

# El principio de confidencialidad en la entrega de paquetes

Nota informativa

La Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, "**AEPD**") ha publicado la resolución correspondiente al [expediente N°EXP202313334](#) (en adelante, la "**Resolución**"), mediante la cual se determina el archivo de actuaciones relacionadas con una reclamación presentada contra una empresa del sector logístico.

### **(I) Supuesto de hecho**

La reclamación fue presentada por el destinatario de un paquete que manifestaba haber recibido un correo electrónico que confirmaba la entrega de dicho paquete en su domicilio, además de señalar el nombre del reclamante como firmante de la recepción y un DNI anonimizado. Sin embargo, y a pesar de lo señalado en la comunicación, el destinatario señala que no se encontraba en su domicilio a la hora reflejada de recepción y que, por lo tanto, un tercero sin su consentimiento debió recibir el paquete, por lo que podría haber implicado la exposición de los datos personales que se encontraban en el propio paquete.

La AEPD analiza en este caso la actuación de la empresa logística, la relación existente con un proveedor de servicios involucrado en la entrega del paquete (en adelante, el "**colaborador**" o el "**encargado**") y las medidas implementadas para garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, en relación con el posible **incumplimiento del principio de confidencialidad**, regulado en el artículo 5.1.f) del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, "**RGPD**").

### **(II) Medidas implementadas por la empresa reclamada**

La empresa logística expuso ante la AEPD la **implementación de una serie de medidas y garantías relacionadas con el tratamiento de datos personales** objeto de análisis por la autoridad, entre las que se encuentran medidas tendentes a la fiscalización y control de la actuación del encargado, así como la puesta a disposición de este de directrices y recordatorios para garantizar el cumplimiento del RGPD, de acuerdo con sus instrucciones. En concreto, se identificaban las siguientes:

- Actualización de la "Guía práctica del reparto", en la que se prohíbe realizar entregas a terceros sin autorización previa.
- Comunicaciones periódicas a los colaboradores, recordando la obligación de cumplir con la normativa vigente, y que se distribuyen a través de los canales de comunicación establecidos entre intranet, correo electrónico y aplicaciones de mensajería instantánea.
- Recordatorios automáticos en el acceso de la aplicación de reparto, que resaltan la prohibición de entregas a vecinos o porteros.
- Formación a través de material informativo a colaboradores nuevos y ya contratados.
- Intensificación del sistema de auditoría a colaboradores para verificar el cumplimiento de los procedimientos. En caso de detectarse un potencial incumplimiento, esto podría dar lugar a medidas correctivas, la imposición de penalizaciones o inclusive, la resolución de la relación contractual.



Además, la reclamada afirma dar **cumplimiento al principio de minimización de datos** derivado del tratamiento de datos implicado en este supuesto, en virtud del cual se trataron exclusivamente los datos necesarios para llevar a cabo la entrega del paquete, esto es, el nombre, apellidos y dirección del destinatario.

Sin embargo, como consecuencia de la investigación interna realizada por el responsable del tratamiento, se detectó que se había producido una entrega falsa, pues el mensajero se encontraba en la dirección correcta, pero el número de DNI indicado no existía, concluyendo que el mensajero no llegó a hacer entrega del paquete a ningún destinatario. Ante este incumplimiento grave del servicio prestado por el proveedor al reclamado **se impone una penalización al encargado del tratamiento.**

Como consecuencia de lo anterior, a pesar de asumir el error, la empresa logística subraya que las medidas adoptadas son suficientes para prevenir incidentes, respaldándose en el volumen significativo de paquetes entregados en relación con el reducido número de incidentes.

### (III) Fundamentos jurídicos

#### a) Confidencialidad

La AEPD concluye que la confidencialidad solo se verá afectada en aquellos casos que se posibilite a un tercero el acceso a datos personales que no son públicos ni conocidos previamente por el tercero.

Por ello, al no haberse puesto en conocimiento del receptor información adicional o sensible que no conociese previamente, pues el mensajero del paquete ya era conocedor de los datos personales afectados, se determina que **no se vulnera el principio de confidencialidad** en relación con los datos personales del destinatario.

#### b) Presunción de inocencia

Finalmente, la AEPD determina el archivo como consecuencia de la **falta de pruebas que acreditasen la infracción**. Esto se fundamenta en la aplicación del principio de presunción de inocencia en el ámbito administrativo, conforme a lo señalado por el artículo 53.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que los presuntos responsables tendrá derecho a la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

### (IV) Conclusión

En definitiva, la autoridad de control destaca que:

- Se procedió al archivo al no existir pruebas suficientes que demuestren la vulneración del principio de confidencialidad.
- El principio de presunción de inocencia resulta aplicable en el ámbito administrativo sancionador.

Por lo tanto, no se acreditó la existencia de una infracción administrativa, al no haberse acreditado que el mensajero accedió a información personal no relacionada con sus funciones, por lo que no se produjo una vulneración del principio de confidencialidad.





---

Calle Serrano, 69.  
28006 Madrid  
[www.ecija.com](http://www.ecija.com)

Área de Protección de  
Datos de ECIIA  
[info@ecija.com](mailto:info@ecija.com)