

# Directrices



## **Directrices 6/2022 sobre la aplicación práctica de los arreglos amistosos**

**Versión 2.0**

**Adoptadas el 12 de mayo de 2022**

## Historial de versiones

Versión 2.0	12 de mayo de 2022	Adopción de las Directrices 6/2022 Solo se realizaron pequeños ajustes de redacción en comparación con la versión 1.0, a efectos de publicación.
Versión 1.0	18 de noviembre de 2021	Adopción del documento interno del CEPD 6/2021 Los miembros del CEPD decidieron debatir la publicación del documento tras un período de seis meses, lo que les permitió adquirir experiencia en la práctica durante ese período.

## Índice

1	Ámbito de aplicación y objetivo .....	4
2	DEFINICIÓN DEL TÉRMINO «ARREGLO AMISTOSO» .....	5
2.1	Contexto general .....	5
2.2	Contexto del RGPD .....	6
2.3	El objetivo de los arreglos amistosos en general .....	9
3	ANÁLISIS JURÍDICO GENERAL .....	10
3.1	La facultad de alcanzar un arreglo amistoso como una de las competencias conferidas a las autoridades de control .....	10
3.2	El procedimiento de arreglo amistoso en el contexto de la ventanilla única .....	10
3.2.1	Arreglo amistoso alcanzado por la ACI que recibe la reclamación en la fase preliminar del examen .....	11
3.2.2	Intento de arreglo amistoso por parte de la ACP .....	12
3.2.3	Asuntos con arreglo al artículo 56, apartado 2 .....	16
4	CONSECUENCIAS JURÍDICAS Y RECOMENDACIONES PRÁCTICAS .....	17
4.1	Aplicación del principio de buena administración al procedimiento de arreglo amistoso en el contexto de la ventanilla única .....	17
4.2	El procedimiento de cooperación tras un arreglo amistoso alcanzado por la ACP .....	18
4.3	Arreglo amistoso en los casos del artículo 56, apartado 2 .....	20
	Anexo 1: PASOS PERTINENTES A LA HORA DE TRATAR UN ASUNTO MEDIANTE UN ARREGLO AMISTOSO .....	21
	Anexo 2: PAÍSES EN LOS QUE NO ES POSIBLE ALCANZAR ARREGLOS AMISTOSOS DE CONFORMIDAD CON LA LEGISLACIÓN NACIONAL .....	24

## El Comité Europeo de Protección de Datos

Visto el artículo 70, apartado 1, letra e), 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en lo sucesivo, «RGPD»),

Visto el Acuerdo EEE, y en particular su anexo XI y su protocolo 37, modificado por la Decisión del Comité Mixto del EEE n.º 154/2018, de 6 de julio de 2018<sup>1</sup>,

Vistos los artículos 12 y 22 de su Reglamento interno,

### HA ADOPTADO LAS SIGUIENTES DIRECTRICES

#### 1 ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OBJETIVO

1. La práctica ha demostrado que muchas autoridades de control (en lo sucesivo, «AC») aplican el instrumento de los arreglos amistosos al tramitar las reclamaciones. También cabe señalar que existen diversas variaciones de los arreglos amistosos y que, por lo tanto, las autoridades de control las tratan de manera diferente debido a las diferentes legislaciones nacionales. El RGPD utiliza el término «arreglo amistoso» únicamente en el considerando 131 en referencia al tratamiento de los asuntos locales con arreglo al artículo 56, apartado 2, del RGPD, pero no limita explícitamente las posibilidades de facilitar tales asuntos locales. La laguna resultante en la regulación de los arreglos amistosos para los asuntos no locales se ha subsanado de distintas formas, algunas a través de la legislación de los Estados miembros y otras mediante la interpretación. Habida cuenta de estas diferentes interpretaciones y de las diferentes legislaciones nacionales que regulan el tratamiento de las reclamaciones y los arreglos amistosos (si es que existen), la aplicación práctica del instrumento de los arreglos amistosos difiere considerablemente entre los Estados miembros.
2. Las competencias de las AC deben ejercerse de conformidad con los requisitos específicos del Derecho procesal de su Estado miembro. Esto se aplica también al tratamiento de los asuntos. Sin embargo, el Derecho procesal nacional debe respetar los principios de equivalencia y eficacia y, por tanto, no puede hacer excesivamente difícil o prácticamente imposible el ejercicio de los derechos conferidos por el Derecho de la Unión (es decir, el RGPD). A través de las presentes Directrices, el CEPD pretende, por tanto, establecer las mejores prácticas para una aplicación coherente del RGPD a escala nacional y de la UE, en la medida adecuada para la aplicación del instrumento de arreglos amistosos, teniendo en cuenta las diversas legislaciones procesales nacionales, en la medida en que dicho instrumento se haya aplicado explícitamente, el procedimiento del mecanismo de ventanilla única en virtud del RGPD y el entorno técnico (IMI).

---

<sup>1</sup> Las referencias a los «Estados miembros» en la presentes Directrices deben entenderse como referencias a los «Estados miembros del EEE».

3. Los asuntos tratados por las AC pueden tener orígenes distintos de las reclamaciones, por ejemplo, asuntos basados en noticias de medios de comunicación o investigaciones de oficio. Sin embargo, las presentes directrices solo abordarán la aplicación práctica de los arreglos amistosos en los casos que se originen como reclamación de un interesado, ya que la posibilidad de una solución postula la existencia de un litigio entre dos entidades, en este caso la reclamación presentada por un interesado contra un responsable del tratamiento (véase también el apartado 2.1). Además, estas reclamaciones pueden dividirse en i) asuntos nacionales sin carácter transfronterizo, ii) asuntos en los que se aplica el mecanismo de ventanilla única porque son de carácter transfronterizo, y iii) asuntos transfronterizos que se tratan localmente de conformidad con el artículo 56, apartado 2, del RGPD. Una vez más, aunque la práctica demuestra que los arreglos amistosos son una posible vía de actuación para todas las situaciones, las presentes directrices abordarán principalmente las denuncias de carácter transfronterizo.

