

## Identificació de l'expedient

Resolució del procediment sancionador núm. PS 20/2023, referent a la Fundació del Gran Teatre del Liceu.

## Antecedents

1. En data 02/05/2022, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, per remissió de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, un escrit de denúncia contra la Fundació del Gran Teatre del Liceu (FGTL), amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals.

La persona denunciant exposava que, en el procés de compra d'una entrada per a un espectacle a través de la pàgina web <https://www.liceubarcelona.cat/se>, l'entitat denunciada sol·licitava dades excessives (nom i cognoms, DNI, telèfon, idioma, gènere, data de naixement, codi postal i adreça electrònica). També que, abans de la compra, el formulari de recollida de dades proporcionava una informació sobre el tractament de les dades poc clara i de difícil accés, consistent en un text breu en què s'esmentava que l'única finalitat de la recollida de les dades era la compra d'entrades o abonaments.

Segons exposava la persona denunciant, sota aquest text es demanava el consentiment per rebre informació comercial mitjançant una casella desmarcada, que incloïa les opcions d'acceptar i no acceptar. Per tant, considerava que les anteriors finalitats no es corresponien amb les que es detallaven a la informació addicional sobre protecció de dades a la qual es podia accedir amb l'enllaç <https://www.liceubarcelona.cat/ca/transparencia-rgpd>, on, segons deia, s'informava de les finalitats següents: gestió de la compravenda d'entrades i realització d'enquestes d'opinió i satisfacció; enviament de comunicacions comercials i promocionals; elaboració de perfils. Afegia que, en el formulari de recollida de dades, no es sol·licitava el consentiment per a cadascuna d'aquestes finalitats del tractament.

D'altra banda, la persona denunciant es queixava que, en el moment de fer el pagament, la pàgina es redirigia a un altre enllaç, denominat [liceubarcelona.koobin.com](http://liceubarcelona.koobin.com), el qual, segons relatava, tindria associades diferents adreces IP [internet protocol] que respondrien a servidors d'Alemanya i els Estats Units. Això li feia pensar que es produïa una transferència internacional de les dades sense el coneixement de les persones usuàries del servei, ja que la informació proporcionada en la política de dades de l'entitat denunciada indicava que no s'efectuaven transferències internacionals de dades.

En relació amb les dades del delegat de protecció de dades (DPD), la persona denunciant indicava que no constava en els registres de l'AEPD. Afegia que, en la política de privacitat, no s'informava de la relació d'encarregats del tractament, de la cessió de dades a terceres persones ni de les mesures de seguretat aplicades salvaguardar els drets i llibertats, així com els interessos legítims de les persones afectades, ni tampoc s'especificaven els terminis de conservació de les dades.

Finalment, pel que fa a la venda d'entrades a la taquilla del teatre, la persona denunciant exposava que en el moment de la compra demanaven el número de DNI i el telèfon de la persona que adquiria l'entrada, sense necessitat, ja que no es tractava de tiquets

nominatius, i que tampoc es proporcionava la informació prèvia del tractament de les dades. La petició d'aquestes dades es va justificar per si calia avisar de la suspensió d'alguna funció.

La persona denunciant aportava diversa documentació, entre la qual diverses captures de pantalla corresponents al procés de registre com a usuari i de compra d'entrades en línia mitjançant el web de l'entitat denunciada, l'organigrama del Patronat de l'FGTL, una consulta al llistat de DPD de l'AEPD i la relació d'adreces IP del domini liceubarcelona.koobin.com.

2. L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 197/2022), d'acord amb el que preveuen 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 (LPAC), per determinar si els fets eren susceptibles de motivar la incoació d'un procediment sancionador.
3. En aquesta fase d'informació, en data 08/06/2022, l'Àrea d'Inspecció de l'Autoritat va fer una sèrie de comprovacions sobre els fets objecte de denúncia. Així, es va constatar que, segons consta en el registre de DPD de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en data 01/10/2019 l'FGTL va comunicar la designació de l'empresa Aysan, SL com a delegada de protecció de dades. Seguidament, es va accedir l'Àrea d'Inspecció va accedir a internet i va constatar el següent:
  - Que, per adquirir una entrada a través del web <https://liceubarcelona.koobin.com>, cal estar registrat. En la part inferior de l'enllaç per comprar entrades s'indica que el web ha estat desenvolupat per Koobin (KoobinEvent, SL).
  - Que, per tramitar el formulari de registre (<https://liceubarcelona.koobin.com/index.php>), cal que la persona interessada empleni les següents dades personals: adreça electrònica, nom i cognoms, tipus i número de document d'identitat, data de naixement, idioma, codi postal i telèfon. En la part inferior del formulari de registre hi consta diversa informació sobre el tractament de dades personals com ara la finalitat del tractament (compra d'entrades/abonaments); el contacte del DPD per exercir els drets; i un enllaç per a més informació en política de privacitat.
  - Que, per tramitar el formulari, cal marcar la casella conforme s'ha llegit la clàusula informativa (que està desmarcada) i seleccionar si es consent o no el tractament de les dades amb finalitats comercials (les caselles per acceptar o no acceptar també estan desmarcades).
  - Que, per obtenir informació addicional, la informació bàsica remet a l'avís legal del web de l'FGTL (<https://www.liceubarcelona.cat/ca/transparencia-rgpd>), en què es proporciona la informació següent:

“Protecció de dades personals

Les dades de caràcter personal rebudes dels usuaris seran tractades de manera confidencial, complint adequadament i en tot moment les disposicions contingudes en el RGPD, en la LOPDGDD i en qualssevol

altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria

La Fundació del Gran Teatre del Liceu es compromet a tractar les dades de

caràcter personal conforme a les finalitats per les que els usuaris hagin

proporcionat les dades de caràcter personal, a no aplicar-les ni utilitzar-les amb fi diferent i a no

adoptar i aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de seguretat que

preveu l'article 32 del RGPD.

Per a més informació, veure nostra Política de Privacitat.”

- Que, per obtenir més informació sobre el tractament de dades personals, l'avís legal remet al web (<https://www.liceubarcelona.cat/ca/transparencia-rgpd>). En accedir-hi, hi consta un requadre amb la informació bàsica sobre protecció de dades i un altre requadre amb la informació addicional. Pel que fa a la informació addicional, es concreta que es tracten les dades amb les finalitats següents: Gestió de la compravenda d'entrades i realització d'enquestes d'opinió i satisfacció; Enviament de comunicacions comercials i promocionals; Elaboració de perfils. També en la informació addicional s'informa que “No es produirà transferències a tercers països fora de la Unió Europea sense el seu consentiment.” Pel que fa als destinataris, en el requadre d'informació bàsica s'indica que: “Les seves dades seran tractades exclusivament pel LICEU, a excepció d'aquells casos en els que la comunicació de les seves dades a tercers sigui necessària per a poder complimentar la finalitat directament relacionada amb l'organització, pagament, acomodació i assistència a l'espectacle contractat”. En l'apartat d'informació addicional, sobre els destinataris, s'informa del següent:

“Les seves dades seran tractades exclusivament pel Liceu amb l'excepció següent: les dades que ens proporcioni podran ser comunicats a terceres entitats pel compliment de finalitats directament relacionades amb l'organització dels espectacles amb els que existeixi obligació legal de cessió. No es produirà transferències a tercers països fora de la Unió Europea sense el seu consentiment.”

Pel que fa al termini de conservació de les dades, en el requadre d'informació bàsica s'indica que es conservaran “Fins la finalització del servei o existeixi l'obligació legal.” I en l'apartat d'informació addicional, sobre el termini de conservació s'informa del següent:

“Les dades personals que ens faciliti es conservaran mentre hi hagi un interès mutu per a mantenir la finalitat del tractament, o quan sigui necessari conservar-les per raó d'obligacions legals. Quan la conservació ja no sigui necessària, es suprimiran amb les mesures de Seguretat adequades per a garantir la seudonimitat.”

4. També dins d'aquesta fase d'informació, en data 30/06/2022 una persona inspectora de l'Àrea d'Inspecció de l'Autoritat es va presentar a les taquilles del Gran Teatre del Liceu de Barcelona, per efectuar una sèrie de comprovacions en relació amb els fets denunciats. En comprar una entrada, la persona empleada a la taquilla li va demanar el nom i cognoms, i els va facilitar. Com que ja constava com a client de l'entitat, ja no li va preguntar cap més dada personal. Tot seguit, va comprar una entrada a nom d'una altra persona de l'Àrea d'Inspecció, que no constava com a client i, en aquest cas, la persona empleada li va sol·licitar, a més del nom i cognoms, una adreça electrònica. En les dues entrades adquirides hi constava el nom i cognoms de les persones a nom de les quals es va fer la compra. Durant el transcurs d'aquesta segona compra, la persona empleada no va facilitar a la persona inspectora cap informació sobre el tractament de dades

personals, ni oral ni escrita. De la mateixa manera, es va constatar que, en l'espai on s'ubiquen les taquilles, no hi havia cap cartell informatiu que fes referència al tractament de les dades personals recollides en el procés de compra presencial. Finalment, la persona inspectora va comprovar que, en l'espai destinat a la recepció, a uns 4 o 5 metres de distància de la zona de taquilla, hi havia un cartell informatiu sobre el tractament de dades personals, que no era visible per a les persones que compraven les entrades presencialment, ja que els quedava a l'esquena durant el procés de compra.

Les persones de l'Àrea d'Inspecció a nom de les quals es van adquirir les entrades van rebre un correu electrònic amb informació relacionada amb l'esdeveniment contractat.

5. En si d'aquesta fase d'informació, l'Àrea d'Inspecció va formular una consulta a l'Àrea de Tecnologia i Seguretat de la Informació, que va respondre mitjançant un informe de data 11/07/2022. La consulta feia referència a la possibilitat de transferències internacionals de dades en relació amb el procés de compra d'entrades des del web [liceubarcelona.koobin.com](http://liceubarcelona.koobin.com). Després d'efectuar diferents comprovacions i descriure'n el procediment, aquest informe conclou el següent:

“La captura aportada en la denúncia no permet determinar que hi hagin transferències internacionals de dades. L'anàlisi de la web [liceubarcelona.koobin.com](http://liceubarcelona.koobin.com) fet a l'APDCAT tampoc ha detectat l'enviament de dades introduïdes per l'usuari cap a adreces IP de fora de l'estat espanyol. Ara bé, aquests fets no són garantia de que no es produeixin transferències internacionals de dades. La única forma de tenir garanties de que no hi ha transferències internacionals de dades és que s'hagi establert contractualment entre el Liceu i els seus proveïdors de serveis.”

