

- **N/Ref.: E/04550/2019 - E/07372/2019 – A61MA 66594**

### RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones seguidas con motivo de la reclamación presentada en la Agencia Española de Protección de Datos, por presunta vulneración 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 (en lo sucesivo, RGPD) y teniendo como base los siguientes

#### HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 29 de marzo de 2019 y número de registro de entrada 016580/2019, tuvo entrada en esta Agencia una reclamación presentada por **A.A.A.** (en lo sucesivo, la reclamante) contra **RYANAIR**, por una presunta vulneración del art.15 del RGPD.

Los motivos en que se basa la reclamación son:

- Negativa a cumplir con una solicitud de acceso a una grabación de una conversación telefónica mantenida por la reclamante con la compañía para adquirir unos billetes de avión, justificándose en una “falta de datos” que no explican.
- El motivo de la solicitud de acceso es que se produjo un error durante la compra y los billetes que se compraron por teléfono se adquirieron para fechas erróneas (los demás, que fueron reservados online, no). La reclamante sostiene que el error fue cometido por la empresa, mientras que ésta defiende que fue la reclamante quien pronunció incorrectamente las fechas, aunque sin proporcionar acceso a la grabación.

Se acompaña la siguiente documentación:

- Copia de 2 correos electrónicos con información de 5 billetes en total, de los cuales el primero de ellos, correspondiente a dos de los pasajeros, tendría la fecha correcta (23/04/2019) mientras que el segundo, relativo a los tres pasajeros restantes, tiene asignada una fecha que, según la afectada, es incorrecta (23/02/2019).
- Captura de pantalla de la reclamación interpuesta por la reclamante a través de la plataforma online.
- Copia de un correo automatizado de respuesta a la reclamación, fechado a 22/03/2019, donde le comunican que “por falta de datos con respecto a su reclamación” no pueden contestar lo más pronto posible a su solicitud.

- Copia de un chat mantenido el 27/03/2019 con personal de la empresa, donde le dicen que no se puede hacer nada, ya que la reclamante “ha confirmado la fecha de febrero”, y le instan a poner una reclamación.

SEGUNDO: El responsable del tratamiento denunciado tiene en Irlanda su establecimiento principal en la Unión Europea, la compañía **RYANAIR HOLDINGS PLC**.

TERCERO: Teniendo en cuenta el carácter transfronterizo de la reclamación, con fecha 29 de julio de 2019 se acordó el archivo provisional del procedimiento y la remisión de la reclamación a la autoridad de control irlandesa, la *Data Protection Commission (DPC)*, por ser la competente para actuar como autoridad de control principal, a tenor de lo dispuesto en el artículo 56.1 del RGPD.

CUARTO: Esta remisión se realizó, a través del “Sistema de Información del Mercado Interior” (IMI). La DPC aceptó hacerse cargo del caso, si bien después de solicitar la siguiente información adicional sobre las circunstancias de la reclamación:

- Fecha en la que la reclamante reclamó ante el responsable por vía telefónica (conversación en la que se le informó de que fue ella quien pronunció incorrectamente las fechas)
- Fecha en la que la reclamante interpuso una reclamación por internet en el formulario habilitado a tal efecto en la página web del responsable.

La reclamante registró un escrito respondiendo a ambas cuestiones, información que se le hizo llegar a la autoridad principal.

QUINTO: Siguiendo sus procedimientos internos, la autoridad de control de Irlanda ha procurado obtener una resolución amistosa del caso. Para ello, ha contactado con la entidad reclamada con motivo de esta reclamación, y ha ido facilitando a esta Agencia cartas para reenviar a la reclamante en su nombre, con actualizaciones del caso. Dicha correspondencia ha sido remitida a la afectada desde esta Agencia conforme se recibía de la DPC.

En su segunda carta para remitir a la reclamante, la DPC le informaba de que un inspector suyo había instado al responsable del tratamiento a responder de forma completa a su solicitud de acceso y confirmar este extremo con la copia del escrito de respuesta. Tras recibir dicha carta, fechada en 20 de agosto de 2019, informan a la afectada de que **RYANAIR** no pudo proporcionarle la grabación por haber sido eliminada en cumplimiento de su política de retención, y justificaban la tardanza en contestar la solicitud.