## 2 DEFINICIÓN DEL TÉRMINO «ARREGLO AMISTOSO»

### 2.1 Contexto general

4. El RGPD no define el significado del término «arreglo amistoso» y solo se refiere a esta expresión en el considerando 131<sup>2</sup>. Los significados más relevantes de «arreglo» son «un pacto» y «un acuerdo oficial destinado a resolver un litigio o un conflicto». El *Oxford English Dictionary* explica el adjetivo «amicable» [amistoso] como «caracterizado por la cordialidad y la ausencia de discordia».
5. La forma en que los arreglos amistosos se definen de manera más general en la profesión jurídica y en otros documentos internacionales proporciona algunas orientaciones preliminares para determinar la definición de los acuerdos amistosos. Por ejemplo, la Cámara de Comercio Internacional (CCI) ofrece una serie de procedimientos de resolución de litigios que pueden considerarse «arreglos amistosos»<sup>3</sup>. El principal procedimiento de arreglos amistosos en la CCI parece ser la mediación, que se describe como una técnica flexible y consensuada por medio de la cual un tercero neutral ayuda a los interesados a alcanzar un acuerdo y poner término a una disputa. Según la CCI, los acuerdos alcanzados

---

<sup>2</sup> Considerando 131: «<sup>1</sup>En casos en los que otra autoridad de control deba actuar como autoridad de control principal para las actividades de tratamiento del responsable o del encargado pero el objeto concreto de una reclamación o la posible infracción afecta únicamente a las actividades de tratamiento del responsable o del encargado en el Estado miembro en el que se haya presentado la reclamación o detectado la posible infracción y el asunto no afecta sustancialmente ni es probable que afecte sustancialmente a interesados de otros Estados miembros, la autoridad de control que reciba una reclamación o que detecte situaciones que conlleven posibles infracciones del presente Reglamento o reciba de otra manera información sobre estas debe tratar de llegar a un arreglo amistoso con el responsable del tratamiento y, si no prospera, ejercer todos sus poderes. <sup>2</sup>En lo anterior se debe incluir el tratamiento específico realizado en el territorio del Estado miembro de la autoridad de control o con respecto a interesados en el territorio de dicho Estado miembro; el tratamiento efectuado en el contexto de una oferta de bienes o servicios destinada específicamente a interesados en el territorio del Estado miembro de la autoridad de control; o el tratamiento que deba evaluarse teniendo en cuenta las obligaciones legales pertinentes en virtud del Derecho de los Estados miembros.»

<sup>3</sup> <https://iccwbo.org/dispute-resolution-services/mediation/icc-international-centre-for-adr/>.

a través de la mediación son contractualmente vinculantes y ampliamente ejecutables. La Organización Mundial del Comercio («OMC») utiliza arreglos amistosos como «soluciones mutuamente acordadas», lo que constituye una «solución negociada» entre las partes implicadas que permite una solución rápida y adaptada de una disputa.<sup>4</sup> Además, la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea («EUIPO») se refiere a los acuerdos amistosos como un «proceso extrajudicial que da lugar a una solución negociada entre las partes [...] a través de la mediación»<sup>5</sup>. El Centro Europeo del Consumidor («CEC») también se refiere a los arreglos amistosos<sup>6</sup> como una forma de «procedimientos de resolución alternativa de litigios», tal como se establece en la Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo<sup>7</sup>, como procedimientos administrados por «organismos extrajudiciales neutrales como conciliadores, mediadores, árbitros, defensores del pueblo y oficinas de reclamación»<sup>8</sup>, y en los que «los consumidores y las empresas intentan resolver un litigio conjuntamente [...] mediante la audiencia de ambas partes, examinando la situación jurídica, debatiendo posibles soluciones y, por último, presentando una propuesta de arbitraje»<sup>9</sup>.

6. En resumen, parece que los arreglos amistosos se refieren generalmente a la resolución alternativa de litigios a través de un procedimiento que da lugar a que un asunto se cierre de manera cordial. Mientras que el resultado es un acuerdo entre las partes, el propio procedimiento sigue un enfoque amistoso. Los procedimientos pueden abarcar desde las negociaciones entre partes hasta las mediaciones formales, e incluso facilitar las prácticas de conciliación.

## 2.2 Contexto del RGPD

7. En el contexto del tratamiento de reclamaciones por parte de las autoridades de protección de datos, la mayoría de los Estados miembros consideran que los arreglos amistosos son un proceso de «resolución alternativa de litigios». En la mayoría de los casos, el arreglo amistoso se facilita cuando se presenta una reclamación ante la AC en relación con la supuesta violación del RGPD, en particular en lo que respecta a los derechos de los interesados, para resolver el caso a su favor. En tales casos, el responsable del tratamiento y el interesado deben llegar a un acuerdo, bajo la supervisión de la AC, que modera el curso de los acontecimientos. Así pues, la AC actúa como una especie de facilitador del proceso destinado a resolver la reclamación. La AC, a diferencia de un «mediador» real, participa activamente en el procedimiento, ya que sigue teniendo que cumplir sus obligaciones como AC y, por lo tanto, está obligada a dar curso a la reclamación, investigar el objeto de la reclamación con sus

---

<sup>4</sup> Wolfgang Alschner, *Amicable Settlements of WTO Disputes: Bilateral Solutions in a Multilateral System*, World Trade Review, volumen 13 (1), 2014, p. 65-102.

<sup>5</sup> EUIPO, Decisión n.º 2013-3 del Presidium de las Salas de Recurso de 5 de julio de 2013 relativa a la solución amistosa de litigios («Decisión relativa a la mediación»), <https://euipo.europa.eu/ohimportal/es/mediation>.

<sup>6</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index\\_es.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_es.htm).

<sup>7</sup> Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

<sup>8</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index\\_es.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_es.htm).

<sup>9</sup> Por ejemplo, el sitio web alemán equivalente <https://www.evz.de/einkaufen-internet/odr-adr/beratung-schlichtung.html>.

detalles en la medida adecuada e informar al interesado sobre el curso o el resultado de la reclamación.