6. Encara en aquesta fase d'informació, en data 12/07/2022 es va requerir l'entitat denunciada perquè complís el següent:
  - En relació amb la venda d'entrades per internet, justificués els motius pels quals calia registrar-se com a pas previ a la compra d'entrades; que expressés els motius pels quals era necessari el tractament de cadascuna de les dades personals obligatòries, sol·licitades en el procés de registre; i que indiqués si tots els destinataris de les dades a què fa referència la política de protecció de dades de l'entitat són encarregats del tractament.
  - Que aportés còpia del contracte o acte jurídic subscrit amb KoobinEvent, SL, així com qualsevol instrucció que s'hagués donat a aquesta empresa en relació amb la transferència internacional de dades.
  - Que aportés còpia de la documentació contractual entre KoobinEvent, SL i els proveïdors de serveis d'internet en relació amb la transferència internacional de dades.
  - Pel que fa a la venda presencial d'entrades, que informés sobre les dades personals que sol·liciten a les persones que compren entrades a la taquilla; els motius pels quals és necessari el tractament de cadascuna de les dades sol·licitades; i que acredités com es fa efectiu el dret d'informació als compradors.

7. En data 01/08/2022, l'entitat denunciada va donar resposta al requeriment a través d'un escrit en què exposava el següent:

- Que en la sol·licitud d'informació de l'APDCAT no s'indica el període temporal en què es va produir la compra d'entrades, ni les circumstàncies ni el context en què es va efectuar. Afegeix que les condicions de compra canvien en el temps i s'adapten als nous requeriments legals, sectorials i tecnològics, en especial en el context de pandèmia.
- Que considera que aquesta manca d'informació crea indefensió a l'FGTL, per la qual no pot atendre el requeriment amb totes les garanties legals. Que, per tant, es reserva la potestat d'ampliar, aclarir o modificar la resposta facilitada en funció de la concreció dels punts esmentats.

Tot seguit, en un document annex, responia les qüestions que se li havien requerit:

- Pel que fa a la necessitat de registrar-se com a pas previ a la compra d'entrades, va respondre el següent:

“El motiu del registre és garantir una gestió adequada del client o abonat.

Per prestar el servei contractat a aquelles persones que han adquirit

localitats, el teatre ha de poder dirigir-s'hi per informar qualsevol canvi relacionat amb l'espectacle

correcta sobre els béns o serveis. Aquesta informació correcta tant sols es

pot subministrar a l'usuari si, un cop feta la compra, el teatre guarda un registre amb diverses fo

canvis constants, que el públic vol conèixer de primera mà considerant el

preu que s'ha pagat per les localitats.

En la decisió d'incloure el registre obligatori en el procés de compra

d'entrades s'ha tingut en compte el principi de minimització, garantint que

siguin objecte de tractament les dades que únicament siguin necessàries per

a cadascun dels fins específics del tractament reduint, l'extensió del

tractament, limitant el necessari el termini de conservació i la seva

accessibilitat.”

- Pel que fa als motius pels quals és necessari el tractament de cadascuna de les dades personals obligatòries, sol·licitades en el procés de registre, va respondre el següent:

**Nom, cognoms, correu electrònic, telèfon:** és el conjunt de dades bàsiques mínimes per poder contactar amb el client/abonat en cas de necessitat per la comunicació d'eventuals modificacions del servei contractat.

**Idioma:** en aquest supòsit, es tracta de donar compliment a la normativa

vigent, entre d'altres, l'article 18 del RDL 1/2007, la Llei 1/1998, de 7 de

gener (DOGC 2553, del 9, i BOE 36, d'11 de febrer), de política lingüística i la Declaració Univer

**Data naixement:** conèixer l'edat del comprador és necessari per verificar

diversos aspectes tant legals com relacionats amb la normativa interna del

teatre. Així, com es pot veure en l'apartat de “Condicions i Normativa”, facilitada durant el procés

destinades exclusivament a públic menor de 35 anys.

**Codi postal:** per la gestió del client/abonat. Durant el la pandèmia s'ha

hagut d'informar al públic de limitacions derivades del tancament perimetral i

adreçar avisos en funció d'aquestes limitacions, sempre enfocant els avisos en funció del lloc de

**DNI:** dada necessària per la gestió del client, verificar i evitar duplicitat de dades. La venda d'abonaments és nominal. És imprescindible disposar de totes les dades sol·licitades per la seva gestió. Els clients under35 poden comprar qualsevol funció a preu especial per menor de 35 per tant s'ha de poder comprovar a l'

- Pel que fa a si tots els destinataris de les dades a les quals fa referència la política de protecció de dades són encarregats del tractament, va respondre que “La política de protecció de dades del Liceu no identifica nominalment a les empreses que participen del procés de compra i la posterior prestació del servei. En tot cas, hi haurà empreses que són encarregades de tractament (plataforma de venda d'entrades, per exemple) i d'altres que seran directament responsables (bancs i targetes).”
- Respecte de les qüestions relatives a la venda d'entrades a la taquilla, va respondre que les dades personals que se sol·licitaven a la persona que efectua la compra són les mateixes que per la venda en línia i que els motius del tractament també eren els mateixos. Pel que fa a l'acreditació de com es feia efectiu el dret d'informació de les persones afectades, indicava que els clients signaven un document de consentiment.

