26/04/2023

La AEPD recibió en 2022 el mayor número de reclamaciones de su historia



La Agencia Española de Protección de Datos publica su Memoria 2022, que recoge las actividades realizadas, un análisis de las tendencias normativas y los retos de futuro

El año pasado la Agencia recibió 15.128 reclamaciones, lo que supone un incremento del 9% respecto a 2021 y un 47% respecto a 2020

Las reclamaciones planteadas con mayor frecuencia por los ciudadanos corresponden a servicios de internet, videovigilancia, recepción de publicidad no deseada e inserción indebida en ficheros de morosidad

Las áreas de actividad con mayor importe de multas impuestas han sido servicios de Internet, publicidad, asuntos laborales, brechas de datos personales, contratación fraudulenta y telecomunicaciones, que aglutinan el 87% de la cifra global de sanciones

La Agencia ha realizado en 2022 la campaña de concienciación de mayor éxito de su historia, Más que un móvil, con casi 300 millones de impactos

(25 de abril de 2023). La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha publicado hoy su Memoria 2022, que recoge de forma exhaustiva las actividades realizadas, los informes y procedimientos más relevantes del año, un análisis de las tendencias normativas y jurisprudenciales y los retos de futuro, tanto en un plano nacional como internacional.

Los principales retos están relacionados con una sociedad digital en la que se intercambian grandes volúmenes de información que es analizada y utilizada para múltiples fines. La Agencia considera que es plenamente legítimo promover una mayor disponibilidad y accesibilidad a los datos para usos que contribuyan a ofrecer a los ciudadanos, individual y colectivamente, mejores productos y servicios, pero esa intensificación del uso de datos personales debe hacerse desde el pleno respeto a los derechos de las personas. En este sentido, la Agencia trabaja en varios planos, tanto en el normativo como en el de ayudar a las organizaciones a cumplir con sus obligaciones, a la vez que actúa cuando se vulneran los derechos de los ciudadanos.

En cuanto a la gestión de reclamaciones, en 2022 se han presentado ante la Agencia **15.128 reclamaciones, lo que supone un aumento de un 9% respecto a 2021 y un 47% respecto a 2020. Esta cifra asciende a las 15.822** incluyendo los casos transfronterizos procedentes de otras autoridades de control europeas y los casos en los que la Agencia actúa por iniciativa propia. En 2021 las **reclamaciones resueltas han seguido aumentado (+6%)**, lo que refleja el compromiso de la Agencia con la resolución de reclamaciones en un contexto de persistente aumento de las recibidas. En este sentido, hay que destacar la importancia de los traslados, una previsión recogida en la normativa para facilitar la resolución rápida de las reclamaciones. Así, se observa que solo el 11% de las resoluciones llegan al procedimiento sancionador, frente al 79% que se producen tras el traslado de la reclamación. La principal vía de resolución de reclamaciones pasa por su traslado al responsable o encargado del tratamiento,

que la analiza y proporciona una respuesta a la Agencia que, en un número significativo de casos, permite obtener una respuesta satisfactoria para el ciudadano en una media de 82 días.

En lo relativo a las cifras de **delegados de protección de datos** (DPD) comunicados ante la Agencia, 2022 se cerró con 103.350 DPD frente a los 82.249 DPD de 2021. De la cifra del año pasado, 91.221 corresponden al sector privado y 9.129 al sector público. Por lo que respecta a los servicios de ayuda que presta la Agencia para la adaptación al Reglamento, se han recibido casi 695 consultas a través del Canal del DPD, que da respuesta a las consultas que plantean los Delegados de Protección de Datos previamente notificados a la Agencia.

La Memoria 2022 recoge por primera vez el detalle de las Administraciones Públicas sancionadas por incumplir los requerimientos y medidas correctivas impuestas. Tanto la falta de respuesta a los requerimientos de información que envía la Agencia como no acreditar que se han cumplido las medidas impuestas suponen infracciones clasificadas como muy graves. Dentro de las administraciones que no han cumplido las órdenes de la Agencia, destacan las entidades locales de más de 20.000 habitantes a las que se les ha requerido que nombren un delegado de protección de datos, algo obligatorio tal y como establece el RGPD para las autoridades u organismos públicos.