8. Dado el relativo silencio del RGPD sobre los arreglos amistosos, el proceso de resolución alternativa de litigios que se siga y los requisitos y condiciones que rigen dicho proceso dependerán en gran medida de la legislación y la política de cada Estado miembro en particular. Un análisis de la práctica habitual muestra que, cuando se trata de arreglos amistosos, la mayoría de los sistemas jurídicos nacionales incluyen en el procedimiento a la AC receptora, el responsable (o encargado) del tratamiento y el interesado, así como, en su caso, también a la autoridad de control principal (ACP).
9. Cabe señalar que, en algunos Estados miembros, el interesado no es parte en el procedimiento administrativo contra el responsable del tratamiento. En dichos Estados miembros, la AC podrá utilizar un proceso de resolución de litigios similar al descrito en las presentes Directrices y cerrar un caso si considera que el responsable del tratamiento ha satisfecho las reclamaciones, pero sin oír al interesado. Sin embargo, estos procesos de resolución no se abordarán en las presentes Directrices.
10. Los arreglos amistosos se consideran principalmente posibles en cualquier fase del procedimiento, aunque algunas AC indiquen que solo son posibles en las primeras fases del examen del asunto, antes de que se haya adoptado ninguna otra medida. En algunos Estados miembros, los arreglos amistosos solo son aplicables en asuntos locales, debido a que el RGPD utiliza este término únicamente en el considerando 131, en el que se describe en consecuencia un enfoque de la autoridad de control afectada en los asuntos locales. Sin embargo, la mayoría de las AC declaran admisible el instrumento de arreglos amistosos en cualquier tipo de asuntos, independientemente de su carácter transfronterizo o local.
11. Por lo que respecta al considerando 131, el ámbito de aplicación de tales arreglos se limita a los asuntos en que la autoridad de control interesada que reciba la reclamación considere que su objeto concreto o la posible infracción afecta únicamente a las actividades de tratamiento del responsable o del encargado del tratamiento en el Estado miembro en el que se haya presentado la reclamación, o no afecta ni es probable que afecte sustancialmente a interesados de otros Estados miembros. La decisión de buscar un arreglo amistoso debe incluir entonces, como dice el considerando, i) el tratamiento específico realizado en el territorio del Estado miembro o con respecto a interesados en el territorio de dicho Estado miembro, ii) el tratamiento efectuado en el contexto de una oferta de bienes o servicios destinada específicamente a interesados en el territorio del Estado miembro, o iii) el tratamiento que deba evaluarse teniendo en cuenta las obligaciones legales pertinentes en virtud del Derecho de los Estados miembros. Por otra parte, las legislaciones que permiten explícitamente arreglos amistosos pueden no verse limitados por estos requisitos.
12. En principio, la elección de si puede o no buscarse un arreglo amistoso depende del Derecho del Estado miembro o de la discrecionalidad de la autoridad de control de que se trate. Por lo que se refiere a los criterios en función de los cuales los asuntos pueden considerarse adecuados para una resolución amistosa, dichos criterios podrían incluir, por una parte, la forma en que la AC ha llegado a conocer el asunto. Por lo tanto, el procedimiento del arreglo amistoso solo puede considerarse aplicable en los

asuntos en que se haya presentado una reclamación.

13. En general, los arreglos amistosos solo deben considerarse posibles en los asuntos relativos a los derechos de los interesados establecidos en los artículos 12 y siguientes del RGPD, dado que solo entonces el interesado puede disponer de sus propios derechos como parte en el arreglo. Sin embargo, teniendo debidamente en cuenta la legislación nacional de cada Estado miembro, dicha decisión está sujeta a la discrecionalidad de la AC, ya que tiene que evaluar el contexto más amplio del asunto concreto.
14. En cambio, las circunstancias de hecho del asunto podrían ser determinantes. Estas circunstancias especiales en las que se determina si puede o no llevarse a cabo un arreglo amistoso pueden regirse por la normativa nacional, mientras que el RGPD no se pronuncia al respecto (aparte del considerando 131). En la práctica, los siguientes criterios generales podrían guiar a la AC a la hora de tomar la decisión de iniciar un procedimiento de arreglo amistoso: existe la probabilidad de que el asunto se resuelva de forma amistosa; solo se ve afectada una cantidad limitada de interesados y si existe o no un fallo sistémico reconocible<sup>10</sup>; la violación de la protección de datos es incidental o accidental (en el sentido de negligencia); el asunto implica el tratamiento de un número limitado de datos personales; los efectos de la violación no son de duración y naturaleza graves (lo que significa que no hay consecuencias graves ni vulneraciones de las libertades y los derechos). Además, la probabilidad de que se produzcan nuevas violaciones en el futuro podría ser un factor determinante. Asimismo, pueden ser decisivas la importancia social más amplia y el interés público de las medidas de ejecución por parte de la AC, también a la luz de los ámbitos de especial vigilancia identificados, y la medida en que una AC puede adoptar medidas eficaces y eficientes.

**Ejemplo 1:**

Un responsable o encargado del tratamiento acepta facilitar cualquier información solicitada por una autoridad de control para resolver una reclamación, como una prueba clara de que ha cumplido los artículos 33 y 34 del RGPD en caso de violación de la seguridad de los datos personales. La razón por la que la solicitud no se atendió inmediatamente (de conformidad con el artículo 12 del RGPD) se basó en una discrepancia en el proceso de comunicación interna.

15. No obstante, cabe señalar que cualquier AC tiene derecho a seguir investigando la cuestión incluso después de que se haya alcanzado un arreglo amistoso, aunque en un procedimiento diferente o de otro tipo por propia iniciativa. La autoridad podrá continuar el procedimiento de oficio si, por ejemplo, considera que debe imponerse una multa o recibe otras reclamaciones similares sobre el mismo responsable del tratamiento, lo que lleva a la conclusión de que el responsable no ha cumplido su compromiso de subsanar las violaciones de la protección de datos, o si la reclamación o las investigaciones revelan otras infracciones, posiblemente sistémicas, que puedan tener consecuencias o repercusiones más amplias para otros interesados. Lo mismo ocurre cuando la solución amistosa solo afecta a partes de una reclamación, mientras que otras cuestiones o cuestiones adicionales del asunto

---

<sup>10</sup> Véase el ejemplo 2 que figura a continuación en relación con este criterio.

se tratan de otro modo. Además, una resolución amistosa no impide que el interesado vuelva a recurrir a la AC en caso de que (posteriormente) se compruebe que el responsable del tratamiento no ha cumplido su resolución según lo acordado. Estas circunstancias deben comunicarse de manera clara y transparente al responsable del tratamiento y al reclamante antes de llegar a un acuerdo amistoso.

**Ejemplo 2:**

El interesado presenta una reclamación en el sentido de que un responsable del tratamiento solicita un pasaporte como medio de identificación para suprimir una cuenta que el interesado posee en la plataforma del responsable del tratamiento. La AC considera que la reclamación es adecuada para un intento de arreglo amistoso, en el sentido de que el interesado puede quedar satisfecho si se anula la solicitud del pasaporte y se elimina la cuenta. Sin embargo, la AC abre una investigación de oficio sobre las políticas del responsable del tratamiento en relación con las cuentas de la plataforma, con el fin de garantizar que el responsable del tratamiento adapte sus políticas a las disposiciones del RGPD.

