

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

## Identificación del expediente

Resolución del procedimiento de tutela de derechos núm. PT 45/2019, instado contra la Universidad Abierta de Cataluña.

## Antecedentes

1.- En fecha 02/10/2019 tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos, un escrito del sr. (...) (en adelante, persona reclamante), por el que formulaba una reclamación contra la Universidad Abierta de Cataluña (UOC) por la presunta desatención del derecho de supresión, que está previsto en el artículo 17 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/4, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de éstos (en adelante, RGPD).

Acompañaba su escrito de documentación diversa: la resolución de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) de traslado de la reclamación, y cuatro correos electrónicos, el primero de los cuales era un correo de fecha 05/05/2019 que habría enviado en la UOC, mediante el cual solicitaba la baja como usuario, la oposición al tratamiento de sus datos y la supresión de los mismos.

En fecha 15/10/2019 tuvo entrada, por remisión de la AEPD, el mismo escrito de reclamación que la persona reclamante presentó ante la Autoridad.

2.- De acuerdo con el artículo 5.b) de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, y el artículo 117 del Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en adelante, RLOPD y LOPD, respectivamente), por medio de oficio de fecha 07/10/2019 se dio traslado de la reclamación a la UOC, a fin de que en el plazo de 15 días formulara las alegaciones que estimara pertinentes.

3.- La UOC formuló alegaciones mediante escrito de fecha 21/10/2019, en el que exponía, en síntesis y por lo que ahora interesa, lo siguiente:

ÿ En cuanto a la respuesta de la UOC ante la solicitud presentada por la persona reclamante, la UOC señaló que:

*“En fecha 29/05/2019 se le dio respuesta al derecho ejercitado, confirmando que se había recibido su petición de supresión de sus datos de carácter personal e informando de que se habían llevado a cabo las gestiones necesarias para tramitar la su petición.”*

ÿ En cuanto a los hechos posteriores a la respuesta de la UOC, que motivaron la queja de la persona reclamante:

*“El señor (...) recibió con fecha 04/09/2019 un correo electrónico procedente de la cuenta (...)@uoc.edu en la que se informaba del período para poder formalizar la matrícula en el Máster Universitario de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, del que había pedido información. Se aporta como Anexo 2 el correo electrónico que recibió el reclamante.*

*El mismo día que se envió el correo informativo al reclamante, éste respondió a la dirección fuoc\_pd@uoc.edu solicitando información sobre el estado del derecho de supresión que había ejercido en mayo y el motivo por el que recibió la información académica del citado Máster. (...)*

*Cabe destacar que la dirección de correo electrónico de la UOC, fuoc\_pd@uoc.edu es una cuenta utilizada únicamente para gestionar el ejercicio de derechos por parte de los afectados que tenemos atendido diariamente para dar respuesta con la mayor celeridad posible. (...)*

*La UOC dispone de personal colaborador que realiza labores de apoyo a la docencia. Cada colaborador tiene asignados un grupo de personas interesadas en cursar unas determinadas enseñanzas, o bien de estudiantes ya matriculados en los mismos, con los que interactúa a través del Campus Virtual ya los que orienta, ayuda y apoya en su formación .*

*A raíz del presente procedimiento, se ha detectado que un colaborador, a partir de la información disponible en las herramientas informáticas de gestión de la UOC, creó un listado propio con los datos básicos identificativos y de contacto de los alumnos que tenía asignados. La creación del listado se hizo de forma privada en herramientas sobre las que la UOC no tiene control alguno como Word o Excel. La razón principal para la creación de la lista fue disponer de toda la información relevante de cada futuro estudiante en un único documento que permitiera su inmediata consulta por el colaborador para facilitar sus tareas docentes que incluyen también informar a los estudiantes nuevas opciones formativas.*

*Desgraciadamente, la lista utilizada por el colaborador no estaba actualizada y, por tanto, desconocía que esa persona había cancelado sus datos. Si hubiera consultado las herramientas de gestión de la UOC, en especial, la ficha de esta persona habría podido comprobar que los datos del reclamante habían sido efectivamente cancelados, una vez atendida su petición y que, por tanto, no era posible hacerle ninguna envío.”*

- En cuanto a las actuaciones llevadas a cabo a efectos de dar cumplimiento a la solicitud formulada por la persona reclamante, la UOC manifestó que:

*“se ha procedido a confirmar la eliminación de la base de datos el correo electrónico del reclamante, a fin de no continuar enviándole información (...) Se ha mantenido una entrevista y reunión con el colaborador para exponerle la incidencia y las consecuencias de crear, utilizar y/o descargar listados o bases de datos fuera de las herramientas de la UOC.”*