L'entitat denunciada adjuntava a l'escrit la documentació següent: el contracte de servei formalitzat amb KoobinEvent, la pròrroga i contracte de tractament de dades personals i un escrit en què l'empresa proveïdora del programari de gestió de les entrades en línia declarava que en el seu servei no hi ha transferència internacional de dades fora de la Unió Europea, així com que la seva plataforma de servidors s'allotja a Amazon Web Services, a Irlanda.

8. En data 01/09/2022, l'Àrea d'Inspecció de l'Autoritat va comunicar a l'entitat denunciada que la denúncia no feia referència a un fet puntual, sinó a la sistemàtica implantada per l'FGTL per a la compra d'entrades per internet i presencialment. Així, es va informar l'entitat que podia considerar com a període temporal el comprès entre el 02/05/2022 (data de la denúncia) i el 12/07/2022 (data del requeriment), i se li va concedir un nou termini de 10 dies hàbils per completar la seva resposta.
9. En data 14/09/2022, l'entitat denunciada va respondre que donava per complert el requeriment amb l'anterior escrit presentat.
10. En data 21/03/2023, la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades va acordar iniciar un procediment sancionador contra l'FGTL, per dues presumptes infraccions: una infracció prevista a l'article 83.5.a, en relació amb l'article 7; i una altra infracció prevista a l'article 83.5.b, en relació amb l'article 13; 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 dades (RGPD). Aquest acord d'iniciació es va notificar a l'entitat imputada en data 27/03/2023.
11. L'acord d'iniciació explicitava els motius pels quals no es va efectuar cap imputació respecte d'altres fets denunciats.

En primer lloc, sobre el fet que l'entitat denunciada sol·licitava dades excessives en el procés de compra d'una entrada en línia, l'entitat denunciada va justificar raonablement la necessitat d'aquest tractament. Així doncs, des de la perspectiva del principi de

minimització de dades (art. 5.1.c RGPD), les dades personals tractades eren les mínimes necessàries per a la finalitat del tractament.

En segon lloc, el fet que abans de la compra en línia es proporcionava al web una informació poc clara i de difícil accés no va resultar acreditat.

En tercer lloc, respecte del fet que, en el moment de fer el pagament, la pàgina es redirigia a un altre enllaç que tindria associades diferents adreces IP que respondrien a servidors d'Alemanya i els Estats Units, cosa que podia suposar que es produïa una transferència internacional de les dades sense el coneixement de les persones usuàries del servei, aquests fets no van resultar acreditats.

En quart lloc, quant al fet que el DPD no constava en els registres de l'AEPD, es va constatar que l'FGTL va comunicar la designació de la persona jurídica Aysan, SL al registre de delegats de protecció de dades de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en data 01/10/2019. Cal tenir en compte que les entitats incloses dins l'àmbit d'actuació de l'APDCAT que han de nomenar un delegat de protecció de dades, d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) (art. 34) i l'RGPD (art. 37), han de comunicar aquesta designació a l'APDCAT.

En cinquè lloc, respecte del fet que a la política de privacitat de l'entitat denunciada no s'informava de les "mesures de seguretat aplicades per a la salvaguarda dels drets i llibertats, així com els interessos legítims de les persones afectades", l'article 13 de l'RGPD estableix quina informació s'ha de facilitar quan les dades personals s'obtenen de l'interessat, entre la qual no consta l'obligació d'informar sobre els punts esmentats.

Finalment, pel que fa al fet que a la política de privacitat no s'especificaven els terminis de conservació de les dades aplegades, l'article 13.2.a de l'RGPD estableix que en el moment en què s'obtinguin les dades personals, el responsable del tractament ha de facilitar a l'interessat la informació següent, entre altra: "el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo." En relació amb això, a la política de privacitat s'indicava que les dades obtingudes es conservaran "Fins la finalització del servei o existeixi l'obligació legal". A més, a l'apartat d'informació addicional, també sobre el termini de conservació, s'informava del següent: "Les dades personals que ens faciliti es conservaran mentre hi hagi un interès mutu per a mantenir la finalitat del tractament, o quan sigui necessari conservar-les per raó d'obligacions legals. Quan la conservació ja no sigui necessària, es suprimiran amb les mesures de seguretat adequades per a garantir la seudonimització de les dades o la seva destrucció total." Així doncs, des de la perspectiva del principi de transparència (art. 5.1.a RGPD), es considera que la informació proporcionada a la política de privacitat pel que fa a la conservació de les dades s'ajusta a la requerida per l'RGPD, ja que s'estableixen els criteris utilitzats per determinar el termini de conservació.

