



Procedimiento nº.: TD/00097/2018

**ASUNTO: Recurso de Reposición Nº RR/00283/2018**

Examinado el recurso de reposición interpuesto por **EL CORTE INGLÉS, S.A.** contra la resolución dictada por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el expediente TD/00097/2018, y en base a los siguientes

**HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 13 de abril de 2018, se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el expediente TD/00097/2018, en la que se acordó estimar por motivos formales la reclamación de Tutela de Derechos formulada por **C.C.C.** contra **EL CORTE INGLÉS, S.A.**

**SEGUNDO:** La resolución ahora recurrida fue notificada fehacientemente a **EL CORTE INGLÉS, S.A.** el 17 de abril de 2018, según consta en el justificante de la notificación.

En el procedimiento que dio lugar a la Resolución impugnada se tuvieron por probados los siguientes hechos:

**PRIMERO:** Con fecha 26 de diciembre de 2017, D. **C.C.C.** (reclamante), ejerció derecho de cancelación frente a **EL CORTE INGLÉS, S.A.**, (titular del fichero), sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

**SEGUNDO:** Trasladas sucesivamente la reclamación y los escritos de descargos que se produjeron en la tramitación del presente expediente, y por lo que a efectos de la resolución de la presente reclamación interesa, se realizaron, en síntesis, las siguientes alegaciones:

- Con fecha 5 de marzo de 2018, el titular del fichero presenta alegaciones en las que manifiesta:  
*"...Que por un error totalmente involuntario, desde el departamento de Clientes, (...) nos dan traslado de la solicitud del Sr (...) con fecha 9 de enero de 2018, en vez de con la fecha correcta..."*
- Con fecha 12 de enero de 2018, se envía carta al reclamante para comunicarle que cancelan los datos, dicha carta va dirigida a **\*\*\*DIRECCIÓN.1**, y es devuelta por desconocida. Según manifiesta, el titular del fichero, esta es la dirección que tenían en sus ficheros.
- Una vez devuelta la carta, el titular del fichero reconoce:  
*"...Según consta en la denuncia presentada por el reclamante en la Agencia de Protección de Datos, aparece otro domicilio diferente al que mi representada había dirigido la carta..."*
- Por último, el titular del fichero dice haber enviado:  
*"...adjuntamos con el presente escrito copia de burofax enviado al Sr (...) al domicilio que entendemos como correcto..."*  
Se aporta copia de una carta con fecha 5 de marzo de 2018, dirigida a **\*\*\*DIRECCIÓN.2**  
No se acredita ni el envío ni la recepción de dicho burofax.
- Con fecha 26 de marzo de 2018, el reclamante presenta alegaciones en las que hace una crítica de la forma de trabajar del titular del fichero. A saber:  
*"...Esta falta de diligencia y de incumplimiento de la normativa de protección de datos (...) la mercantil envía la notificación de cancelación de mis datos personales a una dirección en la que ya no consta domicilio alguno (...) en cuanto a la obligación de calidad de los datos,*



*no ha sido posible asegurar que mis datos sean adecuados y veraces, obtenidos lícita y legítimamente y tratados de modo proporcional a la finalidad para la que fueron recabados...”*

- Por último, solicita sanción para el titular del fichero.

**TERCERO:** El recurrente ha presentado recurso de reposición en fecha 25 de abril de 2018, con entrada en esta Agencia el 25 de abril de 2018, en el que señala:

Que le llegó la reclamación con retraso debido a que el departamento de atención al cliente de Bilbao, se lo comunico tarde, pero que una vez tuvieron conocimiento de la solicitud actuaron con celeridad.

Que enviaron la carta comunicando la cancelación de los datos al domicilio que tenían en sus ficheros y, la carta fue devuelta ya que el domicilio había cambiado. Recalcan que el reclamante no había comunicado en su día el cambio de domicilio para que hubieran actualizado sus archivos.

Por último, aportan acreditación del burofax enviado para atender el derecho de cancelación, añadiendo que en todo momento su intención fue cumplir con la LOPD y por tanto no consideran que haya habido vulneración de la Ley.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I**

Es competente para resolver el presente recurso la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo LPACAP).