Durante el año 2022 se ha duplicado la cifra de reclamaciones gestionadas a través del Canal Prioritario –para solicitar la retirada urgente de contenido sexual o violento publicado en internet sin el permiso de las personas que aparecen– que han tenido una tramitación urgente. Se han realizado 51 intervenciones en 2022, logrando retirar los contenidos sensibles con inmediatez en más de un 90% de los casos.

En cuanto a las reclamaciones ordinarias, las **planteadas con mayor frecuencia** por los ciudadanos en 2022 corresponden a servicios de internet (15%), videovigilancia (15%), recepción de publicidad (excepto spam) (13%), inserción indebida en ficheros de morosidad (8%) y reclamación de deudas (6%). En lo relativo a los procedimientos sancionadores, se finalizaron 481, siendo las áreas más frecuentes la videovigilancia (29%), servicios de internet (15%), los procedimientos relacionados con las Administraciones Públicas (9%) y las brechas de datos personales (6%).

El hecho de que en esas áreas se realizaran un mayor número de procedimientos sancionadores no implica que sean estas las que mayor número de sanciones acumulan. En este sentido, la Agencia ha impuesto 378 resoluciones que han finalizado con la imposición de multa. Las **seis áreas de actividad con mayor importe global de multas** han sido servicios de Internet (11.492.201 euros), publicidad -excepto spam- (2.291.800 euros), asuntos laborales (2.198.800 euros), brechas de datos personales (821.800 euros), contratación fraudulenta (706.800 euros) y telecomunicaciones (632.000 euros). Estas seis áreas suponen el 87% del importe global de sanciones, que en 2022 ascendió a 20.775.361 euros. En comparación con las cifras globales de los países del EEE, hay que destacar que la Agencia ha declarado en 2022 el 40,2% de las sanciones pero sólo ha impuesto el 2,5% de las multas.

En cuanto a los **casos transfronterizos**, la Agencia ha liderado 15 en 2021 como autoridad principal y ha cooperado como autoridad interesada en más de 200. Asimismo, se han recibido 1.142 peticiones de otras autoridades europeas, solicitudes de asistencia y consulta, y proyectos de decisión.

En lo referente a las sentencias de la **Audiencia Nacional** recaídas en los recursos interpuestos contra resoluciones de la Agencia, de las 59 dictadas en 2022, 50 (el 85%) fueron desestimatorias o inadmitidas. Por su parte, el **Tribunal Supremo** ha dictado una sentencia, favorable a la Agencia.

En cuanto a las **notificaciones de brechas de datos personales** realizadas ante la Agencia, estas son inicialmente recibidas por la División de Innovación Tecnológica (DIT), que realiza un primer análisis. La DIT ha recibido y analizado 1.751 notificaciones de brechas de datos personales, dando lugar a diez traslados a la Subdirección de Inspección de Datos por requerir una investigación en mayor profundidad.

Por último, se han planteado casi 2.400 cuestiones ante el **Canal Joven de la Agencia**, un incremento de más del 30% respecto a 2021. Destacan las **consultas que proceden de madres y padres** (32%) sobre los tratamientos de datos de menores tanto en el ámbito educativo como en el plano personal. En este último, se registran consultas sobre la publicación por familiares en redes

sociales de imágenes de menores, en especial cuando los progenitores están separados. En estos casos se informa de que estas cuestiones se deben plantear ante el juez competente. En el plano educativo, se han incrementado las consultas de docentes y directores de centros educativos (8%) sobre tratamientos de datos en los centros escolares. También se han recibido más consultas procedentes de empresas privadas (8%) que tratan datos personales de menores, fundamentalmente en cuanto a tratamientos de videovigilancia y publicación de imágenes, con especial relevancia en el ámbito deportivo, en concreto de las competiciones organizadas por Federaciones Deportivas.

En el ámbito de menores, hay que destacar que en 2022 la Agencia ha lanzado, junto a UNICEF España, la campaña Más que un móvil, que incluye La guía que no viene con el móvil, con pautas y recomendaciones para fomentar el diálogo y que **las familias participen activamente en la educación de sus hijos e hijas**, transmitiendo valores e información suficiente para garantizar tanto un uso responsable del teléfono móvil como los derechos de los niños y las niñas también en el entorno digital. Gracias a la difusión realizada por los colaboradores, se ha convertido en la campaña de mayor éxito en la historia de la Agencia, con casi 300 millones de impactos.