Machine Translated by Google

apdcat
Autoritat Catalana de Protecció de Dades

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

Identificación del expediente

Resolución de procedimiento sancionador núm. PS 2/2021, referente al Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda

Antecedentes

1. En fecha 18/12/2019, tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos un escrito de una persona por el que formulaba denuncia contra la Dirección General de Atención Ciudadana del Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda (en adelante, Departamento de VEH), con motivo de un presunto incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales. La persona denunciante exponía que estaba dada de alta del sistema de mensajería instantánea "@gencatbot" gestionado por el Departamento de VEH, que funcionaba como un motor de búsqueda con el que el usuario podía interactuar mediante órdenes y peticiones online a través del Telegram . La persona denunciante se quejaba de que en fecha 14/11/2019, delante del mensaje emitido por el "gencaBOT" de "Hola! Soy el gencatBOT.
Hace tiempo que no sabemos nada de ti. Recuerda que, para recibir los mensajes, debes dar tu consentimiento. Pulsa el botón que pone "Sí". Te prometo que no voy a hacer un mal uso. (..).¿Te apuntas?", la persona denunciante respondió con un "No", y el "gencatBOT" le envió el siguiente mensaje: "De acuerdo. Borro la conversación y todos los datos personales de la base de datos. (..)". Sin embargo, sus datos personales no fueron dados de baja en el sistema porque la misma conversación aquí reproducida se había repetido de forma periódica en el tiempo (los días (...)). El reclamante aportaba documentación relativa a los hechos objeto de queja.

2. En fecha 21/01/2020, la Autoridad remitió la reclamación al delegado de protección de datos del Departamento de VEH, a fin de que diera respuesta en el plazo de un mes a la reclamación formulada por la persona interesada, y comunicara a la Autoridad la respuesta dada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37.2 de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD). Este plazo fue superado con creces, sin que esta Autoridad recibiera comunicación alguna por parte del delegado de protección de datos del Departamento de VEH.

3. La Autoridad abrió una fase de información previa (núm. IP 340/2019), de acuerdo con lo que prevé el artículo 7 del Decreto 278/1993, de 9 de noviembre, sobre el procedimiento sancionador de aplicación a los ámbitos de competencia de la Generalidad, y el artículo 55.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (en adelante, LPAC), para determinar si los hechos eran susceptibles de motivar la incoación de un procedimiento sancionador, la identificación de la persona o personas que pudieran ser responsables y las circunstancias relevantes que concurrían.

4. En esta fase de información, en fecha 09/12/2020 se requirió a la entidad denunciada para que informara sobre la base jurídica que legitimaría el tratamiento de datos realizado por el

Traducción Automática

Machine Translated by Google

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

Departamento de VEH, a través del sistema de mensajería instantánea "@gencatbot", cuando las personas afectadas han retirado el consentimiento para continuar recibiendo mensajes, así como sobre el procedimiento para darse de baja del "@gencatbot". Por último, se requería si se habían borrado de la base de datos del "@gencatbot", los datos personales de la persona aquí denunciante.

5. En fecha 16/12/2020, el Departamento de VEH respondió el requerimiento mencionado a través de escrito en el que exponía lo siguiente:

- Que "La base jurídica para el tratamiento de los datos personales del tratamiento llamado "chatbot de atención ciudadana de la Generalidad de Cataluña", que es el tratamiento de contexto en el que opera el sistema de mensajería instantánea, es el consentimiento de la persona interesada. En consecuencia, cuando la persona retira su consentimiento no existe una base jurídica que legitime este tratamiento."

- Que "El procedimiento normal o habitual para dar de baja del "@gencat.bot" es, simplemente, bloquear el bot o enviar el mensaje "/ stop". Una vez realizada esta sencilla acción, la plataforma de Telegram que sirve de infraestructura al servicio, borra los datos personales del usuario".

- Que "os adjunto el documento firmado por la empresa Chatbots SL (Informe_Charbots_SL.pdf), encargada de proveer este servicio, donde se expone el funcionamiento de la plataforma en relación con el servicio así como una explicación del error técnico que se produjo en los meses de noviembre y diciembre de 2019 que causó la reiteración de mensajes solicitando el consentimiento para tratar sus datos personales".

