



Expediente Nº: E/01443/2019

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

Con fecha de 11 de febrero de 2019 la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda iniciar las presentes actuaciones de investigación en relación a la titularidad del sitio web [www.reclamacionesonline.com](http://www.reclamacionesonline.com), y su adecuación a la normativa de protección de datos.

Para ello se insta a la Subdirección General de Inspección de Datos a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de este asunto, teniendo conocimiento de los siguientes:

### HECHOS

**PRIMERO:** Esta Agencia requiere a SOLUCIONES CORPORATIVAS IP, S.L. (B57333601) registrador del dominio [www.reclamacionesonline.com](http://www.reclamacionesonline.com), información sobre el titular de este dominio, recibiendo el 26 de marzo de 2019 escrito procedente de esta mercantil certificando que la titularidad del dominio investigado corresponde a:

#### ***A.A.A. con NIF \*\*\*NIF.1 con domicilio en \*\*\*DIRECCION.1***

En este escrito también aparece como teléfono de contacto del titular del dominio, uno de los que aparecen en el sitio web como contacto.

**SEGUNDO:** Sobre el otro número de teléfono que aparece en el sitio web investigado, que es de tarificación especial, con fecha 25 de marzo de 2019, se envía requerimiento de titularidad de línea telefónica al operador SUVOZ GLOBAL SERVICES, S. L. (en adelante, SUVOZ) declarado en la CNMC como explotador de servicio de este número de teléfono, del cual no se recibe contestación ninguna pese a existir acuse de recibo el 28 de marzo de 2019.

Realizado simultáneamente el requerimiento a SUVOZ por correo postal con certificación de entrega del 28 de marzo de 2019, a fecha de este informe, no se ha recibido contestación alguna.

**TERCERO:** No se ha podido constatar la titularidad del número de teléfono 868 082 303 que aparece en la página ya que la operadora SUVOZ no ha contestado los requerimientos.

**CUARTO:** A fecha de este informe, existe un enlace en el pie de las páginas del sitio web investigado con nombre "Aviso Legal y Política de Protección de Datos" donde figura identificado el titular de página y que recoge los requisitos del Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018 en materia de protección de datos de carácter personal.



## 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

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

El artículo 9.4 del Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos, establece lo siguiente:

*“Antes de resolver sobre la admisión a trámite de la reclamación, la Agencia Española de Protección de Datos podrá remitir la misma al delegado de protección de datos que hubiera, en su caso, designado el responsable o encargado del tratamiento o al organismo de supervisión establecido para la aplicación de los códigos de conducta, a fin de que den respuesta a la reclamación en el plazo de un mes.*

*La Agencia Española de Protección de Datos podrá igualmente remitir la reclamación al responsable o encargado del tratamiento cuando no se hubiera designado un delegado de protección de datos ni estuviera adherido a mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, en cuyo caso el responsable o encargado deberá dar respuesta a la reclamación también en el plazo de un mes.”*

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.



### III

En el presente caso, esta Agencia investiga a SOLUCIONES CORPORATIVAS IP, S.L. (B57333601) registrador del dominio [www.reclamacionesonline.com](http://www.reclamacionesonline.com) para verificar si cumple lo dispuesto en el artículo 13 del RGPD en relación con la información que deberá facilitarse cuando los datos se obtengan del interesado.

En concreto se inician las presentes actuaciones para determinar la adecuación de la página web objeto del presente caso a la actual normativa de protección de datos.

*Así se ha tenido constancia de que siguiendo el enlace <https://www.reclamacionesonline.com/aviso-legal/> se accede a la política de privacidad de SOLUCIONES CORPORATIVAS IP, S.L. donde se establece lo siguiente:*

*“Para utilizar algunos de los Servicios, los Usuarios deben proporcionar previamente ciertos datos de carácter personal. Para ello, la empresa tratará automatizadamente los Datos Personales en cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 de 27 de abril de 2016. Para ello, el usuario puede acceder a la política seguida en el tratamiento de los datos personales (POLITICA PROTECCION DE DATOS) así como el establecimiento de las finalidades previamente establecidas, a lo dispuesto en las condiciones definidas en la Política de Protección de Datos que presenta la Web.”*

En concreto en el apartado de protección de datos de la página web de dicha entidad se establece lo siguiente:

