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

- HECHOS

PRIMERO: Don ***A.A.A.*** (en adelante, la parte reclamante), con fecha 16 de octubre de 2019, interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra RCL CRUISES LTD (en adelante, la parte reclamada).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante, que se había puesto en contacto con la parte reclamada por e-mail para solicitar información general sobre un crucero, recibió días más tarde, por error. un correo electrónico automático que incluía un documento con una oferta de crucero dirigida a una persona desconocida, conteniendo datos personales de esa persona, su acompañante, y detalles del crucero objeto de la oferta. Les contestó al correo diciendo que no tenía nada que ver con ello y finalmente la oferta fue anulada, pero no le dieron ningún tipo de explicación.

El reclamante cuestiona las medidas de seguridad adoptadas por el responsable para salvaguardar la confidencialidad de los datos personales que custodia, sobre todo, teniendo en cuenta la relevancia de la empresa en el sector a nivel mundial

Se aporta cruce de correos inicial solicitando a la empresa información de un crucero, y cruce de correos posterior, tras recibir el reclamante un e-mail automático procedente del responsable adjuntando detalles de una oferta que no iba dirigida a él. También se incluye dicho documento.

En el documento en cuestión solo se muestran datos de nombre y apellidos de la persona desconocida que ha solicitado la oferta y su acompañante en el crucero, así como el dato de que su edad es superior a 55.

SEGUNDO: Se propone el impulso a través del "Sistema de Información del Mercado Interior" (en lo sucesivo IMI), regulado por el Reglamento (UE) nº 1024/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012 (Reglamento IMI), cuyo objetivo es favorecer la cooperación administrativa transfronteriza, la asistencia mutua entre los Estados miembros y el intercambio de información, ya que la entidad responsable se encuentra en Reino Unido.

Con fecha 20 de diciembre de 20190, se incluye el caso en IMI, con código 98911. Se da 1 mes a las autoridades, para que se interesen en el caso.

Con fecha 20/03/2020, la ICO acepta el caso. Hay 11 autoridades interesadas.

Unos meses después, se produjo el Brexit, y, con fecha 23 de diciembre de 2020, la ICO inglesa abrió una asistencia en IMI, la 172498, para comunicarnos lo que tenían hecho de varios casos que les hemos pasado en virtud del mecanismo de cooperación, y también para decirnos que hay algunos respecto de los cuales no han hecho nada. Uno de ellos es este caso.

TERCERO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Los representantes de RCL Cruises manifiestan:

1. En relación al responsable del tratamiento de datos, RCL Cruises Ltd (RCL) es la entidad responsable del tratamiento de los datos personales de los clientes españoles que utilizan el sitio web, se ponen en contacto con la entidad para solicitar un presupuesto o reservan un crucero dentro del Espacio Económico Europeo (EEE)

Esta información se proporciona en el aviso de privacidad de RCL, https://www.royalcaribbean.com/gbr/en/resources/privacy-policy, tal y como exigen los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, el Reglamento General de Protección de Datos (el GDPR), y la Ley de Protección de Datos de 2018 (GDPR del Reino Unido).

2. En relación con el motivo del envío de un presupuesto o reserva a nombre de ***B.-B.B. y C.C.C.*** desde la dirección, infocliente.es@rccl.com a la dirección de correo electrónico del denunciante ******EMAIL.1***, los representantes de la entidad manifiestan que ***A.A.A.*** (la parte reclamante) tiene un historial de navegación con RCL y es miembro de su programa de fidelización. El 23 de agosto de 2019, un agente del centro de llamadas, mientras tomaba la reserva por teléfono, envió un mensaje de reserva 'en espera' por correo electrónico. El mensaje 'en espera' estaba destinado a ***B.B.B. y C.-C.C.***, pero fue enviado por error a la dirección de correo electrónico ***'***EMAIL.1'***, que pertenece a la parte reclamante. Este correo electrónico llegó a la parte reclamante desde la dirección de correo electrónico reservas.es@rccl.com, y pidió una explicación sobre el mismo.

El buzón reservas.es@rccl.com está dedicado a los clientes, y la consulta de la parte reclamante fue reenviada al buzón de infocliente.es@rccl.com el 26 de agosto de 2019. RCL respondió al correo electrónico de la parte reclamante el 26 de agosto de 2019, explicando que había creado una reserva "en espera" sin compromiso y le pidió que confirmara la reserva.

La parte reclamante respondió que la reserva no le pertenece, y que su dirección de correo electrónico no coincide con los registros de los huéspedes y solicitó una aclaración.

