

Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 43/2023, relatiu a la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.

Antecedents

1. En data 08/04/2023, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit de reclamació del senyor (...) (d'ara endavant, la persona reclamant), per la presumpta desatenció del dret de supressió que havia exercit prèviament davant la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya (FUOC).

La persona reclamant aportava una còpia d'un correu electrònic de data (...), pel qual la FUOC, (...)@uoc.edu, responia a la persona reclamant el següent:

“Hola, (...),

Nos ponemos en contacto contigo en relación con tu tuit enviado el día (...).

En primer lugar, tal como hemos hablado por teléfono hace unos minutos, te recordamos que puedes enviarnos tu insatisfacción relacionada con la asignatura Req. de Usuario: Investigación y Análisis y su calificación final en el servicio de atención de quejas.

En cuanto a la salutación realizada por el canal @UOCrespon de Twitter donde se incluye tu nombre, te hacemos saber que se hace para personalizar la atención que ofrecemos al estudiantado, puesto que ya tienes tu usuario vinculado en el campus virtual. (...)”

2. En data 12/04/2023, l'Autoritat va adreçar un ofici a la persona reclamant perquè, en el termini de 10 dies, aportés la còpia de la documentació acreditativa d'haver exercit el dret davant el responsable del tractament abans d'interposar la reclamació davant l'Autoritat.
3. En data 24/04/2023, la persona reclamant va respondre aquest ofici i va aportar les captures de pantalla dels missatges intercanviats entre la persona reclamant i la FUOC a través del canal @UOCrespon de Twitter (que és un canal oficial per atendre l'estudiant):
 - Missatge, de data (...), enviat per la persona reclamant a la FUOC: “¿Buenos días, En qué momento he autorizado que me respondáis públicamente a mi perfil con mi nombre? (...)”
 - Missatge de data (...), enviat per la FUOC a la persona reclamant: “Hola. Hemos contactado con el departamento correspondiente para que lo revise en la consulta (...) y lo antes posible contactaremos contigo. Gracias.”
 - Missatge de data (...), enviat per la persona reclamant a la FUOC: “Buenas tardes. Os pido que eliminéis el tweet en el cual aparece mi nombre personal, no he dado autorización para ello y ya informé. Gracias, (...) Aquí lo tenéis, en vuestra respuesta” (la persona reclamant fa referència a un enllaç que havia compartit en el marc d'aquesta conversa amb la FUOC).

- Missatge de data (...), enviat per la FUOC a la persona reclamant: “Hola. Revisamos lo que nos indicas sobre el tuit indicado. Lo antes posible recibirás respuesta al respecto a través del buzón de correo del campus. Gracias.”
4. En data 24/05/2023, la reclamació es va traslladar a la FUOC per tal que en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents i aportés la documentació següent:
- La còpia de la piulada efectuada per la FUOC en el seu compte de la xarxa social Twitter, on s’identifica la persona reclamant amb el seu nom i cognoms complets i que seria la que va propiciar la seva petició de supressió.
 - La documentació acreditativa de la resolució de la sol·licitud d’exercici del dret de supressió, si l’havia resolt, així com de l’acreditació de la seva notificació a la persona reclamant.
5. En data 07/06/2023, la FUOC va presentar un escrit d’al·legacions en el qual exposava el següent:
- Que la persona reclamant “(...) va realitzar una consulta dirigida a la UOC de manera pública a través de Twitter, etiquetant en el seu tuit el perfil de la UOC ‘@UOCrespon’.”
 - Que la persona reclamant “(...) és estudiant de la UOC i ell mateix va vincular el seu usuari de Twitter al seu perfil d’estudiant, als efectes de poder ser identificat pel personal d’atenció de la UOC, que es va adreçar a ell pel seu nom de pila (...) en el moment de donar resposta a la seva consulta, adreçant-se de manera cordial i personalitzada.”
 - Que, en data (...), la persona reclamant “va sol·licitar la supressió del tuit concret on apareixia el seu nom de pila (...) per la mateixa via (a través de twitter), adjuntant l’enllaç al mateix (...).
 - Que “La UOC accepta l’exercici del dret de supressió formulat per (...)” la persona reclamant.
 - Que “(...) mitjançant resposta de data (...), l’informa sobre les actuacions que ha portat a terme, tot indicant que es procedirà a revisar el tuit al que fa referència per tal de donar curs a la supressió sol·licitada, així mateix la UOC li comunica que procedirà a donar-li resposta al més aviat possible a través del correu del Campus Virtual de la Universitat.”
 - Que “(...) En data (...), dins del termini legalment establert per donar resposta a l’exercici del seu dret, la UOC va procedir amb la supressió del tuit indicat i el mateix dia se li va remetre” a la persona reclamant “un correu electrònic pel mitjà anunciat (Campus virtual), confirmant la supressió del tuit i, per tant, de l’exercici del seu dret.”
 - Que “(...) Per tant, l’ús del nom de pila (...), es va fer servir per part de la UOC a través de la xarxa social Twitter en resposta a una consulta prèvia de l’interessat i que aquest tenia, i encara manté, el seu usuari a Twitter informat a aquests efectes al seu perfil d’estudiant a la UOC.”

