioridad a las referidas sentencias de esta Sala de 11, 14 y 15 de marzo de 2016, se ha dictado por la Sala Primera de este Tribunal Supremo sentencia de 5 de abril de 2016, en el recurso 3269/2014, sobre tutela del derecho al honor, a la intimidad, a la propia imagen y a la protección de datos de carácter personal, que se refiere a la responsabilidad de Google Spain S.L., en el tratamiento de tales datos y la incidencia



que para el ejercicio por el interesado del derecho a la tutela judicial efectiva puede tener la consideración como responsable de Google Inc., con domicilio en otro país.

En la propia sentencia, que en lo sustancial no incorpora motivación distinta a la que ya valoró esta Sala al resolver los recursos de casación interpuestos contra las sentencias de la Audiencia Nacional, se hace referencia, en apoyo de su distinto criterio, a la falta de efecto prejudicial de las sentencias dictadas por ambas salas y recuerda la existencia de “distintos criterios rectores en las distintas jurisdicciones, por la diversidad de las normativas que con carácter principal se aplican en unas y otras”.

Efectivamente, en el ámbito de esta jurisdicción contencioso administrativa, la tutela de los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación reconocidos al titular de los datos personales objeto de tratamiento, se recaba mediante la impugnación de la correspondiente resolución de la Agencia Española de Protección de Datos, resolución que se produce, como se ha indicado anteriormente, a través de un procedimiento que comienza con la reclamación o comunicación dirigida al responsable del tratamiento, ejercitando el correspondiente derecho (art. 25 R.D. 1720/2007), frente a cuya respuesta el interesado puede formular reclamación ante la referida Agencia Española de Protección de Datos (art. 117 R.D. 1720/2007), que deberá dictar resolución en el plazo de seis meses, contra la cual puede interponerse el recurso contencioso administrativo (art. 18 LOPD 15/1999).

En este ámbito jurisdiccional, como se desprende de lo expuesto en los anteriores fundamentos de derecho, la identificación de Google Inc. como responsable del tratamiento al que debe dirigirse el titular de los datos personales en ejercicio de su derecho, se justifica ampliamente en esta sentencia y las citadas de referencia, como resultado de: i) la clara definición legal de la condición de responsable establecida tanto en la Directiva 95/46/CE (art. 2.d) como en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos (art. 3.d); ii) la interpretación que al respecto sostiene el TJUE en la citada sentencia de 13 de mayo de 2014, que al resolver las cuestiones prejudiciales planteadas por la Sala de la Audiencia Nacional, declara expresamente en su parte dispositiva 1), en relación con el tratamiento de datos consistente en “hallar información publicada o puesta en Internet por terceros, indexarla de manera automática, almacenarla temporalmente y, por último, ponerla a disposición de los internautas”, que “el gestor de un motor de búsqueda debe considerarse responsable de dicho tratamiento, en el sentido del mencionado artículo 2, letra d)” gestor que en este caso nadie cuestiona que es Google Inc. y no Google Spain S.L.; iii) la percepción de que dicha interpretación del alcance de tales preceptos y los pronunciamientos efectuados en la sentencia del TJUE no responde a un planteamiento subjetivo sino que, objetivamente, puede sostenerse por los distintos tribunales que han de aplicar las normas comunitarias, como se refleja en las resoluciones adoptadas por ocho órganos jurisdiccionales europeos que se incorporan por la parte recurrente y que se han reflejado antes; iv) la naturaleza de la obligación cuyo cumplimiento se exige por el interesado, obligación de hacer o no hacer impuesta por la ley en virtud de la efectiva participación del responsable en el tratamiento de datos objeto de impugnación, participación que delimita el alcance de su responsabilidad y la exigencia de la correspondiente reparación, adoptando las medidas precisas al efecto; v) la asunción como propia de tal condición por parte de la entidad Google Inc., que a raíz de la sentencia del TJUE ha adoptado medidas tendentes a facilitar el ejercicio del denominado “derecho al olvido”.

[...] el criterio mantenido por la Sala en esas sentencias, como hemos señalado



*antes, se ha visto confirmado por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo relativo al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, recientemente aprobado y publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea de 4 de mayo de 2016, que deroga la Directiva 95/46/CE, el cual, entre otras previsiones a las que ya nos hemos referido y despejando posibles dudas, regula en su art. 26 la corresponsabilidad en el tratamiento de datos, considerando corresponsables a quienes determinen conjuntamente los objetivos y los medios del tratamiento, exigiendo, además, que los corresponsables determinen de modo transparente y de mutuo acuerdo sus responsabilidades respectivas en el cumplimiento de las obligaciones impuestas por el Reglamento, en particular en cuanto al ejercicio de los derechos del interesado, previsión que, como ya se recoge en nuestras sentencias, impide considerar corresponsable a una entidad como Google Spain, S.L., que ninguna participación tiene en la gestión del motor de búsqueda y la determinación de los fines y medios del tratamiento, circunstancia que en ningún momento se cuestiona.*