- Que "A fecha de hoy se han dado de baja todos los servicios informáticos que garantizaban el servicio (esto incluye los servidores y bases de datos) y los datos tratados por cuenta de la Generalitat de Cataluña serán transmitidos en las próximas semanas por parte de la empresa encargada. Una vez enviadas, tenemos el compromiso firmado por su borrado completo. Por su parte, una vez recibidos estos datos, las de las personas que no han retirado su consentimiento serán bloqueadas y no se utilizarán para el tratamiento y las de la persona que ha manifestado no dar su consentimiento para el tratamiento serán borradas de forma definitiva".

La entidad denunciada adjuntaba con el escrito el informe de la empresa Chatbots SL, encargada del servicio de mensajería instantánea, en el que, en referencia al "error informático" que habría motivado el envío de mensajería instantánea sin contar con el consentimiento de la persona interesada, informaba de lo siguiente:

"Durante el mes de noviembre se activó una funcionalidad para esclarecer la situación de aquellos usuarios que habían iniciado la comunicación con el bot, pero que no habían aceptado los términos de uso. Eran usuarios que habían tomado la iniciativa de comunicarse con el

Traducción Automática

Machine Translated by Google

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

pero no habían aceptado las condiciones y estaban en un "limbo". Se programó el envío de 3 mensajes consecutivos, y si el usuario después de los 3 mensajes no respondía de forma afirmativa, se borraba de la base de datos. En caso de que el usuario no lo aceptara, debería haberse borrado también, pero a mediados de diciembre se vio que un error en el código no daba la orden de borrar los datos correctamente. Este error no se corrigió hasta el día 3 de enero de 2020, por lo que el usuario recibió los mensajes del día 24/11 y el día 4/12."

6.En fecha 21/01/2021, la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos acordó iniciar un procedimiento sancionador contra el Departamento de VEH por una presunta infracción prevista en el artículo 83.5.a) en relación con el artículo 5.1.a); todos ellos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales ya la libre circulación de éstas (en adelante, RGPD). Este acuerdo de iniciación se notificó a la entidad imputada en fecha 28/01/2021.

En el acuerdo de iniciación se concedía a la entidad imputada un plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación, para formular alegaciones y proponer la práctica de pruebas que considerase convenientes para defender sus intereses.

El plazo se ha superado y no se han presentado alegaciones.

Traducción Automática

Hechos probados

El Departamento de VEH, durante un período comprendido entre el 14/11/2019 y el 04/12/2019, envió mensajes a la persona aquí denunciando, a través del sistema de mensajería instantánea "@gencatbot", a pesar de no contar con el consentimiento de la persona afectada para recibir mensajes por este medio, ni con ninguna otra base jurídica que lo amparase.

Fundamentos de derecho

1. Son de aplicación a este procedimiento lo que prevén la LPAC, y el artículo 15 del Decreto 278/1993, según lo que prevé la DT 2ª de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos. De conformidad con los artículos 5 y 8 de la Ley 32/2010, la resolución del procedimiento sancionador corresponde a la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

2. De acuerdo con el artículo 64.2.f) de la LPAC y de conformidad con lo que se indica en el acuerdo de iniciación de este procedimiento, procede dictar esta resolución sin una propuesta de resolución previa, dado que la entidad imputada no ha formulado alegaciones en el acuerdo de iniciación. Este acuerdo contenía un pronunciamiento preciso sobre la responsabilidad imputada.

Machine Translated by Google

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

3. En relación con los hechos descritos en el apartado de hechos probados, se debe acudir al artículo 5.1.a) de el RGPD, que prevé que los datos personales deben ser tratados "de forma lícita, leal y transparente en relación con el interesado ("licitud, lealtad y transparencia").

