

Identificación del expediente

Resolución del procedimiento de tutela de derechos núm. PT 92/2021, referente a la Fundación para la Universidad Oberta de Catalunya.

Antecedentes

1.- En fecha 14/09/2021 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 Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya (FUOC) por la presunta desatención del derecho de supresión, el cual 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 lo que se refiere al tratamiento de datos personales ya la libre circulación de éstas (en adelante, RGPD). En la misma fecha el reclamante presentó un segundo escrito en el que reiteraba su reclamación y aportaba la misma documentación.

En el escrito de reclamación, ponía de manifiesto que había solicitado a la UOC la supresión de sus datos personales, pero que la Universidad había desatendido su solicitud. En concreto, señalaba lo siguiente:

“Me pongo en contacto con la UOC para pedir información. Me obligaron a crear un cuenta pero me dijeron que automáticamente se borraba y mis datos no se guardaban. Yo no quiero recibir nada, así se lo he manifestado y así se lo he escrito en el delegado de protección de datos, pero no me hacen caso y sean enviándome publicidad, y mi perfil sigue en su Página (...)”

Acompañaba su escrito de una imagen de su perfil en el espacio virtual de la UOC (campus.uoc.edu), en la que figuraban su nombre y apellidos y se podía leer *“Espacio personal”* y bajo la leyenda *“cuando te hayas matriculado tendrás acceso a este espacio”*. También aportaba copia de los tres correos electrónicos siguientes, entre los que figuraba una petición de supresión de sus datos:

- Un primer correo electrónico que el Servicio de acogida de la UOC habría enviado en fecha 07/09/2021 a la dirección del reclamante (...)@yahoo.com, titulado *“Ya has planificado el semestre”*, que contenía el Boletín de bienvenida.
- Un correo electrónico que el reclamante habría enviado al día siguiente, es decir, el 08/09/2021 desde la dirección (...)@yahoo.com al delegado de protección de datos de la UOC (dpd@uoc.edu), en el que solicitaba la supresión de sus datos, como sigue :

*“Borran todas mis datos, por favor.
Cuando me obligaron a darme de alta para pedir información, me dijeron que me darían de baja si no me matriculaba, pero evidentemente me mintieron.
Además, no es nada fácil saber cómo darse de baja ni que dejen de mandar publicidad.”*

BORAN TODOS MIS DATOS. No sólo que no me envían nada, BORAN MIS DATOS. Como si nunca hubiera estado en sus sistemas (...)

- Un segundo correo electrónico que el Servicio de acogida de la UOC habría enviado en fecha 14/09/2021 a la misma dirección electrónica del reclamante ((...)@yahoo.com), titulado "Ya comienza el semestre", que contenía otro Boletín de bienvenida.

Por último, la persona reclamante también manifestaba que, para no recibir más correos de la UOC, el mismo día 14/09/2021 había cambiado su dirección de correo de su perfil de la UOC, señalando como dirección personal una dirección electrónica de la propia universidad.

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 08/09/2021 se dio traslado de la reclamación a la FUOC, a fin de que en el plazo de 15 días formulara las alegaciones que estimara pertinentes.

3.- La FUOC formuló alegaciones mediante escrito de fecha 27/10/2021, en el que exponía, en síntesis y por lo que ahora interesa, lo siguiente:

ÿ En cuanto a la solicitud de supresión formulada por la persona reclamante, la FUOC señaló que:

"En fecha de 8 de septiembre de 2021, se recibe en el buzón de la Delegada de Protección de Datos de la Fundación para la Universidad de Cataluña (FUOC) dpd@uoc.edu un correo con el remitente identificado como "(. ..)"(nombre) (...)@yahoo.com, donde pide el borrado de sus datos e indica que solicitó información con la ocasión de que sus datos serían suprimidos en caso de no matricular cese en la Universidad.

En fecha 13 de septiembre 2021, la Delegada de Protección de Datos, siguiendo el procedimiento interno de respuesta al ejercicio de derechos en materia de protección de datos, remite el correo electrónico al buzón fuoc_pd@uoc.edu, desde donde se dan curso a las solicitudes de ejercicio de derechos en esta materia y que son gestionadas por parte de la unidad interna de la FUOC habilitada al efecto.