*Por otra parte, en este ámbito jurisdiccional, la identificación de Google Inc., con domicilio legal en California, como responsable del tratamiento al que debe dirigirse el interesado en el ejercicio de sus derechos, no supone para este dificultad o carga añadida significativa para la obtención de una eficaz tutela judicial, en ninguna de las fases del procedimiento que se establece al efecto, al que hemos hecho referencia antes.*

*Así, en la primera fase, según dispone el art. 24 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, frente al responsable del tratamiento, ha de responder a un medio sencillo y gratuito, sin que en ningún caso pueda suponer para el responsable un ingreso adicional, pudiéndose ejercitar tales derechos a través de los servicios de cualquier índole para la atención al público o el ejercicio de reclamaciones relacionadas con el servicio prestado de que disponga el responsable del tratamiento, imponiendo a dicho responsable la obligación de atender la solicitud del interesado aun cuando no hubiera utilizado el procedimiento establecido específicamente al efecto por aquel, siempre que el interesado haya utilizado un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.*

*La reclamación, por lo tanto, se formula electrónicamente de manera sencilla, gratuita y directa por el interesado, siendo válida en cualquier forma que permita justificar que se ha enviado y recibido por el responsable. Ello se facilita todavía más cuando, como sucede en este caso, el responsable Google Inc., según dice, implementando la tantas veces citada sentencia del TJUE sobre el derecho al olvido, ofrece a los interesados información completa sobre el ejercicio de su derecho, facilita los correspondientes formularios y proporciona instrucciones precisas para cumplimentarlos, habiendo establecido un Consejo Asesor, compuesto por cualificados miembros de distintos países, para evaluar las solicitudes y remitiendo al interesado, caso de desacuerdo con la decisión adoptada, a su impugnación ante la autoridad de protección de datos local, en congruencia con lo dispuesto en el art. 35 del citado Real Decreto 1720/2007, que establece genéricamente el plazo de diez días para resolver por el responsable, transcurrido el cual sin resolución, el interesado podrá interponer la reclamación prevista en el art. 18 de la LO 15/1999 ante la Agencia de Protección de Datos.*



*Tampoco en esta segunda fase, ante la Autoridad de control, se aprecia dificultad o carga significativa para el ejercicio de su derecho por el interesado, por el hecho de que el responsable del tratamiento sea una entidad como Google Inc. domiciliada en otro país, pues, como dispone el art. 117 del Reglamento aprobado por Real Decreto 1720/2007, basta para la iniciación del procedimiento la presentación de la correspondiente reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, sin que las comunicaciones con el responsable del tratamiento en el ámbito del procedimiento abierto presenten mayores exigencias que las llevadas a cabo directamente por el interesado, máxime teniendo en cuenta la implicación de los intervinientes en el desarrollo de la llamada sociedad de la información y la constante evolución normativa hacia la tramitación de los procedimientos a través de medios electrónicos, como refleja el art. 71 de la nueva Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común; que esto es así resulta de los numerosos procedimientos ante la Agencia de Protección de Datos tramitados con la intervención de Google Inc., sin ir más lejos el procedimiento que dio lugar al recurso contencioso administrativo en el que se plantearon por la Sala de la Audiencia Nacional las cuestiones prejudiciales resueltas por el TJUE en la referida sentencia de 13 de mayo de 2014. Lo mismo puede decirse de la vía jurisdiccional, que se desarrolla de acuerdo con las previsiones de la Ley reguladora de esta Jurisdicción Contencioso-Administrativa y que, como en todos los casos, el interesado puede instar y abrir mediante un simple escrito de impugnación de la resolución adoptada por la Agencia de Protección de Datos, a partir del cual el proceso contencioso-administrativo se impulsa de oficio hasta su terminación en cualquiera de las formas establecidas en la propia Ley procesal.*

*Por lo demás, la exigencia del cumplimiento de la obligación a Google Inc. como responsable del tratamiento - además de venir impuesta por la ley aplicable (art. 12.b) de la Directiva 95/46/CE) y por la naturaleza de la obligación, como se refleja en los arts. 705 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Civil al regular la ejecución de este tipo de obligaciones favorece que la tutela judicial obtenida por el interesado resulte eficaz y se plasme en la correspondiente actividad o realización práctica, pues, cuando se trata de la exigencia de obligaciones de hacer o no hacer, su efectividad viene determinada por la actitud o respuesta del propio responsable, más aún cuando, como sucede en este caso, el cumplimiento de la obligación exige la utilización de unos medios sobre los que solo tiene capacidad de disposición el responsable, como gestor del motor de búsqueda.*  
>>

Del análisis de los procedimientos de tutela de derechos a los que alude el denunciante, todos correspondientes al año 2014, se infiere que algunos se tramitaron al respecto de solicitudes planteadas antes de que se pusiera en funcionamiento por Google Inc. el formulario para el ejercicio del derecho al olvido, tras dictarse la Sentencia del TJUE el 13 de mayo de 2014. Otros de los procedimientos referidos se refieren a solicitudes que, si bien fueron denegadas por el buscador, habían sido planteadas a través de dicho formulario.