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

- 13.** En data 12/04/2023, l'FGTL va formular al·legacions a l'acord d'iniciació, que es van analitzar a l'apartat 2 dels fonaments de dret de la proposta de resolució.

Amb el seu escrit, l'entitat imputada aportava la documentació següent:

- Document núm. 1: fotografia del text informatiu sobre protecció de dades. Segons indica l'entitat, el cartell que mostra aquesta informació està "situat a taquilles (...) a l'alçada de la vista dels compradors."
- Document núm. 2: imatge ampliada de l'anterior text informatiu.
- Document núm. 3: "Quadre de text que es facilita als interessats durant la compra d'entrades i/o alta on aquests poden consentir la utilització de les seves dades per a finalitats comercials mitjançant una clara acció afirmativa."
- Document núm. 4: "Correu electrònic de confirmació posterior a la compra d'entrades on s'hi inclou la informació sobre el tractament de dades personals."
- Document núm. 5: quadre de text que es facilita als usuaris abans d'enviar "una enquesta completada, en el qual s'informa a l'usuari que les dades es faran servir per al perfilat."
- Document núm. 6: "Captura de pantalla de l'anterior, on també s'observa com l'usuari pot optar per no enviar l'enquesta (...)."
- Document núm. 7: certificat de formació del personal en protecció de dades.

Respecte de la fotografia núm. 1, cal assenyalar que mostra la situació del cartell al costat de la màquina expenedora de torn, però no proporciona una imatge de l'entorn prou àmplia que permeti acreditar que aquest cartell és al costat de les taquilles, a l'altura dels compradors, tal com afirma l'entitat.

- 14.** En data 02/05/2023, la persona instructora d'aquest procediment va formular una proposta de resolució, per la qual proposava que la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades amonestés l'FGTL com a responsable, en primer lloc, d'una infracció prevista a l'article 83.5.a en relació amb els articles 6 i 7; i, en segon lloc, d'una infracció prevista a l'article 83.5.b en relació amb l'article 13, tots ells de l'RGPD.

Aquesta proposta de resolució es va notificar en data 16/05/2023 i es concedia un termini de 10 dies per formular al·legacions.

- 15.** En data 09/06/2023, l'entitat imputada va presentar un escrit d'al·legacions a la proposta de resolució.

### **Fets provats**

Pel que fa a la compra d'entrades en línia, la Fundació del Gran Teatre del Liceu, en el moment en què obtenia les dades personals de les persones que es registraven al web com a usuàries (adreça electrònica, nom i cognoms, tipus i número de document d'identitat, data de naixement, idioma, codi postal i telèfon) no els demanava el consentiment específic per tractar aquestes dades per a la finalitat "elaboració de perfils." Així, les persones que es



registraven no podien decidir, lliurement i de forma específica, la finalitat o tractament per al qual atorgaven el consentiment.

## 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. L'entitat imputada ha formulat al·legacions tant a l'acord d'iniciació com a la proposta de resolució. Tot seguit s'analitzen el conjunt d'al·legacions formulades per l'entitat imputada.

### 2.1. Sobre la sol·licitud del consentiment per a determinades finalitats durant la compra d'entrades en línia

A l'acord d'iniciació, es va imputar inicialment a l'FGTL que en el procés de compra d'entrades en línia recollia determinades dades de les persones que compraven l'entrada, sense demanar el seu consentiment específic per utilitzar les seves dades per fer enquestes d'opinió, per una banda, i per elaborar perfils, per una altra.

En contra d'aquest fet imputat, a l'escrit d'al·legacions a l'acord d'iniciació l'FGTL exposava que sí que obtenia el consentiment, de la manera següent:

- Que “Abans d'efectuar la compra d'entrades online, els compradors opten si autoritzar o no la utilització de les seves dades per part de la Fundació del Gran Teatre del Liceu per a l'enviament d'informació sobre promocions, ofertes, descomptes i activitat del teatre i patrocinadors.”
- Que “Un cop feta la compra online, el comprador rep l'e-mail de confirmació de compra amb les entrades per descarregar.”
- Que “D'igual forma opera el procediment per donar-se d'alta: es demana a l'interessat si autoritza l'ús de les dades amb finalitats comercials, per rebre informació sobre promocions, ofertes, descomptes i activitats del teatre.”
- Que “L'enquesta és una opció que s'ofereix en l'e-mail d'agraïment que s'envia a tots els assistents.”
- Que l'enquesta “és voluntària i l'interessat accepta enviar-la o no després de ser informat que es faran perfils bàsics, que s'elaboren mitjançant la segmentació de les dades que hagi autoritzat tractar per enviar e-mails comercials.”
- Que “En un e-mail automatitzat quan acaba la funció és fa un agraïment i s'envia al client l'enquesta de satisfacció.”

- Que “Després de completar-la i abans d’enviar-la definitivament, l’usuari torna a ser informat i ha d’autoritzar de nou el tractament de dades per a l’elaboració de perfils, és a dir, que únicament en cas d’autoritzar prèviament i de forma expressa el tractament per l’elaboració de perfils es durà a terme el mateix.”