En este sentido, el RGPD dispone que todo tratamiento de datos personales debe ser lícito (artículo 5.1.a)) y, en relación con ello, establece un sistema de legitimación del tratamiento de datos que se fundamenta en la necesidad de que concurra alguna de las bases jurídicas establecidas en su artículo 6.1.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que el envío de mensajería instantánea a la persona aquí denunciando, a través del sistema "@gencatbot", se efectuó sin el consentimiento de la persona receptora de los mensajes, pues declaró su voluntad de no recibir más mensajes a través del sistema "@gencatbot", y que este tratamiento de datos tampoco encontraría cobertura en ninguna de las otras habilitaciones previstas en el artículo 6 del RGPD, que a su vez, tampoco han sido invocadas por el entidad denunciada.

Este hecho imputado es constitutivo de la infracción prevista en el artículo 83.5.a) del RGPD, que tipifica como tal la vulneración de "los principios básicos para el tratamiento (…)".

La conducta que aquí se aborda se ha recogido como infracción muy grave en el artículo 72.1.a) de la LOPDGDD, en la siguiente forma: "El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679", en relación con el principio de licitud establecido en el artículo 5.1.a) del propio RGPD.

4. El artículo 77.2 LOPDGDD dispone que, en el caso de infracciones cometidas por los responsables o encargados enumerados en el art. 77.1 LOPDGDD, la autoridad de protección de datos competente:

> "(...) debe dictar una resolución que las sancione con una amonestación. La resolución establecerá asimismo las medidas que proceda adoptar para que cese la conducta o se corrijan los efectos de la infracción que se haya cometido.
>
> La resolución se notificará al responsable o encargado del tratamiento, a cuyo órgano dependa jerárquicamente, en su caso, ya los afectados que tengan la condición de interesado, en su caso."

En términos similares a la LOPDDDD, el artículo 21.2 de la Ley 32/2010, determina lo siguiente:

> "2. En el caso de infracciones cometidas con relación a ficheros de titularidad pública, el director o directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos debe dictar una resolución que declare la infracción y establezca las medidas a adoptar para corregir sus efectos . Además, puede proponer, en su caso, la iniciación de actuaciones disciplinarias de acuerdo con lo que establece la legislación vigente sobre el régimen disciplinario del personal al servicio de las administraciones

Traducción Automática

Machine Translated by Google

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

públicas. Esta resolución debe notificarse a la persona responsable del fichero o del tratamiento, a la encargada del tratamiento, si procede, al órgano del que dependan ya las personas afectadas, si las hubiere".

En el presente caso, resulta innecesario requerir medidas correctoras de los efectos de la infracción, dado que el hecho denunciado se trata de un hecho puntual que, como ha indicado la entidad denunciada, a fecha de hoy ya ha sido corregido.

Por todo esto, resuelvo:

1. Amonestar al Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda como responsable de una infracción prevista en el artículo 83.5.a) en relación con el artículo 5.1.a), ambos del RGPD.

No es necesario requerir medidas correctoras para corregir los efectos de la infracción, de conformidad con lo expuesto en el fundamento de derecho 4º.

2. Notificar esta resolución al Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda

3. Comunicar la resolución al Síndic de Greuges, de conformidad con lo que prevé el artículo 77.5 del LOPDDDD.

4. Ordenar que se publique esta resolución en la web de la Autoridad (apdcat.gencat.cat), de conformidad con el artículo 17 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa de acuerdo con los artículos 26.2 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, y 14.3 del Decreto 48/2003 , de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos, la entidad imputada puede interponer, con carácter potestativo, un recurso de reposición ante la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos Datos, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con lo que prevén

el artículo 123 y siguientes de la LPAC. También puede interponer directamente un recurso contencioso administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con los artículos 8, 14 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Si la entidad imputada manifiesta a la Autoridad su intención de interponer recurso contencioso administrativo contra la resolución firme en vía administrativa, la resolución se suspenderá cautelarmente en los términos previstos en el artículo 90.3 de la LPAC.

Igualmente, la entidad imputada podrá interponer cualquier otro recurso que estime conveniente para defender sus intereses.

La directora,

Traducción Automática