En fecha de 14 de septiembre de 2021, la persona reclamante le reitera a la Delegada de Protección de Datos, desde la dirección de correo electrónico (...)@yahoo.com, su voluntad de que sus datos sean suprimidos ."

ÿ En cuanto a la respuesta de la FUOC ante la solicitud presentada por la persona reclamante, la universidad manifestaba que, de acuerdo con el artículo 12.6 del RGPD, en

fecha 17/09/2019 envió un correo a la persona reclamante a través del servicio de certificación de correos eEvidence, mediante el cual le pedía que aportara *“la información adicional necesaria para confirmar su identidad y culminar el proceso de supresión solicitado”*. La UOC aportaba copia de dicho correo, en el que se señalaba lo siguiente:

“(...) Tras haber tratado de proceder a la baja de sus datos de nuestros sistemas, no hemos logrado finalizar el procedimiento de supresión ya que el correo desde el que nos escribe (...)@yahoo.com no ha sido localizado en nuestras bases de datos.

Para poder suprimir sus datos, le agradeceríamos si pudiera darnos alguna otra información que nos haya proporcionado durante el trámite de alta para que podamos localizarlo y proceder a la supresión de su perfil. Podemos localizarle a través del número completo, su alias uoc.edu, número de teléfono u otros correos electrónicos. Asimismo, le rogamos que compruebe si se ha habilitado alguna redirección de correo electrónico a favor de la dirección (...)@yahoo.com, ya que ésta podría ser una razón de la no constancia de esta fecha en nuestras bases.”

ÿ En cuanto a los hechos posteriores a la respuesta de la FUOC, la universidad manifestaba que el ahora reclamante no había contestado su correo, como sigue:

“El correo electrónico de fecha 17 de septiembre de 2021 nunca fue respondido por parte del interesado y éste tampoco facilitó otra información por ningún otro medio que nos permitiera confirmar su identidad; tampoco nos dio respuesta en relación a la posibilidad de redirección de la dirección de correo electrónico que inicialmente nos facilitó hacia la que utiliza para ejercer su derecho de supresión (...)@yahoo.com), pese a haberle indicado la imposibilidad de culminar el procedimiento de supresión sin la información mínima que nos permitiera su identificación.

(...) en caso de que la persona reclamante hubiera habilitado una redirección a la dirección (...)@yahoo.com, la UOC no tendría constancia ni podría comprobarlo por sus propios medios, asimismo, tampoco sería visible a los correos que aporta el interesado, porque no existiría traza del posible redireccionamiento (...)”

- Por último, en cuanto a las actuaciones llevadas a cabo con posterioridad a la apertura del procedimiento de tutela de derechos, la FUOC añadía que, a raíz del traslado del escrito de reclamación, en el que figuraban el nombre y apellidos y DNI de la persona reclamante, había podido identificar a la persona aquí reclamante, lo que le había permitido suprimir su perfil y bloqueado sus datos personales:

“(...) hemos podido proceder a la inequívoca identificación de la persona reclamante mediante su nombre completo y DNI y hemos podido confirmar lo siguiente:

1. *La existencia de un perfil a nombre de (...), con DNI núm. (...)*

2. *Que los datos de contacto relativos al reclamante eran las direcciones de correo electrónico (...)@gmail.com y (...)@(...)as, así como los números de teléfono (...) y (...).*
3. *Que este perfil fue creado con motivo de una solicitud de información a unos estudios concretos, sin que se acabara formalizando ninguna matrícula.*
4. *Que la UOC ha procedido a la supresión de este perfil y al bloqueo de todos los datos personales asociados al mismo durante el tiempo necesario para atender las responsabilidades legales derivadas de su supresión."*

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 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 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.”*

En relación con los derechos contemplados en los artículos 15 a 22 del RGPD, los apartados 3 y 6 del artículo 12 del RGPD, establecen lo siguiente:

“3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones en base a una solicitud conforme a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud (.. .)

6. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 11, cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud a que se refieren los artículos 15 a 21, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado.”

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.”

