

Las reclamaciones presentadas ante la AEPD aumentaron un 35% en 2021

- La Agencia Española de Protección de Datos publica su Memoria 2021, que recoge las actividades realizadas por este organismo en todas sus áreas, un análisis de las tendencias y una exposición de los retos presentes y futuros
- La actividad de 2021 ha estado centrada de forma prioritaria en dar respuesta a los retos de protección de datos relacionados con la pandemia y en seguir impulsando que aquellos que tratan datos se comprometan con la protección de la privacidad y la ética digital a través del Pacto Digital
- En 2021 se recibieron casi 14.000 reclamaciones (+35%), a las que hay que sumar los casos transfronterizos, aquellos en los que la Agencia actúa por iniciativa propia y las quiebras de seguridad trasladadas a inspección
- Durante 2021 se realizaron con éxito 25 intervenciones urgentes para la retirada de contenidos sexuales o violentos publicados en Internet y denunciadas a través del Canal prioritario
- Las reclamaciones planteadas con mayor frecuencia por los ciudadanos corresponden a servicios de internet, videovigilancia, recepción de publicidad e inserción indebida en ficheros de morosidad
- Las áreas de actividad con mayor importe de multas impuestas son la publicidad, telecomunicaciones, entidades financieras/acreedoras, ficheros de morosidad, contratación fraudulenta y asuntos laborales, que aglutinan más del 90% de la cifra global de sanciones

(21 de marzo de 2022). La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha publicado hoy su [Memoria 2021](#), que recoge de forma exhaustiva las actividades realizadas, las cifras de gestión, los informes y procedimientos más relevantes del año, y un análisis de los retos presentes y futuros. La actividad de organismo en 2021 ha estado centrada de forma prioritaria en una doble vertiente: **dar respuesta a los desafíos de protección de datos relacionados con la pandemia** y **seguir impulsando que aquellos que tratan datos** se comprometan con la protección de la privacidad. En el primer bloque, la Agencia ha continuado participando en articular garantías para proteger los datos personales en los tratamientos relacionados con las medidas contra la COVID-19, tanto en un plano nacional como en el europeo a través del Comité Europeo de Protección de Datos (CEPD). En el segundo, en 2021 se puso en marcha el [Pacto Digital para la Protección de las Personas](#), una iniciativa que ya cuenta con casi 400 entidades adheridas y que promueve la privacidad y la ética digital como un activo que las organizaciones deben tener en cuenta a la hora de diseñar sus políticas y sus estrategias.

En cuanto a las cifras de gestión, en 2021 se han presentado ante la Agencia **13.905 reclamaciones, un aumento de un 35% respecto a 2020**. Esta cifra asciende a las **14.571** incluyendo los casos transfronterizos, los casos en los que la Agencia actúa por iniciativa propia y las quiebras de seguridad trasladadas a inspección. En 2021 las

reclamaciones resueltas han aumentado un 35% (14.098) respecto al año anterior (10.443), una cifra muy destacable que ha permitido resolver reclamaciones pendientes de ejercicios anteriores sin que hayan aumentado significativamente los tiempos medios de resolución. En esos tiempos de tramitación de las reclamaciones hay que hacer una referencia a los **traslados**, una previsión recogida por la LOPDGDD para facilitar la resolución rápida de las reclamaciones y que ha permitido que estas se resuelvan en menos de dos meses.

Durante el año 2021 se ha seguido trabajando en el [Canal Prioritario](#) para solicitar la retirada urgente de contenido sexual o violento publicado en internet sin el permiso de las personas que aparecen en ellos. Así, se han recibido 377 peticiones a través del Canal Prioritario, de las cuales 215 han entrado a través del canal de menores. Se han realizado 25 intervenciones de urgencia después de determinar la naturaleza especialmente sensible de los datos personales divulgados y la afectación grave a la intimidad de las personas, consiguiendo la retirada de los contenidos sensibles con inmediatez.

En cuanto a las reclamaciones ordinarias, las **planteadas con mayor frecuencia** por los ciudadanos en 2021 corresponden a servicios de internet (16%), videovigilancia (12%), recepción de publicidad (excepto spam) (11%) e inserción indebida en ficheros de morosidad (9%). En cuanto a los procedimientos sancionadores, se finalizaron 585, un 49% más que en 2021. Las áreas más frecuentes en los procedimientos sancionadores son videovigilancia (25%), servicios de internet (22%), y publicidad a través de correo electrónico o teléfono móvil (9%).

Se han realizado 264 resoluciones que han finalizado con la imposición de multa. Las seis **áreas de actividad con mayor importe global de multas** han sido la publicidad (8.659.200 euros), telecomunicaciones (6.500.000 euros), entidades financieras/acredoras (6.243.000 euros), ficheros de morosidad (4.209.000 euros), contratación fraudulenta (3.674.000 euros) y asuntos laborales (2.625.900 euros). Estas seis áreas suponen más del 90% del importe global de sanciones, que en 2021 ascendió a 35.074.800 euros. El incremento en la cifra de multas impuestas con respecto a años anteriores está relacionado con el mayor número de procedimientos sancionadores resueltos y también con la envergadura y complejidad de los casos, derivada de la magnitud de los tratamientos de datos investigados.

En cuanto a los **casos transfronterizos**, la Agencia ha iniciado 16 en 2021 y se ha declarado autoridad interesada en más de 300. Asimismo, se han recibido 1.070 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 66 dictadas en 2021, 56 (el 85%) fueron desestimatorias o inadmitidas. Por su parte, el **Tribunal Supremo** ha dictado 4 sentencias, todas ellas favorables 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 1.647 notificaciones en 2021, de las que poco más del 4% (76) se han remitido a la Subdirección de Inspección por requerir de una investigación en profundidad. Las brechas de datos personales más frecuentes son las causadas por ciberincidentes de origen externo/malintencionado y, dentro de este tipo de incidentes, el ransomware es el más repetido. En paralelo, siguen en aumento los casos en los que el cifrado de los datos y/o los sistemas van precedidos de una filtración de información y su puesta a la venta en internet/darkweb.

En lo relativo a las cifras de **delegados de protección de datos (DPD)** notificados ante la Agencia, 2021 se cerró con 82.249 DPD frente a los 65.040 DPD de 2020. De la cifra del año pasado, 74.033 corresponden al sector privado y 8.396 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 670 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.

Por último, se han planteado casi 1.800 cuestiones ante el [Canal Joven de la Agencia](#), un incremento de más del 28% respecto a 2020. Los progenitores han planteado el mayor número de consultas (54%) y, de forma agrupada, aglutinaron el 25% las cuestiones realizadas por responsables de empresas y organismos públicos que tratan datos de menores de edad, como clubs deportivos o entidades locales, o docentes de centros educativos.