

Expediente N.º: EXP202206708

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 10 de junio de 2022 y con número de registro de entrada REGAGE22e00023764217, tuvo entrada en esta Agencia una reclamación referida a **IDEALISTA, CRÉDITO Y FINANCIACIÓN, S.L. y IDEALISTA, S.A.** (en lo sucesivo, la parte reclamada), por una presunta vulneración del Artículo 5.1.f) del RGPD y Artículo 32 del RGPD.

En particular por las siguientes circunstancias:

La parte reclamante manifiesta que en fecha 5 de mayo de 2022 ha recibido un correo electrónico remitido por la parte reclamada, enviado tanto a KUTXABANK como a la parte reclamante (en copia oculta), en el que incorpora documentación de terceros, con los que no tiene ninguna relación, exponiendo a la parte reclamante sus datos. Aporta copia del correo electrónico recibido y de documentación con datos de terceros.

SEGUNDO: La citada reclamación se trasladó a la parte reclamada para que procediera a su análisis y diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó a la parte reclamada que informara a esta Agencia sobre determinados extremos relacionados con los hechos objeto de reclamación, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y admitir o no a trámite la reclamación.

TERCERO: En respuesta a dicho traslado y solicitud de información, se ha recibido en esta Agencia escrito de la parte reclamada.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I Competencia

De acuerdo con el apartado 1.f) del artículo 57 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) y según lo dispuesto

en los artículos 47 y 48.1 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 la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: "Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."

II

Cuestiones previas

La Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se asignan a las autoridades de control en el artículo 57 del RGPD, entre ellas, 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, en la medida oportuna, el motivo de estas.

El ordenamiento jurídico interno, en el artículo 65.4 la LOPDGDD, ha previsto un mecanismo previo a la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulen ante la Agencia Española de Protección de Datos, que consiste en trasladarlas a los delegados de protección de datos designados por los responsables o encargados del tratamiento, a los efectos previstos en el artículo 37 de la citada norma, o a estos cuando no los hubieren designado, para que procedan al análisis de dichas reclamaciones y a dar respuesta en el plazo de un mes.

III

Manifestaciones de la parte reclamada

En respuesta a las actuaciones de traslado y de información realizadas, se ha recibido en esta Agencia escrito de la parte reclamada en el que, por lo que aquí interesa, manifiesta lo siguiente:

En su contestación, la parte reclamada manifiesta que la incidencia objeto de la presente reclamación se produjo por un error humano debido al procedimiento que se utilizaba para el envío de documentos, por medio de correo electrónico.

En concreto, manifiesta que "al comenzar a escribir la dirección de Salesforce emailtosalesforce@****.com, Outlook mostró, mediante la funcionalidad de 'autocompletar', una dirección muy similar, pero de otra persona que había establecido previo contacto con idealista/hipotecas, interesándose por sus servicios (emma****@****.com). La gestora no se percató del error, seleccionó la primera dirección que se le mostraba y envió el e-mail al banco, y por copia oculta, también, a la persona que ha iniciado esta reclamación"

La parte reclamada manifiesta que una vez tuvo conocimiento de los hechos y que "tras ver el mensaje y percatarse de su fallo, llamó inmediatamente al Cliente Afectado

para explicarle lo ocurrido, aclararle que había sido un error humano, y pedirle disculpas. El Cliente Afectado se mostró conforme con la explicación y el asunto quedó, así, zanjado".

Con el fin de evitar que se produzcan incidencias similares, la parte reclamada afirma haber abandonado el correo electrónico como herramienta para el envío de documentación a las entidades colaboradoras: "Así pues, todos los envíos de documentos o información a las entidades colaboradoras se llevan a cabo ahora, exclusivamente, a través de canales seguros de comunicación (i.e., protocolos SFTP/SharePoint)".

