

Procedimiento N°: PS/00195/2019

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 19 de noviembre de 2018 tiene entrada en esta Agencia una denuncia presentada por **A.A.A.** (en lo sucesivo, el denunciante), en la que manifiesta que fue incorporado a un grupo de WhatsApp sin su consentimiento.

El responsable de tales hechos, es un agente inmobiliario de una franquiciada de **CENTURY 21**.

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

El 1 de febrero de 2019, fue trasladada al reclamado la reclamación presentada para su análisis y comunicación a la denunciante 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 1 de febrero de 2019, se le comunicaba al reclamante la recepción de la reclamación y su traslado a la entidad reclamada.

El reclamado no ha dado respuesta a ninguno de los requerimientos formulados por la Agencia Española de Protección de Datos.

TERCERO: Con fecha 7 de mayo de 2019, 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 por el reclamante contra CENTURY 21.

CUARTO: Con fecha 27 de junio de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador al reclamado, por la presunta infracción del Artículo 5.1 de la LOPDGDD, tipificada en el Artículo 83.5 del RGPD.

QUINTO: El 12 de julio de 2019, la entidad denunciada, formula alegaciones al acuerdo de inicio manifestado lo siguiente:

Se han realizado las siguiente acciones:

-Remisión de carta de disculpa al afectado, enviada mediante Burofax con fecha 25/01/2019, informándosele de lo siguiente:

“Nos ponemos en contacto con usted para enviarle nuestras más sinceras disculpas por el inconveniente acontecido el pasado mes de noviembre del 2018 referente a la inclusión de su número de teléfono en un chat de <<WhatsApp>> por parte de uno de nuestros asesores colaboradores. Esta mercantil, nunca ha actuado de mala fe, habiendo procedido a subsanar el error, eliminando el citado chat tan pronto manifestó su disconformidad.

Igualmente, le informamos que el pasado mes de noviembre del 2018, sus datos fueron eliminados de nuestros archivos. A tales efectos hemos de poner de manifiesto, que su dirección para la remisión de la presente notificación, se han expedido del informe de la reclamación recibida de la Agencia Española de Protección de Datos.”

-Remisión de carta explicativa, de las causas que motivaron la incidencia de fecha 28/02/2019, señalándose que:

“El objeto único que motivó la incidencia es absolutamente el desconocimiento del agravio que acarrearía al afectado la inclusión en dicho grupo de WhatsApp y su visualización de su número de contacto por todos aquellos participantes del dicho chat.

El afectado de forma correcta rellenó nuestro formulario de contacto solicitando dicha información acerca de nuestra oferta en inmobiliaria, dicho formulario tenía su pertinente cláusula de información acerca del tratamiento de los datos personales, fue un error de interpretación por parte de nuestro asesor inmobiliario acerca de dicha cláusula de tratamiento de datos, pues en dicho párrafo no hace referencia a la difusión a través de grupos de WhatsApp. Por lo tanto, nuestro asesor de forma deliberada decidió que poseía la pertinente legitimidad para la inclusión y su respectiva difusión de dichos datos personales del Señor A.A.A. y siempre desde el desconocimiento que supondría los efectos de agravio que supone dicha difusión de datos personales sin consentimiento.

Debido a la coyuntura tecnológica a la que todos contribuimos motivada por los tiempos que corren, siempre desde la buena fe entendimos que era un método sencillo y rápido de difusión de información previamente solicitada por el afectado acerca de nuestros inmuebles, no fue hasta que arribó a nuestro conocimiento la queja del afectado, totalmente legítima, que no calibramos que dicha decisión inequívoca por nuestra parte conllevaría dicha difusión de sus datos personales sin su previo consentimiento y por tanto tales perjuicios a su intimidad personal.”

- Contratación a una empresa especializada en protección de datos denominada DATAPREV, S.L. ubicada en el Paseo de Berio 43, San Sebastián (Guipúzcoa), (info@dataprev.es)

A la vista de todo lo actuado, por parte de la Agencia Española de Protección de Datos en el presente procedimiento se consideran hechos probados los siguientes,

HECHOS

PRIMERO: El 19 de noviembre de 2018 el denunciante manifiesta a esta Agencia que fue incorporado a un grupo de WhatsApp sin su consentimiento.

SEGUNDO: El 12 de julio de 2019, la entidad denunciada, formula alegaciones en respuesta al acuerdo de inicio del presente procedimiento, indicando que ha procedido a remitir carta de disculpa al afectado, de fecha 25/01/2019. Solventando la situación, y a contratar a la empresa DATAPREV, S.L., especializada en protección de datos personales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en los arts. 47 y 48.1 de la LOPDPGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para resolver este procedimiento.

II

El artículo 6.1 del RGPD, establece los supuestos que permiten considerar lícito el tratamiento de datos personales.