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

#### Fundamentos de Derecho

1.- Es competente para resolver este procedimiento la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, de acuerdo con los artículos 5.b) y 8.2.b) de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

2.- El artículo 17 del RGPD regula el derecho de supresión, y determina lo siguiente:

*“1. El interesado tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento, sin dilación indebida, la supresión de los datos personales que le afecten. El responsable debe suprimirlas sin dilación indebida, cuando concurre alguna de las siguientes circunstancias:*

*a) Los datos personales ya no son necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otra forma.*

*b) El interesado retira el consentimiento en que se basa el tratamiento, de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o con el artículo 9, apartado 2, letra a), y éste no se basa en otro fundamento jurídico.*

*c) El interesado se opone al tratamiento, de acuerdo con el artículo 21, apartado 1, y no prevalecen otros motivos legítimos para el tratamiento o el interesado se opone al tratamiento, de acuerdo con el artículo 21, apartado 2.*

*d) Los datos personales se han tratado ilícitamente.*

*e) Los datos personales deben suprimirse, para cumplir una obligación legal establecida en el derecho de la Unión o de los Estados miembros al que está sujeto el responsable del tratamiento.*

*f) Los datos personales se han obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1.*

*2. Si el responsable del tratamiento ha hecho públicos los datos personales y, en virtud de lo dispuesto en el apartado 1, está obligado a suprimir estos datos, teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de aplicarla, el responsable del tratamiento debe adoptar medidas razonables, incluidas medidas técnicas, para informar a los responsables que están tratando estos datos de la solicitud del interesado de suprimir cualquier enlace a estos datos personales, o cualquier copia o réplica existente.*

*3. Los apartados 1 y 2 no se aplican cuando el tratamiento es necesario:*

*a) Para ejercer el derecho a la libertad de expresión y de información.*

*b) Por cumplir una obligación legal que requiere el tratamiento de datos impuesta por el derecho de la Unión o de los Estados miembros al que está sujeto el responsable del tratamiento, o por cumplir 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) y i), y apartado 3.*

*d) Con finalidades de archivo en interés público, finalidades de investigación científica o histórica o finalidades estadísticas, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la*

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

*medida en que el derecho mencionado en el apartado 1 puede hacer imposible u obstaculizar gravemente la consecución de los objetivos de este tratamiento, o e) Para formular, ejercer o defender reclamaciones.”*

El artículo 77 del RGPD, titulado “Derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control”, establece lo siguiente:

*“1. Sin perjuicio de cualquier otro recurso administrativo o acción judicial, cualquier interesado tiene derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control, en particular en el estado miembro en el que tiene la residencia habitual, el lugar de trabajo o el lugar donde se ha producido la supuesta infracción, si considera que el tratamiento de datos personales que le afectan infringe este Reglamento.*

*2. La autoridad de control ante la que se ha presentado la reclamación debe informar al reclamante sobre el curso y el resultado de la reclamación, incluida la posibilidad de acceder a la tutela judicial en virtud de lo dispuesto en el artículo 78.”*

Por su parte, el artículo 16.1 de la Ley 32/2010, dispone lo siguiente:

*“1. Las personas interesadas a las que se deniegue, en parte o totalmente, el ejercicio de los derechos de acceso, de rectificación, de cancelación o de oposición, o que puedan entender desestimada su solicitud por no haber sido resuelta dentro del plazo establecido, pueden presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos.”*

3.- Expuesto el marco normativo aplicable, a continuación procede analizar si la UOC ha resuelto y notificado la respuesta a la solicitud de supresión que formuló la persona reclamante.

De la documentación y manifestaciones efectuadas por ambas partes en el procedimiento se desprende que la persona reclamante envió en fecha 05/05/2019 un correo electrónico a la UOC, mediante el cual solicitaba que la universidad lo diera de baja como usuario, y se oponía a que la universidad tratara sus datos, así como también solicitaba su supresión.

De esta solicitud se infiere que la persona reclamante retiró o revocó el consentimiento que anteriormente habría dado cuando se dio de alta como usuario, a efectos de solicitar información sobre un máster impartido por esta universidad. Partiendo de esta premisa, sería de aplicación el supuesto previsto en el artículo 17.1.b) del RGPD, que reconoce el derecho de los interesados a obtener del responsable (aquí la UOC) la supresión de sus datos cuando el tratamiento se base en su consentimiento.