IV Conclusiones

En este caso, teniendo en cuenta que la reclamación se presentó en esta Agencia en fecha 10 de junio de 2022, a tenor de lo dispuesto en el apartado 5 del artículo 65 de la LOPDGDD, procede su tramitación con arreglo a lo dispuesto en el Título VIII de la citada norma.

Este Título VIII dispone en su artículo 68.1, referido al acuerdo de inicio del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora que concluidas, en su caso, las actuaciones previas de investigación, corresponderá a la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, cuando así proceda, dictar acuerdo de inicio de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

En este caso, una vez analizadas las razones expuestas por la parte reclamada que obran en el expediente, se considera que no procede el inicio de un procedimiento sancionador al haber sido atendida la reclamación y procede acordar el archivo de la reclamación formulada.

La tramitación de la reclamación conforme a lo dispuesto en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, ha dado lugar a la solución de las cuestiones planteadas, sin necesidad de depurar responsabilidades administrativas en el marco de un procedimiento sancionador.

En este sentido, conviene hacer mención al carácter excepcional del procedimiento sancionador, del que deriva que -siempre que sea posible- deberá optarse por la prevalencia de mecanismos alternativos en el caso de que tengan amparo en la normativa vigente, tal y como ocurre en este caso.

En síntesis, deben traerse a colación los principios aplicables al procedimiento sancionador. La Agencia Española de Protección de Datos ejerce la potestad sancionadora de oficio. Por tanto, es competencia exclusiva de la Agencia Española de Protección de Datos valorar si existen responsabilidades administrativas que deban ser depuradas en un procedimiento sancionador y, en consecuencia, la decisión sobre su apertura, no existiendo obligación de iniciar un procedimiento ante cualquier petición realizada por tercero. Tal decisión ha de basarse en la existencia de elementos que justifiquen dicho inicio de la actividad sancionadora, circunstancias que no concurren en el presente caso, a la vista de las actuaciones realizadas, por lo que procede el archivo de la reclamación.

Ello sin perjuicio de que la Agencia, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta, pueda llevar a cabo posteriores actuaciones relativas al tratamiento de datos referido en la reclamación.

Por todo lo expuesto, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, **SE ACUERDA:**

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de la reclamación.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a la parte reclamante y a la parte reclamada.

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.

1030-270622

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos

Los datos de carácter personal serán tratados por la Agencia Española de Protección de Datos e incorporados a la actividad de tratamiento "Procedimientos de inspección de datos", cuya finalidad es el registro, gestión, examen e investigación de las reclamaciones presentadas; investigación, registro y gestión de los expedientes que se instruyan a raíz de las presuntas vulneraciones conocidas por la Agencia por sus propios medios o a instancia de otros órganos, incluidas las referidas a la falta de atención de los derechos recogidos en la normativa de protección de datos; así como la gestión, tramitación, control y seguimiento de los expedientes relacionados con los poderes correspondientes a la autoridad de control recogidos en el Capítulo VI del Reglamento General de Protección de Datos y en la demás normativa que atribuye competencias de esta naturaleza a la Agencia Española de Protección de Datos. Finalidad basada en el cumplimiento de una misión de interés público y en el ejercicio de poderes públicos conferidos a la Agencia Española de Protección de Datos por el Reglamento General de Protección de Datos, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Los datos de carácter personal pueden ser comunicados a los interesados en los procedimientos, al Defensor del Pueblo, otras autoridades de control, cuando el procedimiento sea de su competencia o a las autoridades de control pertenecientes a la Unión Europea en el marco del desarrollo de las acciones conjuntas que se establecen en el Capítulo VII del Reglamento General de Protección de Datos y al Comité Europeo de Protección de Datos, a los órganos jurisdiccionales, la Abogacía General del Estado y Ministerio Fiscal. Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se han recabado y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación lo dispuesto en la normativa de archivos y patrimonio documental español. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, ante la Agencia Española de Protección de Datos, C/Jorge Juan, 6, 28001- Madrid o en la dirección de correo electrónico dpd@aedp.es.