

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a  
08008 Barcelona

## Identificació de l'expedient

Resolució del procediment sancionador núm. PS 2/2021, referent al Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda

## Antecedents

1. En data 18/12/2019, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit d'una persona pel qual formulava denúncia contra la Direcció General d'Atenció Ciutadana del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda (en endavant, Departament de VEH), amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals. La persona denunciant hi exposava que estava donada d'alta del sistema de missatgeria instantània "@gencatbot" gestionat pel Departament de VEH, que funcionava com un motor de cerca amb qui l'usuari podia interactuar mitjançant ordres i peticions en línia a través del Telegram. La persona denunciant es queixava que en data 14/11/2019, davant del missatge emès pel "gencaBOT" de "*Hola! Sóc el gencatBOT. Fa temps que no sabem res de tu. Recorda que, per rebre els missatges, has de donar el teu consentiment. Clica el botó que posa "Sí". Et prometo que no en faré un mal ús. (..). T'hi apuntes?*", la persona denunciant va respondre amb un "No", i el "gencatBOT" va enviar-li el missatge següent: "*D'acord. Esborro la conversa i totes les dades personals de la base de dades. (..)*". No obstant això, les seves dades personals no van ser donades de baixa en el sistema perquè la mateixa conversa aquí reproduïda s'havia repetit de forma periòdica en el temps (els dies (...)). La persona reclamant aportava documentació relativa als fets objecte de queixa.
2. En data 21/01/2020, l'Autoritat va remetre la reclamació al delegat de protecció de dades del Departament de VEH, per tal que donés resposta en el termini d'un mes a la reclamació formulada per la persona interessada, i comunicés a l'Autoritat la resposta donada, d'acord amb el previst a l'article 37.2 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, LOPDGDD). Aquest termini va ser superat amb escreix, sense que aquesta Autoritat rebés cap comunicació per part del delegat de protecció de dades del Departament de VEH.
3. L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 340/2019), d'acord amb el que preveu l'article 7 del Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, i l'article 55.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (d'ara endavant, LPAC), per determinar si els fets eren susceptibles de motivar la incoació d'un procediment sancionador, la identificació de la persona o persones que en poguessin ser responsables i les circumstàncies rellevants que hi concorrien.
4. En aquesta fase d'informació, en data 09/12/2020 es va requerir a l'entitat denunciada perquè informés sobre la base jurídica que legitimaria el tractament de dades realitzat pel

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a  
08008 Barcelona

Departament de VEH, a través del sistema de missatgeria instantània “@gencatbot”, quan les persones afectades han retirat el consentiment per continuar rebent missatges, i també, sobre el procediment per donar-se de baixa del “@gencatbot”. A l’últim, es requeria si s’havien esborrat de la base de dades del “@gencatbot”, les dades personals de la persona aquí denunciant.

5. En data 16/12/2020, el Departament de VEH va respondre el requeriment esmentat a través d’escrit en què exposava el següent:

- Que *“La base jurídica per al tractament de les dades personals del tractament anomenat “xatbot d’atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya”, que és el tractament de context en que opera el sistema de missatgeria instantània, és el consentiment de la persona interessada. En conseqüència, quan la persona retira el seu consentiment no hi ha una base jurídica que legitimi aquest tractament.”*
- Que *“El procediment normal o habitual per donar de baixa del “@gencat.bot” és, simplement, blocar el bot o enviar el missatge “/ stop”. Un cop s’ha fet aquesta senzilla acció, la plataforma de Telegram que serveix d’infraestructura al servei, esborra les dades personals de l’usuari”.*
- Que *“us adjunto el document signat per l’empresa Chatbots SL (Informe\_Charbots\_SL.pdf), encarregada de proveir aquest servei, on s’exposa el funcionament de la plataforma en relació amb el servei així com una explicació de l’error tècnic que es va produir els mesos de novembre i desembre de 2019 que va causar la reiteració de missatges sol·licitant el consentiment per tractar les seves dades personals”.*
- Que *“A data d’avui s’han donat de baixa tots els serveis informàtics que garantien el servei (això inclou els servidors i les bases de dades) i les dades tractades per compte de la Generalitat de Catalunya seran transmeses en les pròximes setmanes per part de l’empresa encarregada. Un cop enviades, tenim el compromís signat per al seu esborrat complet. Per la seva banda, un cop rebudes aquestes dades, les de les persones que no han retirat el seu consentiment seran blocades i no s’utilitzaran per al tractament i les de la persona que ha manifestat no donar el seu consentiment per al tractament seran esborrades de forma definitiva”.*