No es algo controvertido que la UOC respondió en fecha 29/05/2019 el correo de la persona reclamante, manifestándole lo siguiente: *“en fecha 5 de mayo de 2019 recibimos su petición de cancelación de las datos de carácter personal. Así pues, nos complace informarle de que hemos llevado a cabo las gestiones necesarias para hacer efectiva la cancelación”.*

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

Por otra parte, la UOC ha manifestado en la fase de audiencia que estimó la solicitud de supresión formulada por la persona reclamante, pero que por motivos ajenos a su voluntad uno de sus colaboradores siguió tratando datos suyos, fuera del circuito habitual, desde donde ya se habían suprimido. Y a continuación ha señalado que: *“(...) se ha procedido a confirmar la eliminación de la base de datos el correo electrónico del reclamante, a fin de no continuar enviándole información (...) Se ha mantenido una entrevista y reunión con el colaborador para exponerle la incidencia y las consecuencias de crear, utilizar y/o descargar listados o bases de datos fuera de las herramientas de la UOC”.*

De estas manifestaciones efectuadas por la UOC se infiere que esta universidad habría llevado a cabo actuaciones dirigidas a suprimir los datos de la persona reclamante. Pero de tales manifestaciones no se desprende con claridad que la persona colaboradora que habría enviado el correo a la persona reclamante, haya suprimido también los datos de la persona reclamante que trató fuera del espacio habitual. Tampoco consta en la Autoridad que la UOC haya comunicado al aquí reclamando la total supresión de sus datos. De hecho, el motivo de la reclamación radica en que la UOC no le habría contestado su correo de fecha 04/09/2019, donde ponía de manifiesto que el mismo día había recibido un correo de la UOC, a pesar de haberlo hecho le estimó la solicitud de supresión de sus datos. Es por ello que procede requerir a la UOC en los términos que se señalan en el fundamento de derecho 4º.

Por último, y en respuesta a ciertas manifestaciones efectuadas por la UOC en su escrito de fecha 21/10/2019, cabe recordar que el responsable del tratamiento -la UOC- es la persona obligada a garantizar la seguridad de los datos, lo cual incluye la protección frente a los tratamientos no autorizados, mediante la adopción de medidas técnicas u organizativas adecuadas (art. 5.1.f RGPD). Estas medidas deben garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del responsable (o del encargado) y que tenga acceso a datos personales, sólo pueda tratar estos datos siguiendo las instrucciones del responsable (art. 32.4 RLOPD, salvo lo que imponga el Derecho de la UE o de los Estados miembros).

De acuerdo con todo lo expuesto, procede la estimación de la reclamación, que se fundamentaba en la falta de respuesta ante la queja relativa a la desatención de la solicitud de supresión de sus datos -a pesar de la respuesta formal estimatoria de la UOC-, así como en que la UOC (personal colaborador) seguía tratando datos suyos, circunstancia ésta que la UOC ha reconocido durante la tramitación de este procedimiento.

4.- De conformidad con lo establecido en los artículos 16.3 de la Ley 32/2010 y 119 del RLOPD, en el casos de estimación de la reclamación de tutela de derechos, debe requerirse al responsable del tratamiento para que en el plazo de 10 días haga efectivo el ejercicio del derecho.

Por los motivos señalados en el fundamento de derecho 3º, procede requerir a la UOC para que en el plazo de 10 días contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, comunique a la persona reclamante la supresión efectiva de sus datos personales. Una vez efectuada esta comunicación, en el mismo plazo de 10 días la

UOC deberá dar cuenta a la Autoridad, ante la que también deberá acreditar, mediante la aportación de una declaración firmada de la persona colaboradora de la UOC que en fecha 04/09/2019 envió el correo a la persona reclamante, que esa persona ha suprimido también los datos personales de la persona reclamante.

Por todo lo expuesto,

RESUELVO

Primero.- Estimar la reclamación de tutela formulada por el señor (...) contra la Universitat Oberta de Catalunya.

Segundo.- Requerir la Universidad Abierta de Cataluña para que en el plazo de 10 días, a contar a partir del día siguiente de la notificación de esta resolución, haga efectivo el derecho de supresión ejercido por la persona reclamante, en la forma señalada en el fundamento de derecho 4º. Una vez hecho efectivo el citado derecho, en el mismo plazo de 10 días la UOC tendrá que dar cuenta a la Autoridad, y deberá aportar la documentación que se señala en el fundamento de derecho 4º.

Tercero.- Notificar esta resolución a la Universidad Abierta de Cataluña ya la persona reclamante.

Cuarto.- Ordenar la publicación de la Resolución en la web de la Autoridad ([www.apd.cat](http://www.apd.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, las partes interesadas pueden interponer, con carácter potestativo, recurso de reposición ante la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con lo que prevé el artículo 123 y siguientes de la Ley 39/2015 o bien interponer directamente recurso contencioso administrativo ante los juzgados de lo contencioso administrativo de Barcelona, 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.

Igualmente, las partes interesadas pueden interponer cualquier otro recurso que consideren conveniente para la defensa de sus intereses.

La directora,