#### *. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS*

##### *1. RESPONSABLE*

- *Datos de contacto del Responsable*

*El responsable de los datos recabados mediante esta web es A.A.A. con dirección \*\*\*DIRECCION.1 Y CIF \*\*\*NIF.1. Usted podrá contactar con el responsable mediante el siguiente Email [info@reclamacionesonline.com](mailto:info@reclamacionesonline.com) o en el teléfono \*\*\*TELEFONO.1*

- *Identidad y datos de contacto del representante A.A.A.*

##### *2. FINALIDAD*

- *Descripción ampliada de los fines del tratamiento*

*Gestión de clientes, contable, fiscal y administrativa Publicidad y prospección comercial*

- *Plazos o criterios de conservación de los datos*

*Conservaremos los datos durante el tiempo que sea necesario para atender la solicitud y cumplir con las obligaciones legales exigidas*

*Los datos que usted nos ha facilitado serán conservados mientras sean necesarios para las finalidades indicadas en el punto 2.1., o también serán almacenadas por el tiempo exigido por distintas legislaciones aplicables.*

- *Decisiones automatizadas, perfiles y lógica aplicada*

*Los datos recogidos mediante la página web no serán utilizados para tomar decisiones automatizadas.*

### 3. LEGITIMACION

- *Legislación aplicable*

*Art. 6, apartado 1 letra a. Que considera el consentimiento del interesado como una base legítima para el tratamiento de datos personales contenidos en este fichero.*

- *Detalles de la base jurídica del tratamiento, en los casos de obligación legal, interés público o interés legítimo*

*El uso de los datos que nos facilita se hace legítimo debido a que usted nos facilita su consentimiento o autorización para emplear sus datos con las finalidades indicadas en el punto 1.1*

- *Obligación o no de facilitar datos y consecuencias de no hacerlo*

*No está obligado a facilitarnos los datos, sin embargo, será necesario para poder gestionar las sugerencias o peticiones que necesite hacernos mediante la página web.*

### 4. DESTINATARIOS

- *Destinatarios o categorías de destinatarios*

*Organizaciones o personas directamente relacionadas con la empresa, Administración pública con competencia en la materia*

- *Decisiones de adecuación, garantías, normas corporativas vinculantes o situaciones específicas aplicables*

*No existen.*

### 5. DERECHOS

- A. *Cómo ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento.*

*El interesado podrá conocer, modificar, o eliminar los datos que la empresa posea acerca de su persona mediante correo electrónico facilitando su DNI o bien por correo postal a \*\*\*DIRECCION.1. El interesado podrá transferir sus datos a otra*



*entidad o bien limitar los ya existentes que la empresa posea acerca de su persona mediante correo electrónico facilitando su DNI o bien por correo postal a \*\*\*DIRECCION.1.*

**B. Derecho a retirar el Consentimiento prestado**

*El interesado podrá retirar los datos que la empresa posee acerca de su persona mediante correo electrónico facilitando su DNI o bien por correo postal a \*\*\*DIRECCION.1.*

**C. Derecho a reclamar ante la Autoridad de Control**

*El interesado podrá reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos acerca de toda incidencia que pueda surgirle.*

**6. PROCEDENCIA**

**A. Información detallada del origen de los datos**

*Facilitados por el propio interesado*

**B. Categorías de datos que se tratan:**

- *Nombre y Apellidos*
- *NIF/DNI/NIE*
- *Dirección*
- *Teléfono Email*

Así las cosas, debe señalarse por tanto que existe un enlace en el pie de las páginas del sitio web investigado con nombre "Aviso Legal y Política de Protección de Datos" donde figura identificado el titular de página y que recoge los requisitos del Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018 en materia de protección de datos de carácter personal.

Por otro lado, el 26 de marzo de 2019, se recibe en esta Agencia, con número de registro 015673/2019, escrito procedente de esta mercantil certificando que la titularidad del dominio investigado corresponde a:

**A.A.A. con NIF \*\*\*NIF.1 con domicilio en \*\*\*DIRECCION.1**

En este escrito también aparece como teléfono de contacto del titular del dominio, uno de los que aparecen en el sitio web como contacto.

De este modo, se ha constatado que la entidad cumple con la normativa de protección de datos, en concreto con el artículo 13 del RGPD cuestionado en el presente procedimiento.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones.



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

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

#### **SE ACUERDA**

- 1 **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- 2 **INFORMAR** de ello a **SOLUCIONES CORPORATIVAS IP, S.L. (B57333601)**.

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