L’entitat denunciada adjuntava amb l’escrit l’informe de l’empresa Chatbots SL, encarregada del servei de missatgeria instantània, en el qual, en referència a l’ “error informàtic” que hauria motivat l’enviament de missatgeria instantània sense comptar amb el consentiment de la persona interessada, informava del següent:

*“Durant el mes de novembre es va activar una funcionalitat per tal d’esclarir la situació d’aquells usuaris que havien iniciat la comunicació amb el bot, però que no havien acceptat els termes d’ús. Eren usuaris que havien pres la iniciativa de comunicar-se amb el*

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a  
08008 Barcelona

*bot, però que no havien acceptat les condicions i estaven en un "llimbs". Es va programar l'enviament de 3 missatges consecutius, i si l'usuari després dels 3 missatges no responia de forma afirmativa, s'esborrava de la base de dades. En el cas que l'usuari no ho acceptés, s'hauria d'haver esborrat també, però a mitjans de desembre es va veure que un error en el codi no donava l'ordre de esborrar les dades correctament. Aquest error no es va corregir fins el dia 3 de gener de 2020, i per aquesta raó l'usuari va rebre els missatges del dia 24/11 i el dia 4/12."*

6. En data 21/01/2021, la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades va acordar iniciar un procediment sancionador contra el Departament de VEH per una presumpta infracció prevista a l'article 83.5.a) en relació amb l'article 5.1.a); tots ells del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes (en endavant, RGPD). Aquest acord d'iniciació es va notificar a l'entitat imputada en data 28/01/2021.

A l'acord d'iniciació es concedia a l'entitat imputada un termini de 10 dies hàbils, comptadors a partir de l'endemà de la notificació, per formular al·legacions i proposar la pràctica de proves que considerés convenientes per defensar els seus interessos.

El termini s'ha superat i no s'han presentat al·legacions.

### **Fets provats**

El Departament de VEH, durant un període comprès entre el 14/11/2019 i el 04/12/2019, va enviar missatges a la persona aquí denunciada, a través del sistema de missatgeria instantània "@gencatbot", tot i no comptar amb el consentiment de la persona afectada per rebre missatges per aquest mitjà, ni amb cap altra base jurídica que ho emparés.

### **Fonaments de dret**

1. Són d'aplicació a aquest procediment el que preveuen l'LPAC, i l'article 15 del Decret 278/1993, segons el que preveu la DT 2a de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades. De conformitat amb els articles 5 i 8 de la Llei 32/2010, la resolució del procediment sancionador correspon a la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

2. D'acord amb l'article 64.2.f) de l'LPAC i de conformitat amb el que s'indica a l'acord d'iniciació d'aquest procediment, escau dictar aquesta resolució sense una proposta de resolució prèvia, atès que l'entitat imputada no ha formulat al·legacions a l'acord d'iniciació. Aquest acord contenia un pronunciament precís sobre la responsabilitat imputada.

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a  
08008 Barcelona

3. En relació amb els fets descrits a l'apartat de fets provats, cal acudir a l'article 5.1.a) de l'RGPD, que preveu que les dades personals han de ser tractades *"de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado ("licitud, lealtad y transparencia")*.

En aquest sentit, l'RGPD disposa que tot tractament de dades personals ha de ser lícit (article 5.1.a)) i, en relació amb això, estableix un sistema de legitimació del tractament de dades que es fonamenta en la necessitat de que concorri alguna de les bases jurídiques establertes al seu article 6.1.