El artículo 12.4 del RGPD establece que:

“4. Si el responsable del tratamiento no tramita la solicitud del interesado, sin dilación y como máximo al cabo de un mes debe informarle 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 ejercer acciones judiciales.”

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, en primer lugar procede poner de manifiesto que la persona reclamante presentó el escrito de reclamación ante la Autoridad antes de que transcurriera el plazo de un mes previsto en el artículo 12.3 del RGPD, de lo que disponía la FUOC para hacer efectivo el derecho de supresión. En concreto, tal y como se ha expuesto en los antecedentes, en fecha 08/09/2021 el reclamante envió un correo electrónico a la UOC, mediante el cual solicitaba la supresión de sus datos, y seis días después, el 14 /09/2021, presentó una reclamación ante Esta Autoridad, por desatención del derecho de supresión. Teniendo en cuenta que este plazo de un mes se acababa el 07/10/2021, y que dentro de ese plazo la UOC no había denegado expresamente la solicitud de supresión, el reclamante debería haber esperado a que se agotara dicho plazo, en bien entendido que el hecho de que con posterioridad a la solicitud de supresión el reclamante siguiera recibiendo correos de la UOC, no presuponía su denegación.

Por lo que cabe concluir que la reclamación se presentó de forma prematura.

Dicho esto, teniendo en cuenta que, aparte del requerimiento de subsanación, la FUOC no dio otra respuesta a la solicitud de supresión del reclamante dentro del plazo de un mes -como debería haber hecho-, pasado quien la persona reclamante podría haber presentado la reclamación ante la Autoridad y ésta se hubiera admitido, por economía procesal se considera oportuno efectuar un pronunciamiento sobre el motivo de fondo de la reclamación.

4.- De la documentación y las manifestaciones efectuadas por ambas partes en el procedimiento se desprende que, en fecha 08/09/2021, la persona reclamante envió un correo electrónico a la UOC, mediante el cual solicitaba que la universidad suprimiera sus datos personales, incluido su perfil en el espacio virtual de la UOC. Y en fecha 14/09/2021 reiteró esta solicitud.

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 unos estudios impartidos 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 FUOC) la supresión de sus datos cuando el tratamiento se base en su consentimiento.

En la fase de audiencia, la FUOC ha aportado copia de un correo electrónico que habría enviado en fecha 17/09/2021 a la persona reclamante -en la misma dirección de correo electrónico ((...)@yahoo.com) que empleó la persona reclamante para solicitar la supresión de sus datos personales-, mediante el cual la UOC le comunicaba que esta dirección electrónica no figuraba en sus bases de datos, y que

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

consiguientemente no podía identificarla, y le requería que aportase la información necesaria a tal efecto.

Ciertamente, en el correo que la persona reclamante envió a la UOC en fecha 08/09/2021, mediante el cual solicitaba la supresión de sus datos, sólo figuraba su nombre (“(...)”) y la dirección electrónica “(...)@yahoo.com”, que no coincide del todo con ninguna de las direcciones electrónicas que la FUOC ha manifestado que figuraban en sus bases de datos (“(...)@gmail.com” y (...)@(...).as). Cabe puntualizar que en el caso de la primera dirección señalada por la FUOC, existe una coincidencia con el nombre de usuario (“(...)”), pero no con el dominio (en el caso de la UOC, el dominio es "gmail.com", mientras que en el correo del reclamante era "yahoo.com").

Estas manifestaciones sobre la falta de coincidencia de las direcciones electrónicas resultan verosímiles, teniendo en cuenta que en el correo que la FUOC envió al reclamante en fecha 17/09/2021 -ocho días después de recibir la solicitud de supresión y antes que tuviera conocimiento de la tramitación de este procedimiento de tutela-, ya le manifestaba este motivo impositivo, y además se infería la voluntad de la universidad de suprimir los datos personales del reclamante (“...tras haber tratado de proceder a la baja de sus datos de nuestros sistemas, no hemos logrado finalizar el procedimiento de supresión ya que el correo desde el que nos escribe ((...)@yahoo.com) no ha sido localizado en nuestras bases de datos”).