### 2.3 El objetivo de los arreglos amistosos en general

16. Además de alcanzar un resultado satisfactorio para el interesado, los arreglos amistosos son herramientas para lograr el cumplimiento del RGPD por parte del responsable del tratamiento. En caso de que se presente una reclamación porque un responsable del tratamiento no ha respetado los derechos del interesado con arreglo a los artículos 12 a 22 del RGPD, el ejercicio de los derechos del interesado puede acelerarse mediante un arreglo amistoso entre las partes. El criterio con respecto al cual se mide la resolución amistosa de la reclamación debe comprender dos elementos: por una parte, la satisfacción del interesado en el asunto concreto en relación con las cuestiones específicas planteadas en la reclamación y, por otra parte, cuando proceda y así lo exija la legislación nacional, la prueba aportada por el responsable del tratamiento a la AC de que ha satisfecho las solicitudes del interesado y ha cumplido los requisitos aplicables en materia de protección de datos. No obstante, la AC debe determinar en la práctica, teniendo en cuenta las circunstancias del asunto y la cooperación con otras autoridades de control implicadas en él, si el arreglo amistoso es suficiente para lograr el pleno cumplimiento del RGPD a la luz de las cuestiones jurídicas que rodean o se derivan de la reclamación individual contra el responsable del tratamiento concreto.
17. Por lo tanto, los arreglos amistosos deben entenderse en sentido amplio como una de las opciones para que una AC aborde las reclamaciones de los interesados y garantice la protección de sus derechos. Al mismo tiempo, debe reconocerse que los arreglos amistosos pueden no ser una solución adecuada para todos los asuntos. Si bien corresponde a las propias AC determinar si puede o no buscarse un arreglo amistoso en un asunto determinado, dicha evaluación debe llevarse a cabo sobre la base de criterios estructurados, uniformes, transparentes y explicables, como los mencionados en los apartados 12 y siguientes, y teniendo en cuenta las disposiciones del Derecho nacional, cuando existan.
18. Las facultades correctivas de la AC son de vital importancia para la aplicación y el mantenimiento del elevado nivel de protección que el RGPD pretende crear para todos los interesados, que a menudo se encuentran en una posición difícil o incluso de dependencia con respecto al responsable del

tratamiento. La resolución de un conflicto mediante el procedimiento del arreglo amistoso con una AC que tramita el proceso comparable a un facilitador puede ser una forma de abordar y tratar dicho desequilibrio y de encontrar una solución aceptable para cada parte, especialmente para el interesado en lo que respecta al ejercicio de sus derechos.

### 3 ANÁLISIS JURÍDICO GENERAL

#### 3.1 La facultad de alcanzar un arreglo amistoso como una de las competencias conferidas a las autoridades de control

19. Un procedimiento de arreglo amistoso encuentra su base jurídica en las funciones conferidas directamente a las AC por el RGPD [artículo 57, apartado 1, letras a) y f), del RGPD], así como en los poderes otorgados a las AC por una legislación nacional en el marco del artículo 58, apartado 6, del RGPD, cuando esta exista.
20. En el primer caso, el artículo 57, apartado 1, letras a) y f), del RGPD se aplican en general, proporcionando unas bases sólidas para que una autoridad de control busque todas las vías posibles para «tratar» reclamaciones [véase el artículo 57, apartado 1, letra f)] y hacer aplicar [véase el artículo 57, apartado 1, letra a)] el Reglamento, según proceda. El artículo 57, apartado 1, letra f), leído en relación con los artículos 77 y 78, implica un derecho individual a que toda reclamación (si es admisible) sea tratada e investigada en la medida necesaria para llegar a un resultado adecuado a la naturaleza y a las circunstancias de dicha reclamación. No obstante, corresponde a cada autoridad de control competente decidir en qué medida debe investigarse una reclamación. Un resultado podría ser, por ejemplo, que las partes en la reclamación hayan resuelto el asunto de forma amistosa a través de la intervención de la autoridad de control.
21. En el segundo supuesto, los Estados miembros pueden facultar a las AC para ejercer poderes adicionales en virtud del Derecho nacional, de conformidad con el artículo 58, apartado 6, del RGPD. Estas disposiciones nacionales establecen las características de este proceso de tratamiento de asuntos por parte de una AC (incluida una ACP) a fin de alcanzar una resolución amistosa.

#### 3.2 El procedimiento de arreglo amistoso en el contexto de la ventanilla única

22. A fin de evaluar el papel del arreglo amistoso en el contexto del procedimiento de ventanilla única, puede hacerse referencia, en primer lugar, a la justificación de dicho procedimiento, tal como se establece en el artículo 60, apartado 1, del RGPD. Como se aclara en las Directrices 2/2022 del CEPD sobre la aplicación del artículo 60 del RGPD<sup>11</sup>, el artículo 60, apartado 1, establece principios básicos y generales que se aplican a lo largo de toda la cooperación entre AC. De conformidad con la redacción de este artículo, los conceptos clave del procedimiento de cooperación consisten en «esforzarse por llegar a un consenso» y en la obligación que señala que «intercambiarán toda información pertinente». Además, estas la autoridad de control principal y cualquier otra autoridad de control interesada deben

---

<sup>11</sup> Apartados 37 y 38 de las Directrices 2/2022 del CEPD sobre la aplicación del artículo 60 del RGPD.

cumplir estas obligaciones (obligación mutua).

### 3.2.1 Arreglo amistoso alcanzado por la ACI que recibe la reclamación en la fase preliminar del examen

23. El CEPD desea señalar que, aunque el arreglo amistoso solo se menciona en el contexto del considerando 131, la búsqueda de dicho arreglo también puede ser una buena práctica cuando una autoridad de control esté tratando un asunto que no cumpla las condiciones establecidas en el artículo 56, apartado 2, del RGPD, en función del Derecho procesal nacional.
24. El considerando 131, como tal, no impide que la ACI que reciba una reclamación intente, como parte del examen preliminar, buscar tal solución, además de demostrar el carácter «plenamente» transfronterizo de dicha reclamación. No obstante, el enfoque específico puede depender de si el responsable del tratamiento tiene o no un establecimiento en el territorio de dicha AC receptora. Como ya se ha aclarado en la sección 2, una característica inherente del arreglo amistoso es la satisfacción mutua de las partes implicadas, en particular del reclamante. Si este es el caso y la ACI puede oponerse de antemano a dicha satisfacción, en la fase de examen de la reclamación, después, por ejemplo, de que el responsable del tratamiento haya cumplido la solicitud relativa a los derechos de los interesados a satisfacción tanto del interesado como de la autoridad de control receptora, la AC receptora ya no debe informar del asunto a la ACP mediante una notificación conforme al artículo 56 del IMI, ya que el objeto de la reclamación ya no existe. Por consiguiente, no es necesario iniciar un procedimiento de ventanilla única cargando el caso en el IMI.
25. De conformidad con el considerando 125, la ACP es, en general, competente para adoptar decisiones jurídicamente vinculantes para el responsable o el encargado del tratamiento en cuestión en el contexto de la ventanilla única. Además, en virtud del artículo 56, apartado 6, del RGPD, la ACP es el «único interlocutor» del responsable o encargado del tratamiento para el tratamiento transfronterizo en cuestión. Por lo tanto, la AC receptora debe comunicar el asunto y el resultado a la ACP en el momento oportuno, por ejemplo trimestralmente (es decir: a través de la asistencia mutua voluntaria), en consonancia con el requisito de cooperación inherente a todo el mecanismo de ventanilla única, para que la ACP pueda adoptar las medidas que considere oportunas con respecto al responsable del tratamiento de que se trate.
26. Esto significa que debe mantenerse informada a la ACP sobre los arreglos amistosos alcanzados por la ACI en esta fase preliminar, también en formato agregado. En la sección 4 («Recomendaciones») se ofrecen orientaciones más específicas a este respecto.
27. Huelga decir que hay asuntos en los que el arreglo alcanzado por la ACI con el responsable o encargado del tratamiento puede ser solo parcial, es decir, no se admiten todas las solicitudes, de modo que la participación de la ACP resulta indispensable para ofrecer al interesado todas las vías de recurso previstas por el RGPD.