A aquest respecte, cal tenir en compte que l'enviament de missatgeria instantània a la persona aquí denunciada, a través del sistema "@gencatbot", es va efectuar sense el consentiment de la persona receptora dels missatges, doncs va declarar la seva voluntat de no rebre més missatges a través del sistema "@gencatbot", i que aquest tractament de dades tampoc trobaria cobertura en cap de les altres habilitacions previstes a l'article 6 de l'RGPD, que al seu torn, tampoc han estat invocades per l'entitat denunciada.

Aquest fet imputat és constitutiu de la infracció prevista a l'article 83.5.a) de l'RGPD, que tipifica com a tal la vulneració de *"los principios básicos para el tratamiento (...)"*.

La conducta que aquí s'aborda s'ha recollit com a infracció molt greu a l'article 72.1.a) de la LOPDGDD, en la forma següent: *"El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679"*, en relació amb el principi de licitud establert a l'article 5.1.a) del mateix RGPD.

4. L'article 77.2 LOPDGDD disposa que, en el cas d'infraccions comeses pels responsables o encarregats enumerats a l'art. 77.1 LOPDGDD, l'autoritat de protecció de dades competent:

*"(...) ha de dictar una resolució que les sancioni amb una amonestació. La resolució ha d'establir així mateix les mesures que escaigui adoptar perquè cessi la conducta o es corregeixin els efectes de la infracció que s'hagi comès.*

*La resolució s'ha de notificar al responsable o encarregat del tractament, a l'òrgan del qual depengui jeràrquicament, si s'escau, i als afectats que tinguin la condició d'interessat, si s'escau."*

En termes similars a l'LOPDGDD, l'article 21.2 de la Llei 32/2010, determina el següent:

*"2. En el cas d'infraccions comeses amb relació a fixers de titularitat pública, el director o directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades ha de dictar una resolució que declari la infracció i estableixi les mesures a adoptar per a corregir-ne els efectes. A més, pot proposar, si escau, la iniciació d'actuacions disciplinàries d'acord amb el que estableix la legislació vigent sobre el règim disciplinari del personal al servei de les administracions*

Carrer Rosselló, 214, esc. A, 1r 1a  
08008 Barcelona

*públiques. Aquesta resolució s'ha de notificar a la persona responsable del fitxer o del tractament, a l'encarregada del tractament, si escau, a l'òrgan del qual depenguin i a les persones afectades, si n'hi ha".*

En el present cas, esdevé innecessari requerir mesures correctores dels efectes de la infracció, atès que el fet denunciat es tracta d'un fet puntual que, com ha indicat l'entitat denunciada, a data d'avui ja ha estat corregit.

Per tot això, resolc:

1. Amonestar el Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda com a responsable d'una infracció prevista a l'article 83.5.a) en relació amb l'article 5.1.a), ambdós de l'RGPD.

No cal requerir mesures correctores per corregir els efectes de la infracció, de conformitat amb el que s'ha exposat al fonament de dret 4rt.

2. Notificar aquesta resolució al Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda

3. Comunicar la resolució al Síndic de Greuges, de conformitat amb el que preveu l'article 77.5 de l'LOPDGDD.

4. Ordenar que es publiqui aquesta resolució al web de l'Autoritat ([apdcat.gencat.cat](http://apdcat.gencat.cat)), de conformitat amb l'article 17 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre.

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa d'acord amb els articles 26.2 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, i 14.3 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, l'entitat imputada pot interposar, amb caràcter potestatiu, un recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb el que preveuen l'article 123 i següents de l'LPAC. També pot interposar directament un recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb els articles 8, 14 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Si l'entitat imputada manifesta a l'Autoritat la seva intenció d'interposar un recurs contenciós administratiu contra la resolució ferma en via administrativa, la resolució se suspendrà cautelarment en els termes previstos a l'article 90.3 de l'LPAC.

Igualment, l'entitat imputada pot interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per defensar els seus interessos.

La directora,