Por otra parte, no se puede descartar que también hubiera contribuido a la imposibilidad de identificar a la persona reclamante el hecho de que en fecha 14/09/2021 la misma persona hubiera modificado la dirección electrónica de su perfil de la UOC para evitar recibir más correos de la universidad.

Así las cosas, todo parece indicar que la FUOC sólo disponía del nombre del reclamante, cuya información es claramente insuficiente para identificarle a efectos de tramitar una solicitud de supresión de datos personales. Al respecto, cabe señalar que el artículo 25 de Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprobó el Reglamento de desarrollo de la antigua LOPD, establece que las solicitudes de ejercicio de derechos han de contener: “a) Nombre y apellidos del interesado; fotocopia del documento nacional de identidad, o del pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, en su caso, de la persona que lo represente, o instrumentos electrónicos equivalentes; así como el documento o instrumento electrónico acreditativo de esta representación. La utilización de firma electrónica identificativa del afectado exime de la presentación de las fotocopias del DNI o documento equivalente”.

Por otra parte, el correo que la UOC envió en fecha 17/09/2021 a la persona reclamante se enmarca en el supuesto previsto en el artículo 12.6 de RGPD, que prevé que cuando “el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud a que se refieren los artículos 15 a 21, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado.” Con el añadido de que en este caso, la imposibilidad de identificarla también impedía saber los datos a suprimir.

En el escrito de fecha 27/10/2021 que presentó ante la Autoridad, la FUOC ha manifestado que la persona reclamante no contestó el correo que le envió en fecha 17/09/2021, donde se le pedía que aportara información para identificarla, manifestación que también resulta verosímil a la vista del conjunto de hechos analizados.

Por último, en el mismo escrito la FUOC ha manifestado que ha *"procedido a la supresión de este perfil y al bloqueo de todos los datos personales asociados al mismo durante el tiempo necesario para atender las responsabilidades legales derivadas de su supresión"*.

De estas manifestaciones se desprende que la FUOC ha estimado la solicitud de supresión de la persona reclamante, lo que hace innecesario efectuar consideración alguna sobre la procedencia del derecho de supresión ejercido.

En lo que respecta al bloqueo de los datos de la persona reclamante que la FUOC señala en su escrito, procede indicar que se trata de una obligación del responsable del tratamiento (en este caso, la FUOC), prevista en el artículo 32 de la LOPDDDD para los casos en que procede la rectificación o la supresión de datos personales. De acuerdo con el apartado 2º de este precepto: *"El bloqueo de los datos consiste en la identificación y reserva de éstos, con la adopción de medidas técnicas y organizativas, para impedir su tratamiento, incluida la visualización, salvo para la puesta a disposición de los datos a los jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las administraciones públicas competentes, en particular de las autoridades de protección de datos, para la exigencia de posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y sólo por plazo de prescripción de éstas. Transcurrido este plazo deben destruirse los datos"*. Igualmente, el apartado 3º de este artículo establece que: *"Los datos bloqueados no pueden tratarse para ninguna finalidad distinta a la señalada en el apartado anterior"*, lo que impediría, entre otros, tratar los datos de la persona reclamante para fines publicitarios.

De lo expuesto se concluye que la FUOC no desatendió el derecho de supresión ejercido por la persona reclamante, puesto que su falta de actuación inicial no puede atribuirse a dicha universidad sino al aquí reclamante, quien, aunque fuera involuntariamente, no proporcionó a la universidad la información que permitía identificarlo -todo y que aquélla se lo requirió-, dado que el derecho de supresión ejercido es personalísimo, y que por tanto la identificación de la persona solicitante -ahora reclamando- era un requisito previo necesario para tramitar su solicitud de supresión, teniendo en cuenta, además, que ha procedido finalmente a suprimir los datos de la persona reclamante, una vez que pudo confirmar su identidad mediante la documentación que ésta presentó con la reclamación ante esta Autoridad.

Por todo lo expuesto,

RESUELVO

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

Segundo.- Notificar esta resolución a la Fundación para la Universidad Abierta de Cataluña ya la persona reclamante.

Tercero.- Ordenar la publicación de la Resolución en la web de la Autoridad (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,