La DPC consideraba que este resultado constituía el desenlace del caso, y proponían el cierre del expediente, si no se recibía ninguna respuesta de la afectada en los dos meses siguientes a la fecha indicada en su carta. Ésta fue correctamente notificada a su destinataria por esta Agencia con fecha 13 de noviembre de 2019.

No consta en esta Agencia respuesta de la reclamante a la mencionada misiva.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I – Competencia

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 60.8 del RGPD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para adoptar esta resolución, de conformidad con el artículo 12.2, apartado i) del Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Protección de Datos (en adelante, RD 428/1993) y la Disposición transitoria primera 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).

### II - Sistema de Información del Mercado Interior (IMI)

El Sistema de Información del Mercado Interior se encuentra regulado por el Reglamento (UE) nº 1024/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012 (Reglamento IMI), y su objetivo es favorecer la cooperación administrativa transfronteriza, la asistencia mutua entre los Estados miembros y el intercambio de información.

### III - Determinación del alcance territorial

Según especifica el artículo 66 de la LOPDGDD:

*“1. Salvo en los supuestos a los que se refiere el artículo 64.3 de esta ley orgánica, la Agencia Española de Protección de Datos deberá, con carácter previo a la realización de cualquier otra actuación, incluida la admisión a trámite de una reclamación o el comienzo de actuaciones previas de investigación, examinar su competencia y determinar el carácter nacional o transfronterizo, en cualquiera de sus modalidades, del procedimiento a seguir.*

*2. Si la Agencia Española de Protección de Datos considera que no tiene la condición de autoridad de control principal para la tramitación del procedimiento remitirá, sin más trámite, la reclamación formulada a la autoridad de control principal que considere competente, a fin de que por la misma se le dé el curso oportuno. La Agencia Española de Protección de Datos notificará esta circunstancia a quien, en su caso, hubiera formulado la reclamación.*

*El acuerdo por el que se resuelva la remisión a la que se refiere el párrafo anterior implicará el archivo provisional del procedimiento, sin perjuicio de que por la Agencia Española de Protección de Datos se dicte, en caso de que así proceda, la resolución a la que se refiere el apartado 8 del artículo 60 del Reglamento (UE) 2016/679.”*

### IV - Establecimiento principal, tratamiento transfronterizo y autoridad de control principal

El artículo 4.16 del RGPD define «establecimiento principal»:

*“a) en lo que se refiere a un responsable del tratamiento con establecimientos en más de un Estado miembro, el lugar de su administración central en la Unión, salvo que las decisiones sobre los fines y los medios del tratamiento se tomen en otro establecimiento del responsable en la Unión y este último establecimiento tenga el poder de hacer aplicar tales decisiones, en cuyo caso el establecimiento que haya adoptado tales decisiones se considerará establecimiento principal;*

*b) en lo que se refiere a un encargado del tratamiento con establecimientos en más de un Estado miembro, el lugar de su administración central en la Unión o, si careciera de esta, el establecimiento del encargado en la Unión en el que se realicen las principales actividades de tratamiento en el contexto de las actividades de un establecimiento del encargado en la medida en que el encargado esté sujeto a obligaciones específicas con arreglo al presente Reglamento”*

Por su parte el artículo 4.23 del RGPD considera «tratamiento transfronterizo»:

*“a) el tratamiento de datos personales realizado en el contexto de las actividades de establecimientos en más de un Estado miembro de un responsable o un encargado del tratamiento en la Unión, si el responsable o el encargado está establecido en más de un Estado miembro,*

*o b) el tratamiento de datos personales realizado en el contexto de las actividades de un único establecimiento de un responsable o un encargado del tratamiento en la Unión, pero que afecta sustancialmente o es probable que afecte sustancialmente a interesados en más de un Estado miembro”*

El RGPD dispone, en su artículo 56.1, para los casos de tratamientos transfronterizos, previstos en su artículo 4.23), en relación con la competencia de la autoridad de control principal, que, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 55, la autoridad de control del establecimiento principal o del único establecimiento del responsable o del encargado del tratamiento será competente para actuar como autoridad de control principal para el tratamiento transfronterizo realizado por parte de dicho responsable o encargado, con arreglo al procedimiento establecido en el artículo 60.