RCL también respondió a la parte reclamante, explicando que la reserva fue creada por la Sra. ***C.C.C.*** por teléfono, y que la reserva está cancelada ya que era una reserva "en espera" sin compromiso.

Al revisar sus registros, RCL se ha dado cuenta de que la reserva "en espera" fue enviada a la parte reclamante por error por el agente, que debería haber detectado el error. Los representantes de la entidad lamentan el error y manifiestan que están tomando medidas adicionales para proporcionar formación de repaso a los agentes del centro de llamadas y a la plantilla en general.

3. En relación sobre si tienen conocimiento de que los datos del reclamante han sido comunicados a terceros clientes, los representantes de RCL manifiestan que han comprobado en sus sistemas, tanto el de reservas como el de fidelización, y no hay constancia de que los datos personales de la parte reclamante se hayan compartido con otros clientes, ya que el incidente inicial fue un error unilateral. Ningún otro cliente externo ha recibido los datos personales de la parte reclamante.

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

El artículo 67 de la LOPDGDD determina lo siguiente, respecto a las actuaciones previas de investigación:

"1. Antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento, y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiese, la Agencia Española de Protección de Datos podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación a fin de lograr una mejor determinación de los hechos y las circunstancias que justifican la tramitación del procedimiento.
La Agencia Española de Protección de Datos actuará en todo caso cuando sea precisa la investigación de tratamientos que implique un tráfico masivo de datos personales.
2. Las actuaciones previas de investigación se someterán a lo dispuesto en la Sección 2.ª del Capítulo I del Título VII de esta ley orgánica y no podrán tener una duración superior a doce meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a trámite o de la fecha del acuerdo por el que se decida su iniciación cuando la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa o como consecuencia de la comunicación que le hubiera sido remitida por la autoridad de control de otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme al artículo 64.3 de esta ley orgánica."

III

En relación con las actuaciones previas, el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RLOPD), aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, en vigor en todo

aquello que no contradiga, se oponga o resulte incompatible con lo dispuesto en el RGPD y en la LOPDGDD, en su artículo 122.4 dispone que *"El vencimiento del plazo sin que haya sido dictado y notificado acuerdo de inicio de procedimiento sancionador producirá la caducidad de las actuaciones previas*".

A tenor de lo dispuesto en los artículos transcritos, las actuaciones previas han de entenderse caducadas si, transcurridos más de doce meses contados desde la fecha de admisión a trámite de la reclamación, no se ha procedido a dictar y notificar el acuerdo de inicio de procedimiento sancionador.

En el presente supuesto el cómputo de los doce meses de duración máxima de las actuaciones previas E/02432/2021 se inició el día 16 de enero de 2021 y actualmente aún están pendientes de finalización, por lo que deben declararse caducadas.

IV

Por otra parte, el artículo 95.3 de la citada LPACAP, determina que:

"La caducidad no producirá por sí sola la prescripción de las acciones del particular o de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción.

En los casos en los que sea posible la iniciación de un nuevo procedimiento por no haberse producido la prescripción, podrán incorporarse a éste los actos y trámites cuyo contenido se hubiera mantenido igual de no haberse producido la caducidad. En todo caso, en el nuevo procedimiento deberán cumplimentarse los trámites de alegaciones, proposición de prueba y audiencia al interesado."

Al respecto la Audiencia Nacional considera (Sentencia de 10 de julio de 2013) que "*declarada la caducidad de las actuaciones previas de investigación iniciadas por la Agencia Española de Protección de Datos, tal circunstancia no supone obstáculo alguno para que dicha entidad proceda a iniciar o reiniciar otras actuaciones previas de investigación sobre los mismos hechos, siempre y cuando no hubiere transcurrido el plazo de prescripción de la infracción administrativa objeto de investigación*".

En consecuencia, dado que los hechos objeto de investigación no se encuentran prescritos, se dan instrucciones a la Subdirección General de Inspección de Datos para que inicie nuevas actuaciones de investigación.

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

PRIMERO: DECLARAR la CADUCIDAD de las presentes actuaciones previas de investigación señaladas con el número E/02432/2021.

SEGUNDO: ABRIR nuevas actuaciones de investigación e incorporar a estas nuevas actuaciones la documentación que integra las actuaciones previas que se declaran caducadas mediante el presente acto.

TERCERO: NOTIFICAR la presente Resolución a RCL CRUISES LTD y RCL CRUISES LTD SUCURSAL EN ESPAÑA y a Don ***A.A.A..***

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.

907-270520

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