28. CONSECUENCIAS JURÍDICAS: El arreglo amistoso que una ACI está facultada para alcanzar como parte de la actividad de examen preliminar de la reclamación recibida puede hacer innecesario iniciar un procedimiento del artículo 60 en la medida en que el arreglo alcanzado sea plenamente satisfactorio para las partes implicadas. Si esto no es así y debido al principio del derecho a una buena administración establecido en el artículo 41 de la Carta Europea de los Derechos Fundamentales, que también se aplica a los casos de ventanilla única, la ACP debe considerar las razones por las que la ACI no pudo alcanzar un arreglo amistoso en la fase preliminar y decidir si, en otro intento, se podría concluir la reclamación en un plazo razonable.

### 3.2.2 Intento de arreglo amistoso por parte de la ACP

29. Cuando la ACP decide intentar un arreglo amistoso tras la recepción del asunto, un requisito clave que debe cumplirse se deriva, una vez más, de la lógica del procedimiento de cooperación de la ventanilla única, es decir, la necesidad de que las ACI y la ACP cooperen en un esfuerzo por llegar a un consenso.

30. Es importante señalar que el CEPD reconoce que, en cualquier fase del procedimiento, la ACP tiene libertad para escuchar formalmente al interesado (a través de la ACI receptora de la reclamación como interlocutor) y, con el acuerdo de todas las partes implicadas (por ejemplo, el interesado, el responsable del tratamiento, la autoridad o autoridades de control competentes y, posiblemente, terceros), archivar un asunto después de que se haya rectificado la presunta infracción incluso en ausencia de una normativa nacional específica. La ACP podrá hacerlo si considera que la información recabada de las investigaciones del asunto es suficiente para llevar a término el asunto de este modo. Esta forma de arreglo podría entenderse como un enfoque de diligencia debida debido al margen de discrecionalidad a la hora de determinar las condiciones y requisitos a la hora de tratar los asuntos, ya que ofrece una solución que permite a las autoridades de control mantener el elevado nivel de protección que el RGPD pretende crear reconociendo que algunos asuntos pueden resolverse de manera eficiente facilitando la interacción entre las partes. Puede conllevar ventajas para el reclamante, cuyos derechos en virtud del RGPD se reivindican con rapidez, así como para el responsable del tratamiento, al que se le brinda la oportunidad de ajustar su comportamiento al RGPD.

31. Esto significa que la ACP debe ser consciente de la necesidad de implicar a las ACI en todas las fases del procedimiento. De hecho, aunque la ACP es indudablemente el único interlocutor del responsable del tratamiento de que se trate (véase, de nuevo, el artículo 56, apartado 6, del RGPD), el reclamante tiene su ventanilla única en la ACI competente que recibió su reclamación.

32. Este intercambio mutuo de información es también un medio para garantizar el respeto de las garantías procesales y el derecho del reclamante a ser oído en el procedimiento intentado por la ACP, en parte con vistas a presentar sus puntos de vista además de la información ya facilitada por la ACI. Aquí es donde el papel de la ACP es clave para actuar como facilitador de todo el proceso mediante el intercambio de información y documentos con la ACI. También cabe recordar que la facultad discrecional de la ACP a la hora de tratar la reclamación mediante un intento de alcanzar un arreglo amistoso entre el interesado y el responsable del tratamiento se verá forzosamente afectada por la

información y los documentos intercambiados en virtud del artículo 60, apartado 1, del RGPD, especialmente si la ACI ya ha intentado sin éxito alcanzar tal arreglo amistoso en la fase de examen.

33. De hecho, la ACP que opte por el arreglo amistoso como forma de resolver el conflicto con el responsable del tratamiento debe ser consciente de la probabilidad de que este enfoque desemboque en un resultado satisfactorio, es decir, en la reivindicación de los derechos del interesado, a la luz de todas las circunstancias pertinentes, en particular las expectativas de la ACI que le haya transferido la reclamación con arreglo a los requisitos del artículo 56, apartado 1, del RGPD. Cuando una ACI comunique, con arreglo al artículo 60, apartado 1, en particular, que tal intento ya se ha realizado sin éxito en la fase de examen, ya sea debido a la negativa del interesado a aceptar el arreglo con el responsable del tratamiento o a la falta de respuesta por parte de dicho responsable a la invitación de la ACI a dar curso a la solicitud del interesado, la ACP debe considerar muy cuidadosamente si un nuevo intento de resolver la reclamación de forma amistosa sirve a los intereses de los interesados y, en general, al Derecho en materia de protección de datos. Un enfoque más formalizado en el que la ACP ejerza toda su autoridad frente al responsable del tratamiento también en virtud del artículo 58 del RGPD podría ser la acción preferible. Lo mismo se aplica si la ACI no ha hecho tal intento antes de transferir la reclamación a la ACP, por cualquier motivo, y no ha comunicado nada a este respecto a dicha ACP. En ambos casos, la atención prestada por la ACP a la probabilidad de éxito de la opción de arreglo amistoso permitirá a la ACP elegir la forma más adecuada de abordar el asunto en cuestión, reduciendo la carga administrativa innecesaria y evitando el riesgo de que los procedimientos de ventanilla única requieran un uso intensivo de recursos para abordar las preocupaciones y dudas, o incluso las objeciones motivadas y pertinentes, de las ACI.
34. Si la ACP llega a la conclusión de que un arreglo amistoso es adecuado en el caso que nos ocupa, tendrá que considerar que el arreglo forma parte de un procedimiento de ventanilla única y deberá actuar en consecuencia. El CEPD ya aclarado en sus Directrices sobre la aplicación del artículo 60 que, con el fin de facilitar la consecución de un consenso, la información debe compartirse en un momento en que la ACP aún pueda tener en cuenta los puntos de vista de las ACI. Esto [...] debería impedir que se presenten a las ACI hechos consumados, por ejemplo, porque ciertas etapas del procedimiento pueden estar excluidas por la legislación nacional<sup>12</sup>.
35. En el contexto de un procedimiento de arreglo amistoso, esto significa que se espera que la ACP comparta el arreglo propuesto con la ACI antes de finalizarlo, de conformidad con el artículo 60, apartado 3, primera frase. Tal y como señala el CEPD en las Directrices relativas a la aplicación del artículo 60, [...] la participación de las ACI en el procedimiento de cooperación no se limita al derecho a expresar una objeción pertinente y razonada en virtud del artículo 60, apartado 4. En particular, antes de la creación del proyecto de decisión, las ACI deben poder contribuir al procedimiento general y pueden expresar sus puntos de vista también antes de la creación del proyecto de decisión<sup>13</sup>.
36. Es evidente que se deja a la discreción de la ACP, a la luz de todos los factores mencionados en los