En el caso examinado, como se ha expuesto, el responsable del tratamiento tiene su establecimiento principal en Irlanda (la empresa **RYANAIR HOLDINGS PLC**), con lo que la autoridad competente para actuar como autoridad de control principal es la DPC irlandesa.

#### V - Autoridad de control interesada

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.22) del RGPD, es Autoridad de control interesada, la autoridad de control a la que afecta el tratamiento de datos personales debido a que:

a.- El responsable o encargado del tratamiento está establecido en el territorio del Estado miembro de esa autoridad de control;

b.- Los interesados que residen en el Estado miembro de esa autoridad de control se ven sustancialmente afectados o es probable que se vean sustancialmente afectados por el tratamiento, o

c.- Se ha presentado una reclamación ante esa autoridad de control.

En el presente procedimiento solo actúa en calidad de “autoridad de control interesada” esta Agencia, que es la que ha recibido la reclamación.

#### VI - Procedimiento de cooperación y coherencia

El artículo 60 del RGPD, que regula el procedimiento de cooperación entre la autoridad de control principal y las demás autoridades de control interesadas, dispone en su apartado 8, lo siguiente:

*“8. No obstante lo dispuesto en el apartado 7, cuando se desestime o rechace una reclamación, la autoridad de control ante la que se haya presentado adoptará la decisión, la notificará al reclamante e informará de ello al responsable del tratamiento.”*

#### VII - Cuestión reclamada y razonamientos jurídicos

En este caso, se ha presentado en la Agencia Española de Protección de Datos una reclamación por una presunta vulneración del art. 15 del RGPD, relacionada con un posible tratamiento de carácter transfronterizo de datos personales llevado a cabo por **RYANAIR**, cuyo establecimiento principal se encuentra en Irlanda.

La citada reclamación se trasladó a la autoridad de control de Irlanda por ser la competente para actuar como autoridad de control principal, a tenor de lo dispuesto en el artículo 56.1 del RGPD. Siguiendo sus procedimientos internos, la autoridad de control de Irlanda ha procurado obtener una resolución amistosa del caso. Para ello, ha contactado con la entidad reclamada con motivo de esta reclamación, y ha ido facilitando a esta Agencia cartas para reenviar a la reclamante, con actualizaciones del caso. Dicha correspondencia ha sido remitida a la reclamante conforme se recibía de la DPC.

En su segunda carta para remitir a la reclamante, la DPC le informaba de que un inspector suyo había instado al responsable del tratamiento a responder de forma completa a su solicitud de acceso y confirmar este extremo con la copia del escrito de respuesta. Tras recibir dicha carta, fechada en 20 de agosto de 2019, informan a la afectada de que **RYANAIR** no pudo proporcionarle la grabación por haber sido eliminada en cumplimiento de su política de retención, y justificaban la tardanza en contestar la solicitud.

La DPC consideraba que este resultado constituía el desenlace del caso, y proponían el cierre del expediente, si no se recibía ninguna respuesta de la afectada en los dos meses siguientes a la fecha indicada en su carta. Ésta fue correctamente notificada a su destinataria por esta Agencia con fecha 13 de noviembre de 2019.

Así las cosas, en vista de que no se ha podido satisfacer un requerimiento formal que la autoridad principal considera imprescindible para seguir adelante con el caso,

debido a la ausencia de reacción del reclamante a una carta remitida y correctamente notificada por esta Agencia en nombre de dicha autoridad, esta Agencia considera que solo cabe la conclusión de las presentes actuaciones y el archivo de la reclamación.

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 la presente reclamación, presentada en fecha de 29 de marzo de 2019 y número de registro de entrada 016580/2019.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a la RECLAMANTE

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.

1103-070820

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