En relació amb aquestes al·legacions, aportava els documents detallats a l’antecedent 13è (documents 3 a 6).

Aquestes al·legacions no van tenir una acollida favorable per part de la instructora del procediment, que va mantenir íntegra aquesta imputació concreta a la proposta de resolució (fet provat primer de la proposta de resolució).

En l’apartat 1r de l’escrit d’al·legacions formulades davant la proposta de resolució, l’FGTL reitera que sí que obtenia el consentiment tant per elaborar perfils com per elaborar enquestes de satisfacció, i ho fa en termes similars als que expressava a l’escrit d’al·legacions formulat davant l’acord d’iniciació.

Altrament, l’entitat denunciada indicava que “caldría aclarir que el procés de compra es compon de dues fases o moments temporals diferents, pel què fa al tractament de dades: la pròpia compra, en un primer moment, i l’obtenció de dades via formulari de satisfacció, que és totalment voluntari, en un segon moment. Com s’ha remarcat, el perfilatge es produeix en la segona fase, la del formulari de satisfacció. Doncs bé: el fet que en la primera fase s’anunciï l’existència de perfilatges en tot el procés de compra no és res més que dotar de més robustesa el deure d’informació, doncs ja des de l’inici del citat procés s’adverteix d’aquest tractament. Ara bé, el consentiment informat es produeix en el segon moment temporal, això és, en el moment que la persona omple el formulari de satisfacció, doncs no és fins aquell moment que el comprador facilita les dades que seran objecte de perfilatge.”

Vist el contingut de les anteriors al·legacions formulades en relació amb el primer fet provat de la proposta de resolució, l’FGTL no aporta a la pràctica cap element nou respecte del que ja va al·legar davant l’acord d’iniciació. Tot i això, en aquesta fase del procediment, aquesta Autoritat considera que no escau mantenir la imputació per no haver demanat el consentiment per tractar dades amb la finalitat de “realització d’enquestes d’opinió i satisfacció”, ja que, atenent al que disposa l’article 6.4 de l’RGPD, el fet d’enviar a les persones que van comprar una entrada i van assistir a l’espectacle una enquesta de satisfacció per correu electrònic sobre el servei contractat seria un tractament de dades compatible amb la finalitat per a la qual es van recollir inicialment les dades personals. Per tant, no caldría demanar el consentiment específic per a la finalitat indicada.

En canvi, es manté la imputació i es considera com a fet provat que l’FGTL no demanava el consentiment específic per tractar les dades que obtenia en la compra d’entrades en línia (adreça electrònica, nom i cognoms, tipus i número de document d’identitat, data de naixement, idioma, codi postal i telèfon) amb la finalitat “elaboració de perfils”. Tot i que l’entitat al·legui que “el consentiment informat es produeix en el segon moment temporal, això és, en el moment que la persona omple una enquesta i l’envia, doncs no és fins aquell moment que el comprador facilita les dades que seran objecte de perfilatge”, el cert és que amb les dades obtingudes durant el procés de registre dels usuaris i de compra d’entrades en línia seria possible elaborar perfils. A més, la mateixa entitat reconeix que anuncia “l’existència de perfilatges en tot el procés de compra.”

Respecte d'això, l'article 6.1.a, en connexió amb l'article 7 de l'RGPD, exigeix que quan el tractament tingui finalitats diferents el consentiment s'ha de prestar per a cadascuna de les finalitats. En relació amb aquest precepte, convé citar el considerant 32 de la mateixa norma, que assenyala:

“El consentimiento debe darse mediante un acto afirmativo claro que refleje una manifestación de voluntad libre, específica, informada, e inequívoca del interesado de aceptar el tratamiento de datos de carácter personal que le conciernen, como una declaración por escrito, inclusive por medios electrónicos, o una declaración verbal. Esto podría incluir marcar una casilla de un sitio web en internet, escoger parámetros técnicos para la utilización de servicios de la sociedad de la información, o cualquier otra declaración o conducta que indique claramente en este contexto que el interesado acepta la propuesta de tratamiento de sus datos personales. Por tanto, el silencio, las casillas ya marcadas o la inacción no deben constituir consentimiento. El consentimiento debe darse para todas las actividades de tratamiento realizadas con el mismo o los mismos fines. Cuando el tratamiento tenga varios fines, debe darse el consentimiento para todos ellos. Si el consentimiento del interesado se ha de dar a raíz de una solicitud por medios electrónicos, la solicitud ha de ser clara, concisa y no perturbar innecesariamente el uso del servicio para el que se presta”.

Certament, segons es desprèn de les al·legacions presentades, un cop finalitzat l'espectacle l'FGTL enviava un correu electrònic d'agraïment a les persones que havien assistit a alguna funció, en el qual, a més, demanava el consentiment per a la finalitat “d'elaboració de perfils (...)”. Cal posar en relleu, com s'ha avançat, que aquesta petició del consentiment es fa després d'obtenir determinades dades personals ja durant el procés de registre i de compra d'entrades en línia. Aquestes dades per si soles ja permetrien elaborar perfils, sense necessitat de recollir les que podria proporcionar la persona afectada si decidís enviar l'enquesta.

