

- Procedimiento N°: E/01433/2020

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por Dña. **A.A.A.** (en adelante, la reclamante) tiene entrada con fecha 21 de junio de 2019 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **TOURLINE EXPRESS MENSAJERÍA, S.L.**, con NIF **B63238455** (en adelante, el reclamado). Los motivos en que basa la reclamación son: que encarga a una Gestoría la venta de su vivienda, tramitar la inscripción en el registro y la cancelación de la deuda; en febrero de 2019 llama por teléfono y le informan que en marzo le enviarían la documentación y el ingreso del sobrante de la provisión de fondos; en mayo necesitaba la documentación para la presentación en la declaración de la renta y le comentan que la documentación se había entregado ya, indicándole que tenían la firma de **B.B.B.** y la entrega se había hecho; les indica que la dirección de envío que les había dado era la de su trabajo, que **B.B.B.** era su marido y que el repartidor había entregado la documentación en otro sitio; la responsable del reclamado le informa que no sabía dónde había entregado la documentación el repartidor, que intentaría averiguar y le llamaría de nuevo, nadie ha vuelto a llamarle ni se interesan por el caso, su documentación sigue extraviada con todos los datos de la venta del inmueble. Si que enviaron de la gestoría el justificante que le enviaron al reclamado, como que habían entregado su documentación a un tal **B.B.B.**; sigue reclamando su documentación extraviada debido a que no quiero que mis datos estén en manos de a saber quién exigiendo una disculpa por parte del repartidor. Se adjunta justificante que envió la Gestoría.

SEGUNDO: Tras la recepción de la reclamación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar las siguientes actuaciones:

El 24/07/2019, fue trasladada al reclamado la reclamación presentada para su análisis y comunicación al afectado de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se le requería para que en el plazo de un mes remitiera a la Agencia determinada información:

- 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 esa decisión.
- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.

- Cualquier otra que considere relevante.

El 23/08/2019 el reclamado respondió señalando que se había hablado con el repartidor que entregó el sobre afirmando que realizó la entrega a un tal **B.B.B.** en la dirección que figuraba en el albarán; que el reclamado tiene un servicio de entrega certificada, en la cual se requiere el DNI del destinatario para poder realizar la entrega; que dicho servicio no se contrató por parte del remitente el cual en su calidad de responsable del tratamiento (BC BANKIA) habría tenido que solicitar, en su caso, al encargado del mismo (el reclamado) la aplicación de unas medidas de seguridad más apropiadas; que el reclamado desconoce en todo caso el contenido del sobre/paquete que entrega, no teniendo acceso y no realizando otro tratamiento que no sea estrictamente el transporte de paquetería; que en cuanto a la actuación del repartidor se trataba de un profesional autónomo y que a fecha actual ya no existe relación profesional con el mismo; que el responsable del tratamiento es la empresa BC BANKIA y que a la luz de lo anteriormente comentado la incidencia se origina por la elección de envío de la documentación sin un sistema que pudiera garantizar la entrega exclusiva al destinatario, siendo este destinatario una persona jurídica.

El 21/01/2020, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada contra el reclamado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

En el presente caso, nos encontramos con la remisión de un paquete postal desde una empresa, entidad reclamada, a otra empresa distinta (BC BANKIA) y aunque en el albarán se señala la posible entrega a la atención del marido de la reclamante, no existe prueba alguna de la que se desprenda que la entrega se haya realizado en un lugar distinto al señalado en el albarán. La única incidencia reseñable es que no pueden aportar detalles acerca de la persona que recibió la documentación.

En primer lugar, hay que indicar que en el presente caso no existe un tratamiento ilícito por parte de la entidad reclamada puesto que los datos puestos en cuestión son los del marido de la reclamante, que fueron aportados por la misma para la finalidad perseguida, que el paquete fuera recepcionado en la empresa destinataria (BC BANKIA) y entregado posteriormente al cónyuge.

En segundo lugar, que cuestión distinta es la suscitada por el posible incumplimiento contractual como consecuencia de la pérdida del paquete, que deberá ser sustanciado ante los órganos correspondientes, cuestión ajena a la normativa sobre protección de datos.

En este sentido la ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal, en su artículo 24 “*Condiciones de distribución y entrega de los envíos postales*”, establece lo siguiente:

“El operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal deberá realizar la entrega de los envíos en la dirección postal que figure en su cubierta. Asimismo, procurará la entrega de aquellos envíos postales cuya dirección aun siendo incompleta permita la identificación del destinatario.

Las entregas se practicarán, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes, salvo en el caso de concurrir circunstancias o condiciones geográficas especiales, conforme a lo previsto en esta ley y en su normativa de desarrollo. En particular, se realizará una entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, previa autorización de la Comisión Nacional del Sector Postal, cuando concurren las condiciones fijadas en la normativa de desarrollo de la presente ley, con arreglo a lo previsto en la Directiva 97/67/CE.

A los efectos del párrafo anterior, reglamentariamente se definirán las zonas de muy baja densidad de población, entre las que no se incluirán las zonas rurales.

Los envíos postales que deban ser distribuidos en un domicilio postal serán depositados en los casilleros instalados al efecto, que deberán reunir las condiciones previstas reglamentariamente. Entre estas condiciones deberán fijarse las relativas a la forma en que deba realizarse la reserva de uno de ellos, en cada domicilio postal, para las devoluciones de los envíos postales.

Los envíos, según el tipo de que se trate, se entregarán al destinatario o a la persona que este autorice o serán depositados en los casilleros postales o en los buzones domiciliarios, individuales o colectivos.

Se entenderá autorizado por el destinatario para recibir los envíos en su domicilio cualquier persona que se encuentre en el mismo, haga constar su identidad y se haga cargo de ellos, excepto que haya oposición expresa del destinatario por escrito dirigida al operador designado que presta el servicio postal universal”.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a Dña. **A.A.A.** y a **TOURLINE EXPRESS MENSAJERÍA, S.L.**, con NIF **B63238455**.



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

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos