

## Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 109/2024, instat contra el Síndic de Greuges.

## Antecedents

1. En data 14/07/2024, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades una reclamació del senyor (...) (d'ara endavant, el reclamant), per la presumpta desatenció del dret de supressió de les seves dades, que havia exercit prèviament davant del Síndic de Greuges mitjançant una reclamació que va presentar al Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC).

En el seu escrit, el reclamant exposava que “el Consorci AOC deriva para bloqueo de acceso y visualización de todos los elementos virtuales incluidas notificaciones en mi espacio personal virtual de la AOC, pero que deben realizarse desde cada área específica de la administración.”

Juntament amb la reclamació, aportava un escrit de l'AOC, de “derivació de la sol·licitud de bloqueig i supressió de dades”, de data 22/05/2024, que aquesta entitat va adreçar al Síndic de Greuges, entre altres entitats.

2. En data 24/07/2024, l'Autoritat va traslladar la reclamació al Síndic de Greuges perquè en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents.
3. En data 08/08/2024, l'entitat reclamada va formular les seves al·legacions mitjançant un escrit en el qual, en síntesi, exposava el següent:
  - Que “en data 25 d'agost de 2023 es va rebre un exercici de dret de supressió per part de la persona interessada.”
  - Que “es va donar resposta [a la sol·licitud] en temps i forma, en data 8 de setembre de 2023”.
  - Que “en data 20 d'abril de 2024 es va rebre, de nou, per part de la persona interessada un correu electrònic on indicava que podia seguir accedint a les seves dades a través de l'espai personal del Síndic i de l'AOC.”
  - Que “es va poder verificar que es va fer el bloqueig amb l'anterior sol·licitud però només quan la cerca es feia mitjançant nom i cognoms però no quan es feia amb DNI.”
  - Que “atès l'error, es va procedir a corregir-ho i des d'informàtica es va confirmar la impossibilitat d'accedir a les dades.”
  - Que “es va procedir a informar a la persona interessada el 30 d'abril de 2024.”
  - Que “en determinat moment la persona interessada es queixava també que les seves dades eren accessibles a través del Consorci AOC”.

- Que “el Síndic de Greuges ha procedit a sol·licitar el bloqueig de les dades d’aquesta persona al Consorci AOC.”
- Que “atesos tots aquests antecedents i la tramitació, atenció i gestió que el Síndic de Greuges ha realitzat davant de les reiterades sol·licituds de la persona interessada, considerem que s’ha actuat amb diligència.”

Juntament amb el seu escrit, l’entitat reclamada aportava la documentació següent:

- Missatge electrònic que l’entitat va adreçar al reclamant en data 30/04/2024. Per mitjà d’aquest missatge, l’entitat l’informava que les seves dades personals estaran bloquejades fins que es compleixin els terminis de conservació. A més, pel que fa a les dades de l’espai personal del reclamant, l’entitat li indicava que, si volia bloquejar aquesta informació, els ho havia de comunicar.
- Sol·licitud al Consorci AOC, de data 06/08/2024, perquè bloquegés les dades del reclamant en el seu espai personal.

## 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 conciernen, 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.

2. Cuando haya hecho públicos los datos personales y esté obligado, en virtud de lo dispuesto en el apartado 1, a suprimir dichos datos, el responsable del tratamiento,

teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de su aplicación, adoptará medidas razonables, incluidas medidas técnicas, con miras a informar a los responsables que estén tratando los datos personales de la solicitud del interesado de supresión de cualquier enlace a esos datos personales, o cualquier copia o réplica de los mismos.

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.

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

“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.”

D'altra banda, l'article 32 de l'LOPDGDD regula el deure de bloqueig de les dades suprimides en els termes següents:

“1. El responsable del tratamiento está obligado a bloquear las 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 assenyalava l'apartat anterior. (...)”

En relació als drets previstos als articles 15 a 22 de l'RGPD, els apartats 3 i 5 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.

5. La información facilitada en virtud de los artículos 13 y 14 así como toda comunicación y cualquier actuación realizada en virtud de los artículos 15 a 22 y 34 serán a título gratuito. Cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo, el responsable podrá:

a) cobrar un canon razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o la comunicación o realizar la actuación solicitada, o

b) negarse a actuar respecto de la solicitud.

El responsable del tratamiento soportará la carga de demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de la solicitud.

(...)”

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

“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. Una vegada exposat el marc normatiu aplicable, a continuació escau analitzar si l'entitat reclamada va resoldre i notificar el dret de supressió exercit per la persona reclamant dins el termini previst per la normativa aplicable, ja que precisament el motiu de la queixa que va iniciar aquest procediment de tutela de drets era el fet de no haver obtingut resposta dins del termini establert.