D'acord amb el que s'ha exposat, es manté com a fet imputat i provat en aquest procediment que l'entitat denunciada no recull el consentiment específic per elaborar perfils a les persones que faciliten les seves dades en el moment de comprar entrades en línia. Així mateix, es retira la imputació per no recollir-lo per fer enquestes de satisfacció.

## 2.2. Sobre el dret d'informació en la compra presencial d'entrades

A l'acord d'iniciació es va imputar que en el procés de compra presencial a la taquilla, en què la persona compradora facilitava les seves dades si no estava registrada com a client, no es complia el dret d'informació. En contra d'aquest fet imputat, a l'escrit d'al·legacions formulat davant l'acord d'iniciació l'FGTL exposava que sí que garantia el dret d'informació durant aquest procés.

Seguidament, l'entitat imputada adduïa:

- Que “La política de protecció de dades es troba fixada a l'àrea de taquilles, concretament al costat de la màquina de sol·licitud de torn d'espera. El lloc on s'ha situat és aquell on s'ha considerat que ha de ser suficientment visible per tot comprador.”

En relació amb aquesta al·legació, aportava els documents núm. 1 i 2 (detallats a l'antecedent 13è).

- Que “les persones treballadores que atenen els usuaris a l'àrea de les taquilles han rebut formació sobre protecció de dades personals i que també han rebut indicacions sobre l'obligació d'informar les persones usuàries (...).”

En relació amb aquesta al·legació, aportava el document núm. 7 (detallat a l'antecedent 13è).

Aquestes al·legacions no van tenir una acollida favorable de la instructora del procediment, que va mantenir aquesta imputació a la proposta de resolució (fet provat segon de la proposta).

En l'escrit d'al·legacions formulat davant la proposta de resolució, l'FGTL reiterava els punts anteriors en termes similars i detallava la ubicació del cartell informatiu -això és, en un lloc perfectament visible per a les persones que acudeixen a comprar una entrada presencialment. I, a més, afegia el següent:

“ (...) pel que fa al cartell que conté la política de protecció de dades, reiterem que aquest es troba al costat de la màquina de sol·licitud del torn d'espera. Aquest espai s'ubica a l'entrada de la FGTL, on hi ha situades les taquilles, agafant per analogia els criteris que les diferents autoritats en matèria de protecció de dades han anat assentant respecte a la 'informació prèvia' [primera capa d'informació] en espais 'físics'. Així, en el moment en que l'usuari efectivament arriba a la taquilla per comprar les entrades aquest ja ha rebut tota la informació necessària sobre el tractament de les seves dades personals, doncs passar per la màquina de sol·licitud del torn d'espera és un requisit necessari per ser atès a taquilles.”

Un cop valorades detingudament les al·legacions formulades per l'entitat pel que fa a aquest fet imputat, i analitzada la documentació que consta a les actuacions, aquesta Autoritat considera que no es pot mantenir aquesta imputació, pel següent:

L'FGTL va aportar una fotografia (antecedent 13è in fine) que acreditava que el cartell informatiu sobre la política de protecció de dades se situa al costat de la màquina expenedora de torn, però aquesta imatge no permetia constatar que la màquina era al costat de les taquilles. L'entitat afirma que per ser atès a la taquilla necessàriament cal treure torn en aquesta màquina, afirmació que aquesta Autoritat no pot desvirtuar en base a la inspecció presencial efectuada el 30/06/2022 (antecedent 4t).

Per altra banda, cal evidenciar que la persona denunciant, més enllà de les seves manifestacions, no va aportar cap prova o indicatiu que corrobori que, quan una persona no registrada prèviament adquireix una entrada a taquilla, no es feia efectiu el dret d'informació previst a l'article 13 de l'RGPD.

Com afegit a l'anterior, cal dir que l'entitat denunciada ha acreditat que les persones treballadores que atenen les taquilles del teatre van rebre formació sobre protecció de dades personals i que han rebut instruccions específiques sobre l'obligació d'informar les persones usuàries sobre el tractament de les seves dades.

El Tribunal Suprem, en la seva sentència de 27/03/1998, declara que un dels principis fonamentals del dret sancionador és el principi de responsabilitat, ara consagrat a l'article 28 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Aquest principi està íntimament lligat a un altre dels principis inspiradors de l'ordre penal, que regeixen també en la matèria de dret sancionador, amb alguna matisació però sense excepcions. Es tracta del dret a la presumpció d'innocència, consagrat a l'article 24.2 de la Constitució Espanyola i a l'article 53.2.b de l'LPAC, que determina que "Els procediments sancionadors han de respectar la presumpció de no existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostrï el contrari."

En definitiva, la presumpció d'innocència ha de regir sempre i sense excepcions en l'ordenament sancionador i s'ha de respectar a l'hora d'imposar qualsevol sanció. En aquest sentit, el Tribunal Constitucional, en la seva Sentència 76/1990 de 26/04, considera que el dret a la presumpció d'innocència comporta "que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio".