---

<sup>12</sup> Apartado 55 de las Directrices 2/2022 del CEPD sobre la aplicación del artículo 60 del RGPD.

<sup>13</sup> Apartado 93 de las Directrices 2/2022 del CEPD sobre la aplicación del artículo 60 del RGPD.

apartados anteriores, determinar si, en el asunto en cuestión, es realmente necesaria una consulta informal de las ACI. Como se ha recordado en los apartados 12 y siguientes, las características de la reclamación que se presta a un arreglo amistoso podrían permitir que la ACP y la ACI, basándose también en la información intercambiada de antemano en virtud del artículo 60, apartado 1, en el momento en que se traslada la reclamación a la ACP, se formen ya su opinión sobre la posibilidad de resolverla a plena satisfacción del reclamante eliminando de raíz la causa del conflicto. En tal caso, la ACP puede determinar que la resolución de la reclamación puede ser directamente objeto del proyecto de decisión que debe presentarse con arreglo al artículo 60, apartado 3, del RGPD. Cuando la ACI haya comunicado que no se logró ningún arreglo en la fase de examen o que simplemente no intentó llegar a ningún arreglo antes de transferir el asunto a la ACP, la ACP debe, por el contrario, ser consciente del objetivo de consenso del procedimiento de ventanilla única y solicitar previamente dicha consulta informal de las ACI para evaluar si un intento (u otro) podría llevar a la conclusión de la reclamación de manera razonable.

37. En última instancia, la ACP estará obligada a presentar a las ACI un proyecto de decisión en el que se establezcan las condiciones del arreglo (en particular las medidas demostrables adoptadas por el responsable o el encargado del tratamiento para dar curso a las solicitudes presentadas por los reclamantes a su entera satisfacción) de conformidad con el artículo 60, apartado 3, del RGPD. Tal como aclara el artículo 60, la ACP está obligada a transmitir un proyecto de decisión a las ACI en todos los casos, también cuando el reclamante retire las reclamaciones después de que se haya iniciado el procedimiento del artículo 60 o cuando no se haya adoptado ninguna decisión (definitiva) importante con arreglo al Derecho nacional<sup>14</sup>. Lo mismo se aplica cuando (solo) se considera que se han retirado casos, por ejemplo, con arreglo al Derecho nacional. En tal caso, el proyecto de decisión sirve de coordinación final entre todas las autoridades de control que participan en el procedimiento de ventanilla única<sup>15</sup>.
38. Como se ha indicado anteriormente, el proyecto de decisión servirá para consolidar el arreglo alcanzado por la ACP con el acuerdo de las ACI. Se tratará de una decisión *sui generis* que declarará que la ACP ha resuelto la reclamación para satisfacción mutua de las partes implicadas (en particular, el interesado, el responsable del tratamiento de los datos), por lo que dicha satisfacción deberá señalarse de conformidad con los requisitos del Derecho nacional de la ACP, y que el tratamiento del asunto se dará por concluido en consecuencia. En efecto, la ACP no desestima ni rechaza la reclamación, pero tampoco la acepta; el arreglo amistoso alcanzado representa, desde este punto de vista, un resultado diferente de poner fin al procedimiento de tratamiento de reclamaciones en el contexto de la ventanilla única mediante un acuerdo entre las partes que elimine la causa del conflicto a través de la acción emprendida por la ACP.
39. Con la presentación formal de un instrumento de este tipo, tal como requiere el procedimiento de la ventanilla única por motivos de seguridad jurídica y transparencia, comenzará el plazo de cuatro

---

<sup>14</sup> Apartado 99 de las Directrices 2/2022 del CEPD sobre la aplicación del artículo 60 del RGPD.

<sup>15</sup> Apartado 100 de las Directrices 2/2022 del CEPD sobre la aplicación del artículo 60 del RGPD.

semanas para reaccionar por parte de la autoridad o autoridades de control interesadas de conformidad con el artículo 60, apartado 4, del RGPD. A este respecto, cabe destacar que, si se produjo un intercambio adecuado de información antes de la transferencia del proyecto de decisión, tal como se explica en los apartados anteriores, y la ACI nunca manifestó ninguna duda de que la reclamación pudiera resolverse de forma amistosa, también en aras de la cooperación, deberían examinar cuidadosamente si tienen la intención de formular objeciones a la conclusión del arreglo alcanzado.