### **II**

En la resolución ahora impugnada ya se advertía suficientemente sobre el alcance de las normas contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD), y en el Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

En base a estas normas y en consideración a los hechos tenidos por probado se determinó que:

**SÉPTIMO:** En el supuesto aquí analizado, queda acreditado que el reclamante ejerció su derecho de cancelación ante la entidad demandada, y que, trascurrido el plazo establecido conforme a las normas antes señaladas, su solicitud no obtuvo la respuesta legalmente exigible.

Analizada toda la documentación presentada, se comprueba que por parte del titular del fichero se detectan una serie de anomalías, desde la respuesta fuera del plazo establecido por la LOPD, el enviar la respuesta a un domicilio erróneo teniendo la solicitud del reclamante con el domicilio actualizado y, por último, una vez que lo envían a la dirección correcta, no acreditar documentalmente el envío y la recepción del cumplimiento del derecho. Artículo 25.5 del Reglamento de la LOPD antes transcrito.

Por parte del reclamante, más allá de analizar a modo de crítica el funcionamiento del titular del fichero respecto a protección de datos, y de solicitar sanción para el titular del fichero, no hace ninguna referencia a la respuesta comunicándole la cancelación, respuesta que ha recibido en el traslado hecho por esta Agencia y, aunque no se acredite, posiblemente por el burofax enviado por el titular del fichero.



Por todo ello procede estimar por motivos formales la reclamación que originó el presente procedimiento de tutela de derechos ya que el derecho fue atendido fuera del plazo establecido por la LOPD.

### III

El recurrente reconoce en su exposición de alegaciones todos los hechos que llevaron en su día a esta Agencia a estimar por motivos formales la tutela de derechos objeto de recurso.

En principio, que un departamento de su entidad le haga llegar una documentación más tarde, no es motivo para que los plazos no se cumplan. Es decir, según manifiestan, la reclamación no fue atendida hasta que el departamento de atención al cliente de Bilbao, lugar de solicitud de la cancelación, no se la hizo llegar.

El Artículo 24.5 del Reglamento de la LOPD dice: *“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 tanto no es excusable para dejar de cumplir los plazos esta circunstancia.

Con respecto a que la carta fue enviada y devuelta porque el domicilio del reclamante había cambiado, es cierto que el reclamante como cliente tenía que haber comunicado los datos del cambio de domicilio, pero esta circunstancia no es la que hace que la tutela se estime por motivos formales, puesto que acreditan que enviaron dicha carta, si no el hecho de que una vez que envían el burofax, a la dirección correcta, no cumplen con el Artículo 25.5 del Reglamento de la LOPD que dice:

*“Corresponderá al responsable del tratamiento la prueba del cumplimiento del deber de respuesta...”*

Por tanto, lo que en su día hizo que la tutela se estimara por motivos formales fue el incumplimiento de los plazos y no acreditar el deber de respuesta, motivos que se reconocen en las alegaciones.

Por último, en las alegaciones aportadas en el recurso de reposición acreditan el envío y recepción del burofax comunicando la cancelación de los datos, hecho este que tomamos como un claro cumplimiento de resolución aún más, teniendo en cuenta que en su día se le dijo:

*“...No obstante, no procede la emisión de nueva certificación por parte de dicha entidad, al haber atendido el derecho solicitado durante la tramitación del presente procedimiento de Tutela de Derechos...”*

### IV

Examinado el recurso de reposición presentado, no aporta hechos ni argumentos jurídicos nuevos que permitan reconsiderar la validez de la resolución impugnada, por lo que procede acordar su desestimación.



Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE:**

**PRIMERO: DESESTIMAR** el recurso de reposición interpuesto por **EL CORTE INGLÉS, S.A.** contra la Resolución de esta Agencia Española de Protección de Datos dictada con fecha 13 de abril de 2018, en el expediente TD/00097/2018.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente resolución a **EL CORTE INGLÉS, S.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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer 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 Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, 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 del referido texto legal.

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