Així doncs, en relació amb aquest fet, en no disposar d'elements probatoris concloents, resulta d'aplicació el principi de presumpció d'innocència previst a l'article 24 de la Constitució Espanyola i a l'article 53.2.b de l'LPAC, que recull el següent com a dret dels presumptes responsables dels procediments administratius de naturalesa sancionadora: "A la presumpció de no-existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostrï el contrari."

Per tant, i d'acord amb el que s'ha exposat, escau estimar aquesta al·legació.

Dit això, l'FGTL hauria de preveure la possibilitat que algunes persones usuàries, si no hi ha cua per adquirir entrades, vagin directament a les taquilles sense obtenir número a la màquina del torn d'espera, i que el personal de taquilla l'atengui. En aquest supòsit, difícilment podrien veure amb detall el contingut del cartell informatiu sobre política de protecció de dades de l'entitat i dependrien, únicament, de la professionalitat del personal de la taquilla perquè se li proporcionï la informació sobre el tractament de les seves dades. Així, per reforçar la garantia del dret d'informació a les persones usuàries durant el procés de compra d'entrades presencial, escau indicar a l'FGTL la conveniència de millorar la informació sobre la política en protecció de dades de l'entitat, que actualment es facilita mitjançant un cartell ubicat en al costat de la màquina de sol·licitud de torn d'espera, de manera que també es posi a l'abast de les persones usuàries en les mateixes taquilles.

3. En relació amb el fet descrit a l'apartat de fets provats de no sol·licitar el consentiment per a la finalitat d'elaboració de perfils, cal acudir a l'article 4.11 de l'RGPD, que defineix el consentiment de la persona interessada com:

"(...) toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen."

L'article 6.1.a de l'RGPD preveu que el tractament serà lícit si:

“(…) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;”

Per la seva banda, l'article 7 de l'RGPD, relatiu a les condicions per al tractament, estableix que:

- “1. Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, el responsable deberá ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.
2. Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo. No será vinculante ninguna parte de la declaración que constituya infracción del presente Reglamento.”

Al seu torn, en relació amb el tractament basat en el consentiment de l'afectat, els apartats 1 i 2 de l'article 6 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), estableixen que:

- “1. De conformidad con el que dispone el artículo 4.11 del Reglamento (UE) 2016/679, se entén por consentimiento de l'afectat qualsevol manifestació de voluntat lliure, específica, informada i inequívoca per la qual aquest accepta, ja sigui mitjançant una declaració o una clara acció afirmativa, el tractament de dades personals que li concerneixen.
2. Quan es pretengui fonamentar el tractament de les dades en el consentiment de l'afectat per a una pluralitat de finalitats és necessari que consti de manera específica i inequívoca que aquest consentiment s'atorga per a totes.”

Durant la tramitació d'aquest procediment s'ha acreditat el fet descrit a l'apartat de fets provats que és constitutiu de la infracció prevista a l'article 83.5.a de l'RGPD, que tipifica la vulneració dels “principios básicos del tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9”, entre els quals hi ha el principi de licitud (article 5.1 a en relació amb l'article 6.1.a RGPD).

La conducta que aquí s'aborda s'ha recollit com a infracció molt greu a l'article 72.1.c de l'LOPDGDD, de la manera següent:

“c) L'incompliment dels requisits que exigeix l'article 7 del Reglamento (UE) 2016/679 per a la validesa del consentiment.”

4. L'article 77.2 de l'LOPDGDD disposa que, en el cas d'infraccions comeses pels responsables o encarregats enumerats a l'article 77.1 de la mateixa llei, 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 fitxers 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.”

En virtut d'aquesta facultat, escau requerir l'FGTL perquè, al més aviat possible i en tot cas en el termini màxim de 10 dies, a comptar des de l'endemà de la notificació d'aquesta resolució, estableixi el mecanisme que permeti en la compra d'entrades en línia recollir de forma individualitzada i específica el consentiment per tractar les dades per a la finalitat d'elaboració de perfils, del moment en què s'obtinguin les dades personals de les persones usuàries que es registren.

Un cop s'hagi adoptat la mesura correctora descrita, en el termini assenyalat, cal que en els 10 dies següents l'FGTL n'informi l'Autoritat, sense perjudici de la facultat d'inspecció d'aquesta Autoritat per fer les verificacions corresponents.

## **Resolució**

Per tot això, resolc:

1. Amonestar la Fundació del Gran Teatre del Liceu com a responsable d'una infracció prevista a l'article 83.5.a en relació amb els articles 6 i 7, tots ells de l'RGPD.
2. Requerir la Fundació del Gran Teatre del Liceu perquè adopti les mesures correctores assenyalades al fonament de dret 4r i acrediti davant d'aquesta Autoritat les actuacions dutes a terme per complir-les.
3. Notificar aquesta resolució a la Fundació del Gran Teatre del Liceu.
4. Comunicar la resolució al Síndic de Greuges, de conformitat amb el que preveu l'article 77.5 de l'LOPDGDD.
5. 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 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, amb caràcter potestatiu l'entitat imputada pot interposar un recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar a partir de l'endemà de la seva notificació, d'acord

amb el que preveuen l'article 123 i següents de la Llei 39/2015. També es pot interposar directament un recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius de Barcelona, en el termini de dos mesos a comptar a partir 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