Por otra parte, en relación con las afirmaciones que se realizan en el escrito de denuncia, respecto a la falta de constancia de la recepción de las solicitudes realizadas a través del formulario, es preciso señalar que esta Agencia tiene constancia, a través de los distintos procedimientos tramitados, de que en las solicitudes de tutela los afectados consignan la referencia numérica individualizada que el buscador Google les ha otorgado tras recibir la solicitud electrónica, lo que ha de considerarse un medio válido para acreditar la recepción de la solicitud.



En consecuencia, de conformidad con lo expuesto, ha de considerarse que el formulario online habilitado por Google Inc. para el ejercicio del derecho al olvido es el medio alternativo válido para que los afectados soliciten la cancelación de sus datos sin necesidad de dirigirse al domicilio de la compañía en Estados Unidos.

#### IV

Entre las reclamaciones de tutela de derechos tramitadas en los últimos años por la Agencia con anterioridad a la citada Sentencia del TJUE figuran numerosas reclamaciones planteadas directamente contra los editores de los sitios web, significativamente los boletines y diarios oficiales. Según se ha venido exponiendo en las resoluciones, la AEPD, conocedora de las limitaciones de los protocolos de exclusión ideados por la industria, entendía que, teniendo en consideración el estado de la tecnología y al margen de las mejoras técnicas que pudieran introducirse sobrevenidamente, la adopción de estos protocolos era un método válido para atender las solicitudes de los ciudadanos que, de acuerdo con lo previsto en el Capítulo IV del Título III del Reglamento de desarrollo de la LOPD, hubieran ejercitado, particularmente ante un boletín o diario oficial, su derecho de cancelación o de oposición.

El Tribunal Supremo, en Sentencia de 14 de marzo de 2016 (recurso 1380/2015), al referirse al fundamento 40 de la STJUE, alude precisamente a los protocolos de exclusión (particularmente a las indicaciones “noindex” o “noarchive”) y a los supuestos en que estos no hubieran sido aplicados por los editores de los sitios web. La Sentencia confirma la responsabilidad del gestor en estos casos al señalar que *“ello no modifica el hecho de que el gestor determina los fines y los medios de este tratamiento y que, aun suponiendo que dicha facultad de los editores signifique que determinen conjuntamente con dicho gestor los medios del mencionado tratamiento, tal afirmación no elimina la responsabilidad del gestor, en cuanto la norma permite que esta determinación pueda realizarse conjuntamente con otros.”*

La denuncia planteada ahora se refiere precisamente a supuestos en los que por un boletín oficial se ha hecho uso del fichero “robots.txt”, en lugar de las etiquetas “noindex” o “noarchive”, para atender una solicitud de cancelación u oposición. Los supuestos que plantea la denuncia son aquellos en los que algunas de las páginas reseñadas en el fichero “robots.txt” siguen siendo indexadas por el buscador Google, por el hecho de haber sido referenciadas también en otros sitios web distintos del que corresponde al boletín oficial, poniendo así de manifiesto las limitaciones del citado fichero para evitar la indexación en ciertos casos.

La mencionada STJUE trae causa precisamente de las numerosas resoluciones de tutela de derechos dictadas por la AEPD, en mayor medida desde el año 2008, instando a Google a que atendiera las reclamaciones de los afectados y ha tenido como consecuencia que Google habilitara los medios técnicos para facilitar que los afectados presenten al buscador sus solicitudes de cancelación, a través del ya citado formulario online expresamente diseñado para el ejercicio del derecho al olvido, disponible en <https://support.google.com/legalcontact/lreudpa?product=websearch>.

Según se ha expuesto, la STJUE dictaminó que, independientemente de que los afectados se dirijan a un editor para solicitar que evite que los buscadores indexen sus datos, también pueden acudir directamente a los buscadores para que, en las búsquedas por su nombre, no aparezcan determinados resultados. Como se ha expuesto, en tales casos los afectados pueden hacer uso del citado formulario, no



entendiéndose el uso de la vía alternativa a la que se refiere el denunciante, la herramienta <https://www.google.com/webmasters/tools/removals>, que como él mismo reconoce no resulta eficaz para lograr lo pretendido.

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 GOOGLE SPAIN, S.L., como establecimiento de GOOGLE INC. en España, y a don **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 el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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