40. Esto no significa que las ACI no puedan formular objeciones motivadas y pertinentes en estas situaciones; sin embargo, toda la lógica de un arreglo amistoso consiste en lograr una satisfacción fundamentada del interesado (y del responsable del tratamiento) en el momento oportuno y sobre la base de un acuerdo mutuo cuyas posibilidades de éxito en el contexto de la ventanilla única son valoradas por la ACP a la luz de varios factores, como se ha recordado anteriormente. En resumen, las objeciones motivadas y pertinentes deben ser excepcionales en casos de resolución amistosa, si la ACP ha tenido debidamente en cuenta el objetivo de consenso al tramitar el procedimiento; así pues, podrían (y deberían) evitarse las rondas de proyectos de decisión revisados o de resolución de conflictos.
41. Si no hay (ya) objeciones motivadas y pertinentes, el procedimiento desemboca en la situación prevista en el artículo 60, apartado 6, es decir, el proyecto de decisión pasará a ser vinculante para la ACP y las ACI. Posteriormente, de conformidad con el artículo 60, apartado 7, la autoridad de control principal adoptará y notificará la decisión al establecimiento principal o al establecimiento único del responsable o del encargado del tratamiento, según proceda, incluyendo un resumen de los hechos pertinentes y la motivación. La ACI ante la que se haya presentado la reclamación informará de la decisión al reclamante.
42. En el apartado 15 anterior se ha explicado que el arreglo amistoso no tiene por objeto cubrir necesariamente la totalidad del objeto de una reclamación, es decir, puede haber partes de una reclamación que la ACP no considera que puedan resolverse de forma amistosa. Como ya se ha señalado en los apartados 33 y siguientes, ello requeriría probablemente que la ACP examinara cuidadosamente si un arreglo amistoso es adecuado incluso para las demás partes. No obstante, en caso de que la ACP considere adecuado resolver determinadas partes de una reclamación y proceder a la tramitación de las preguntas restantes mediante un enfoque «estándar» (es decir, no amistoso), esto reflejará claramente el procedimiento en su conjunto y su resultado.
43. Las diferentes opciones de que se trata en una situación tan compleja deberán presentarse a las ACI antes de cargar el proyecto de decisión, que a continuación deberán contener una motivación sobre qué aspectos de la reclamación se resolvieron finalmente mediante el arreglo amistoso y qué aspectos llevaron a la ACP a desestimar o rechazar o, en caso contrario, aceptar las solicitudes del interesado. Para estos últimos aspectos (es decir, rechazo o desestimación parcial), las fases posteriores del procedimiento de ventanilla única estarán reguladas por el artículo 60, apartado 9, del RGPD. La ACP también podrá decidir que esas otras partes de la reclamación tengan que seguir investigándose y, por lo tanto, podrá proponer diferentes soluciones a la autoridad o autoridades de control interesadas,

como la apertura de un procedimiento de oficio separado para dichas partes; esto también deberá mencionarse claramente en la información que acompaña al proyecto de decisión.

**Ejemplo 3:**

En una reclamación recibida y examinada por la ACI, el interesado alega que el responsable del tratamiento no respondió a su solicitud de ejercer su derecho de acceso a sus datos personales en virtud del artículo 15 del RGPD y, en consecuencia, no le permitió solicitar la rectificación, con arreglo al artículo 16 del RGPD, de lo que considera información inexacta que le afecta. La ACI no intentó resolver la reclamación de forma amistosa. La ACP que recibe la reclamación de la ACI considera que hay margen para tratar de llegar a un arreglo amistoso a la luz de las características pertinentes; a continuación, informa a la ACI de su intención de hacerlo y recibe el dictamen conforme de la ACI (que se habrá puesto en contacto con el reclamante a este respecto). La ACP se pone en contacto con el responsable del tratamiento y le invita a atender las solicitudes. El responsable del tratamiento atiende la solicitud de acceso, pero no tiene intención de rectificar la información que obra en su poder sobre el reclamante a causa de una solicitud de pago pendiente contra el reclamante sobre la base de dicha información. La ACP transmite un proyecto de decisión a la ACI que contiene una breve descripción del caso, el arreglo propuesto relativo a la solicitud de acceso y las condiciones pertinentes; al mismo tiempo, la ACP informa a la ACI de que se incoará un caso aparte para investigar la denegación de la solicitud de rectificación del reclamante por parte del responsable del tratamiento. En ausencia de objeciones motivadas y pertinentes por parte de la ACI, la ACP adoptará la decisión sobre el arreglo amistoso relativo a la solicitud de acceso y la notificará al responsable del tratamiento, mientras que la ACI informará de ello al reclamante de conformidad con el artículo 60, apartado 7, segunda frase, del RGPD.

### 3.2.3 Asuntos con arreglo al artículo 56, apartado 2

44. Una excepción a la norma de la ventanilla única está representada por la denominada situación de «asunto local» con arreglo al artículo 56, apartado 2, del RGPD. A este respecto, como ya se ha señalado<sup>16</sup>, puede hacerse referencia al considerando 131, que menciona el «arreglo amistoso» en relación con las «actividades de tratamiento» transfronterizas que tienen repercusiones de carácter local.
45. De hecho, el considerando 131 también debe tenerse en cuenta si se ha comprobado que el asunto se trata localmente, es decir, por parte de la ACI que ha recibido la reclamación, de conformidad con el artículo 56, apartado 2. El considerando 131 sirve de ayuda interpretativa para respaldar las opciones de que disponen las autoridades de control en lo que respecta al tratamiento de asuntos en tales casos. Se invita expresamente a las ACI a buscar un arreglo amistoso («debe tratar de llegar a un arreglo amistoso con el responsable del tratamiento») cuando se trate de un asunto con repercusiones únicamente locales y menores. Así pues, el considerando 131 sugiere que es preferible que una ACI busque un arreglo amistoso en «asuntos locales» (si es posible, de nuevo a la luz de las condiciones establecidas en los apartados 11 y 12).

---

<sup>16</sup> Véanse los apartados 23 y 24.

46. Como ya se ha señalado, dado que la cooperación en el contexto de la ventanilla única tiene por objeto llegar a un «consenso» y exige que se intercambie «toda la información pertinente» entre la ACI y la ACP, la ACP debe ser informada de los arreglos alcanzados, en su caso, ya que las características «sistémicas» de la infracción o del incumplimiento subyacentes a la reclamación solo las puede evaluar íntegramente la ACP.
47. El CEPD recuerda que, aunque el reclamante pueda estar satisfecho con el arreglo, en particular porque se le haya concedido el acceso en su totalidad, se hayan rectificado sus datos según lo solicitado o se haya procedido a la supresión de los mismos, ese arreglo alcanzado por la ACI no agota los recursos de que dispone la ACP. De hecho, con independencia de si se ha alcanzado un arreglo amistoso, la ACP tiene la opción de incoar una investigación oficial (de oficio) en este caso, tras lo cual se activa todo el procedimiento de ventanilla única de conformidad con el artículo 60 del RGPD. La ACP podrá decidir en todos los casos investigar y adoptar medidas correctoras, incluidas multas, contra el establecimiento principal del responsable del tratamiento en caso de infracciones reiteradas o de incumplimiento de las solicitudes de los interesados comunicadas, entre otros, por otras ACI en circunstancias similares.
48. En el contexto de un procedimiento del artículo 56, apartado 2, la ACI debe facilitar información pertinente a la ACP y considerar la asistencia mutua, y debe establecer medidas para una efectiva cooperación, incluida información sobre el resultado de la liquidación o los resultados del ejercicio de toda la gama de poderes que le confiere el artículo 56, apartado 5, del RGPD.