Consta acreditat que en data 06/05/2024 va entrar al Consorci AOC un escrit de la persona reclamant, mitjançant el qual exercia el dret de supressió de les seves dades personals relatives a diverses entitats, entre les quals el Síndic de Greuges. D'altra banda, també s'ha acreditat que el Consorci AOC va derivar la sol·licitud esmentada a les diverses entitats i, pel que aquí interessa, en data 22/05/2024 va derivar-la al Síndic de Greuges.

D'acord amb l'article 12.3 de l'RGPD, l'entitat reclamada havia de resoldre i notificar aquesta petició en el termini màxim d'un mes, a comptar a partir de la data de recepció de la sol·licitud. De conformitat amb l'article 21.3.b de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC), i l'article 41.7

de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJPCat), el còmput del termini màxim en procediments iniciats a instància de part (com és aquest cas) s'inicia a partir de la data en què la sol·licitud ha tingut entrada en el registre de l'òrgan competent. Així mateix, el termini màxim ho és per resoldre i notificar (art. 21 LPAC), de manera que abans que finalitzi cal haver notificat la resolució, o si més no poder acreditar l'intent de notificació (art. 40.4 LPAC).

L'entitat reclamada, per mitjà del seu escrit d'al·legacions i de la documentació aportada, ha al·legat que abans de la reclamació que l'interessat va presentar davant el Consorci AOC en data 06/05/2024, ja li havia respost altres dues peticions anteriors relatives al dret de supressió de les seves dades personals. En concret, l'interessat havia exercit el seu dret en data 05/08/2023 i l'entitat va respondre la seva sol·licitud en data 08/09/2023. Posteriorment, en data 20/04/2024, l'interessat va tornar a sol·licitar a l'entitat la supressió de les seves dades personals i l'entitat va resoldre aquesta petició en data 30/04/2024.

Tanmateix, el Síndic de Greuges no ha acreditat que hagi respost la sol·licitud de supressió exercida per la persona reclamant que és objecte d'aquesta reclamació (la que el Consorci AOC li va derivar en data 22/05/2024), ni en el termini d'un mes (prorrogable dos mesos més) ni tampoc més tard. De fet, l'entitat reclamada únicament ha justificat que, en data 06/08/2024, va demanar al Consorci AOC que bloquegés les dades del reclamant en el seu espai personal; tanmateix, en aquestes actuacions no s'ha constatat que el Consorci AOC hagi suprimit o bloquejat les dades personals objecte de reclamació. En conseqüència, atès que la reclamació es fonamentava en la manca de resposta a la sol·licitud d'exercici del dret de supressió, escau declarar que el Síndic de Greuges no va resoldre i notificar en forma i termini la sol·licitud presentada per la persona afectada.

4. Una vegada assentat l'anterior, no escau efectuar cap pronunciament respecte del fons de la reclamació, ja que en data 06/08/2024 l'entitat reclamada va demanar al Consorci AOC que bloquegés les dades personals del reclamant allotjades el seu espai personal.
5. De conformitat amb el que estableix l'article 16.3 de la Llei 32/2010, en els casos d'estimació de la reclamació de tutela de drets, s'ha de requerir al responsable del tractament perquè faci efectiu l'exercici del dret. D'acord amb això i amb els antecedents, escau requerir l'entitat reclamada perquè comprovi que el Consorci AOC hagi suprimit o bloquejat les dades personals objecte de reclamació, tal com li ho havia requerit en data 06/08/2024.

## **Resolució**

Per tot això, resolc:

1. Estimar parcialment la reclamació, atès que el Síndic de Greuges no va respondre la sol·licitud de la persona reclamant. No cal efectuar un pronunciament sobre el fons, atès que l'entitat ha efectuat les actuacions oportunes per tal que s'atengui la reclamació.
2. Requerir el Síndic de Greuges perquè, quan disposi del comprovant de l'AOC, es notifiqui al reclamant que s'ha fet efectiu el bloqueig o la supressió de les seves dades. Un cop s'hagi fet efectiva aquesta comunicació, s'ha d'acreditar davant l'Autoritat.

3. Notificar aquesta resolució al Síndic de Greuges i al reclamant.
4. Ordenar que aquesta resolució es publiqui al web de l'Autoritat (<https://apdcat.gencat.cat>), de conformitat amb l'article 17 de la Llei 32/2010.

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 l'LPAC. 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