- Que tan bon punt la persona reclamant “va traslladar la sol·licitud de supressió del tuit amb l’esment al seu nom de pila, la UOC sense dilació indeguda, va informar a l’interessat, per la mateixa via a través de la qual s’havia adreçat, dels tràmits per la revisió i tramitació del seu dret de supressió; tràmits que van dur a terme dins el termini legal corresponent i que van culminar amb la confirmació de l’exercici del seu dret i, per tant, amb la supressió del tuit indicat, tal com es pot comprovar al fil de la conversa aportada (...).”

La FUOC acompanyava l’escrit d’al·legacions de documentació diversa:

- Una captura de pantalla de les piulades intercanviades els dies (...) i (...) entre la persona reclamant i la FUOC, a través del canal @UOCrespon de la xarxa social de Twitter:
 - Piulada de data (...), mitjançant la qual la persona reclamant posa de manifest que: “Hoy hace justo un mes que puse una reclamación a la @UOCrespon, me parece sorprendente la de vueltas y esperes que tiene una Universidad que presume de ser eficiente online. Veremos la respuesta que dan...”
 - Piulada de data (...), per la qual la FUOC respon a la persona reclamant i s’hi adreça pel seu nom: “Hola (...). Si te refieres a la queja con número (...), nos consta que recibiste respuesta el día (...). En este sentido, te recomendamos revisar tu buzón de la UOC. Gracias.”
 - Piulada de data (...), per la qual la persona reclamant respon a la FUOC que: “(...) Una respuesta genérica sin ninguna solución no es una respuesta, ya moví el tema para recibir una solución, es de lo que no tengo respuesta.”
- Una captura de pantalla dels missatges intercanviats els dies (...) i (...) entre la persona reclamant i la FUOC (@UOCrespon de Twitter), que estan transcrits a l’antecedent 3r d’aquesta resolució.
- Una captura de pantalla del correu electrònic de data (...) que la FUOC va adreçar a la persona reclamant amb la resposta següent:

“Hola, (...),

Nos ponemos en contacto contigo en relación con tu tuit enviado el día (...) en @UOCrespon donde solicitabas eliminar el tuit del día (...), puesto que aparecía tu nombre.

En este sentido, te confirmamos que ya lo hemos eliminado.

Lamentamos las molestias ocasionadas y quedamos a tu disposición para otras dudas que tengas. (...)”

Fonaments de dret

1. És competent per resoldre aquest procediment la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, d'acord amb els articles 5.b i 8.2.b de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.
2. L'article 17 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), regula el dret de supressió en els termes següents:

“1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
- b) el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;
- c) el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;
- d) los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;
- e) los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;
- f) los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1.

3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el tratamiento sea necesario:

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;
- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letras h) e i), y apartado 3;
- d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la medida en que el derecho indicado en el apartado 1 pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o
- e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.”

L'article 15 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), també en relació amb el dret de supressió, determina el següent:

- “1. El derecho de supresión se ejercerá de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 del Reglamento (UE) 2016/679.
2. Cuando la supresión derive del ejercicio del derecho de oposición con arreglo al artículo 21.2 del Reglamento (UE) 2016/679, el responsable podrá conservar los datos identificativos del afectado necesarios con el fin de impedir tratamientos futuros para fines de mercadotecnia directa.”