Por su parte, el artículo 5 del RGPD establece que los datos personales serán:

“a) tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado («licitud, lealtad y transparencia»);

b) recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines; de acuerdo con el artículo 89, apartado 1, el tratamiento ulterior de los datos personales con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica e histórica o fines estadísticos no se considerará incompatible con los fines iniciales («limitación de la finalidad»);

c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados («minimización de datos»);

d) exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan («exactitud»);

e) mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales; los datos personales podrán conservarse durante períodos más largos siempre que se traten exclusivamente con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, sin perjuicio de la aplicación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas que impone el presente Reglamento a fin de proteger los derechos y libertades del interesado («limitación del plazo de conservación»);

f) tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas («integridad y confidencialidad»).

El responsable del tratamiento será responsable del cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 y capaz de demostrarlo («responsabilidad proactiva»).

III

De conformidad con las evidencias de las que se dispone en el presente momento, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera que los hechos conocidos podrían ser constitutivos de una infracción, imputable al reclamado, por vulneración de los principios de «limitación de la finalidad» e «integridad y confidencialidad» del art. 5.1 b) y f) del RGPD.

IV

El artículo 58.2 del RGPD dispone lo siguiente: “Cada autoridad de control dispondrá de todos los siguientes poderes correctivos indicados a continuación:

b) sancionar a todo responsable o encargado del tratamiento con apercibimiento cuando las operaciones de tratamiento hayan infringido lo dispuesto en el presente Reglamento;

d) ordenar al responsable o encargado del tratamiento que las operaciones de tratamiento se ajusten a las disposiciones del presente Reglamento, cuando proceda, de una determinada manera y dentro de un plazo especificado;

i) imponer una multa administrativa con arreglo al artículo 83, además o en lugar de las medidas mencionadas en el presente apartado, según las circunstancias de cada caso particular;

El art. 83.5 del RGPD establece que se sancionarán las infracciones que afecten a:

“a) los principios básicos para el tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9;

b) los derechos de los interesados a tenor de los artículos 12 a 22.”

V

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 83 del RGPD, el citado Reglamento dispone en su art. 58.2 b) la posibilidad de sancionar con apercibimiento, en relación con lo señalado en el Considerando 148:

“En caso de infracción leve, o si la multa que probablemente se impusiera constituyese una carga desproporcionada para una persona física, en lugar de sanción mediante multa puede imponerse un apercibimiento. Debe no obstante prestarse especial atención a la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, a su carácter intencional, a las medidas tomadas para paliar los daños y perjuicios sufridos, al grado de responsabilidad o a cualquier infracción anterior pertinente, a la forma en que la autoridad de control haya tenido conocimiento de la infracción, al cumplimiento de medidas ordenadas contra el responsable o encargado, a la adhesión a códigos de conducta y a cualquier otra circunstancia agravante o atenuante.”

VI

Entre los poderes correctivos que contempla el artículo 58 del RGPD, en su apartado 2 d) se establece que cada autoridad de control podrá “ordenar al responsable o encargado del tratamiento que las operaciones de tratamiento se ajusten a las disposiciones del presente Reglamento, cuando proceda, de una determinada manera y dentro de un plazo especificado...”. La imposición de esta medida es compatible con la sanción consistente en multa administrativa, según lo dispuesto en el art. 83.2 del RGPD.

VII

En este caso concreto, se ha acreditado en virtud de los documentos aportados por la entidad denunciada el 12 de julio de 2019, que al contratar a la empresa DATAPREV, S.L., especializada en protección de datos, y remitir carta de disculpa al afectado, de fecha 25/01/2019, se han adoptado las medidas requeridas en el acuerdo de inicio del presente procedimiento, consistentes en la supresión de los datos del reclamante del grupo de WhatsApp de la entidad denunciada de conformidad con los principios de finalidad e integridad y confidencialidad regulados en el artículo 5.1 b) y f) del RGPD.

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable y valorados los criterios de graduación de las sanciones cuya existencia ha quedado acreditada,

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

PRIMERO: **APERCIBIR** a **DESSAU ARTE INMOBILIARIO, S.L. (CENTURY 21 ARQUITECTURA)**, con NIF **B76693894**, por una infracción del artículo **5.1 b) y f)** del RGPD tipificada en el artículo **83.5.a)** del RGPD y considerada muy grave en el artículo **72.1.d) e i)** de la LOPDGDD.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente resolución a **DESSAU ARTE INMOBILIARIO, S.L. (CENTURY 21 ARQUITECTURA)**, con NIF **B76693894** y, conforme al artículo 77.2 del RGPD, e **INFORMAR** al reclamante sobre el resultado de la reclamación.

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 conforme al art. 114.1 c) de la LPACAP, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, 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.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) de la LPACAP, se podrá suspender cautelarmente la resolución firme en vía administrativa si el interesado manifiesta su intención de interponer recurso contencioso-administrativo. De ser éste el caso, el interesado deberá comunicar formalmente este hecho mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, presentándolo a través del Registro Electrónico de la Agencia [<https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>], o a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. También deberá trasladar a la Agencia la documentación que acredite la interposición efectiva del recurso contencioso-administrativo. Si la Agencia no tuviese conocimiento de la interposición del recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, daría por finalizada la suspensión cautelar.

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