L'article 32 de l'LOPDGDD regula el deure de bloqueig de les dades suprimides en els termes següents:

- “1. El responsable del tractament està obligat a bloquejar les dades quan en dugui a terme la rectificació o la supressió.
2. El bloqueig de les dades consisteix en la identificació i la reserva d'aquestes, amb l'adopció de mesures tècniques i organitzatives, per impedir-ne el tractament, inclosa la visualització, excepte per a la posada a disposició de les dades als jutges i tribunals, el Ministeri Fiscal o les administracions públiques competents, en particular de les autoritats de protecció de dades, per a l'exigència de possibles responsabilitats derivades del tractament i només pel termini de prescripció d'aquestes.
Transcorregut aquest termini s'han de destruir les dades.
3. Les dades bloquejades no es poden tractar per a cap finalitat diferent de la que assenyala l'apartat anterior. (...)”

En relació amb els drets previstos als articles 15 a 22 de l'RGPD, els apartats 3 i 4 de l'article 12 de l'RGPD estableixen el següent:

- “3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.
4. Si el responsable del tratamiento no da curso a la solicitud del interesado, le informará sin dilación, y a más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y ejercitar acciones judiciales.

En relació amb l'anterior, l'article 16.1 de la Llei 32/2010, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, disposa el següent sobre la tutela dels drets previstos per la normativa sobre protecció de dades personals:

- “1. Les persones interessades a les quals es denegui, en part o totalment, l'exercici dels drets d'accés, de rectificació, de cancel·lació o d'oposició, o que puguin entendre desestimada llur sol·licitud pel fet de no haver estat resolta

dins el termini establert, poden presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.”

3. Un cop exposat el marc normatiu aplicable, a continuació escau analitzar si la FUOC va respondre la petició dins del termini previst per la normativa aplicable.

D'acord amb l'article 12.3 de l'RGPD, la FUOC havia de respondre la petició d'exercici del dret de supressió exercit per la persona reclamant en el termini màxim d'un mes, a comptar a partir de la data de recepció de la sol·licitud.

Com a qüestió prèvia, cal assenyalar que la sol·licitud de supressió va ser precedida per altres consultes que la persona reclamant havia adreçat a la FUOC. En primer lloc, en data (...), la persona reclamant va fer una consulta a la FUOC a través d'una piulada publicada al canal @UOCrespon de la xarxa social de Twitter, i la FUOC li va respondre per la mateixa via, és a dir, públicament, a través d'una piulada. Seguidament, en data (...), la persona reclamant va enviar un missatge a la FUOC (@UOCrespon) en què es queixava perquè li havien respost indicant el seu nom en una publicació al Twitter, sense tenir el seu consentiment per publicar aquesta dada; i, a través del correu electrònic de data (...), la FUOC va respondre a la persona reclamant que havien inclòs el seu nom a la resposta de data (...) per personalitzar l'atenció a l'estudiant, ja que la persona reclamant té un usuari vinculat al campus virtual de la FUOC.

No obstant això, consta acreditat que el dia (...) la persona reclamant va sol·licitar per primera vegada expressament a la FUOC que eliminés el seu nom de la piulada de data (...) que la FUOC havia publicat a la xarxa social de Twitter, i que per correu electrònic de data (...), és a dir, abans d'exhaurir el termini legal d'un mes, la FUOC li va respondre que havien eliminat la piulada en què constava el seu nom.

En conseqüència, des del punt de vista formal, escau concloure que la FUOC va respondre la sol·licitud de supressió formulada per la persona reclamant dins del termini legalment fixat (art. 12.3 RGPD), a través del mitjà electrònic que la FUOC li va indicar que seria el canal de resposta quan va acusar la recepció de la seva petició.

4. Pel que fa al fons de la reclamació, ha quedat acreditat que en el marc d'aquest procediment de tutela de drets la FUOC va respondre la persona reclamant i li va comunicar que havia fet efectiu el dret de supressió exercit.

D'aquesta resposta, i atès que la persona reclamant no ha manifestat la seva disconformitat davant aquesta Autoritat, s'infereix que la FUOC va fer efectiu el dret de supressió en els termes sol·licitats per la persona reclamant.

Resolució

Per tot això, resolc:

1. Desestimar la reclamació de tutela formulada pel senyor (...) contra la FUOC.
2. Notificar aquesta resolució a la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya (FUOC) i a la persona reclamant.

3. Ordenar que la resolució es publiqui al web de l'Autoritat (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 les parts interessades poden 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 poden 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 la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Igualment, les parts interessades poden interposar qualsevol altre recurs que considerin convenient per defensar els seus interessos.

La directora