## 4 CONSECUENCIAS JURÍDICAS Y RECOMENDACIONES PRÁCTICAS

### 4.1 Aplicación del principio de buena administración al procedimiento de arreglo amistoso en el contexto de la ventanilla única

49. El procedimiento de arreglo amistoso en el contexto de la ventanilla única, tal como se ha señalado anteriormente<sup>17</sup>, debe interpretarse a la luz del principio general del derecho a una buena administración, y en consonancia con el principio general de respeto de las garantías procesales, tal como se recuerda en el considerando 129 y en el artículo 58, apartado 4, del RGPD: Es decir, el procedimiento de arreglo amistoso, aplicado por una AC facultada para aplicar este tipo de recurso administrativo, debe respetar en todos los casos el principio de buena administración y de respeto de las garantías procesales<sup>18</sup>.
50. Cuando recibe una reclamación, la ACI, en un primer momento, debe aclarar su función específica<sup>19</sup> de conformidad con los artículos 55 y 56 del RGPD. A este respecto, debe hacerse hincapié en la

---

<sup>17</sup> Véase la parte 3 «Análisis jurídico general».

<sup>18</sup> Que implica, como mínimo, el derecho de todas las personas a ser oídas antes de que se adopte cualquier medida que las afecte negativamente; el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial; la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.

<sup>19</sup> Autoridad de control principal o afectada según el artículo 56, apartado 1, del RGPD.

importancia de la fase de «examen» tras la presentación de una reclamación ante una AC<sup>20</sup>, independientemente de la vía o el rumbo que siga después el asunto concreto, ya que los elementos pertinentes deberán figurar en el expediente desde una fecha temprana.

51. En la segunda fase, el asunto en cuestión también debe considerarse desde el punto de vista de las partes implicadas, a saber, el interesado que presentó la reclamación, el responsable o responsables del tratamiento y los posibles encargados del tratamiento. Su relación y la naturaleza de la reclamación determinarán si un arreglo amistoso puede dar lugar a una solución, a saber, el cumplimiento por parte del responsable del tratamiento del RGPD y la satisfacción del interesado. Por último, pero no por ello menos importante, el resultado de estos procedimientos para cada una de las AC y las consecuencias jurídicas para las partes implicadas deberán examinarse con más detalle para evaluar si un asunto es finalmente adecuado para un arreglo amistoso.
52. Si se llega a un arreglo amistoso que satisfaga plenamente a todas las partes implicadas (objetivado de la manera recomendada en el apartado anterior) dentro del proceso de examen preliminar (destinado también, aunque no exclusivamente, a evaluar la aplicabilidad del artículo 56, apartado 2, del RGPD), la ACI ante la que se presentó la reclamación no deberá transmitirla a la ACP en cuestión (por ejemplo, a través de una notificación al IMI conforme al artículo 56), puesto que ya no existe el objeto de la reclamación (véase el apartado 24).
53. Sin embargo, la AC receptora deberá comunicar el caso y el resultado a la ACP en el momento adecuado, por ejemplo, trimestralmente (esto es, a través del procedimiento de asistencia mutua voluntaria). Con ello se pretende que la ACP pueda desempeñar plenamente su papel de «único interlocutor» (a todos los efectos) del responsable o encargado del tratamiento en cuestión (véase el artículo 56, apartado 6, del RGPD). Si la ACI, en el transcurso de la fase preliminar del examen, no logra alcanzar un arreglo amistoso en absoluto o alcanza solo un arreglo sobre partes de la reclamación presentada y notificada a la ACP, esta información relativa a la resolución infructuosa debe transmitirse en cualquier caso a la ACP al ser indudablemente «información pertinente» en el sentido del artículo 60, apartado 1, del RGPD.

#### 4.2 El procedimiento de cooperación tras un arreglo amistoso alcanzado por la ACP

54. El procedimiento de un arreglo amistoso debe respetar las condiciones mencionadas, en particular, en el RGPD (artículo 60, considerandos 129 y 143), ya que debe dar lugar a una decisión de la autoridad de control competente (la ACP, en el contexto de la ventanilla única), una vez que esta decisión se haya encontrado en el marco del procedimiento de cooperación. A este respecto, debe hacerse referencia al análisis de la justificación y el contenido del proyecto de decisión que debe presentar la ACP, tal como figura en las Directrices sobre el artículo 60<sup>21</sup> (véanse, en particular, los apartados 109 a 111).

---

<sup>20</sup> Véase WP244 Rev. 01 y apartado 50 de las Directrices 2/2022 del CEPD sobre la aplicación del artículo 60 del RGPD.

<sup>21</sup> Directrices 2/2022 del CEPD sobre la aplicación del artículo 60 del RGPD.

55. En consecuencia, el arreglo amistoso alcanzado en el contexto de la ventanilla única en relación con una reclamación requiere una decisión de la ACP de conformidad con el artículo 60, apartado 3, del RGPD, ya que se trata de una obligación impuesta a la ACP en todos los casos de tratamiento transfronterizo. Se trata de una decisión *sui generis* en la que se concluye que la ACP ha resuelto la reclamación con la satisfacción mutua de las partes implicadas (en particular, el interesado y el responsable del tratamiento de los datos).
56. Un arreglo amistoso podría considerarse el uso de algunos de los poderes de la AC que no implican los poderes correctivos a que se refiere el artículo 58, apartado 2. No obstante, como se ha señalado anteriormente (véanse los apartados 15 y 43), en función del Derecho nacional, no puede impedirse a la ACP hacer uso de tales facultades incluso en casos de arreglo amistoso.
57. En consecuencia, el proyecto de decisión debe incluir la siguiente información:
- que la reclamación se ha resuelto de forma amistosa, total o parcialmente,
  - los motivos en los que se basa la decisión de buscar un arreglo amistoso en el asunto concreto,
  - el alcance del arreglo amistoso a la luz de las cuestiones generales abordadas en la reclamación,
  - que se pondrá fin al tratamiento de la reclamación específica.
58. El proyecto de decisión también puede indicar que se ha subsanado la presunta infracción y cómo se ha hecho.
59. Además, si procede, el proyecto de decisión o la información pertinente facilitada a las ACI podrán incluir información sobre cualquier medida correctora prevista, que puede ser especialmente el caso cuando el arreglo amistoso solo se haya alcanzado parcialmente.
60. En todos los casos, la ACP debe informar al interesado de las consecuencias del arreglo amistoso de forma global, en particular de que el arreglo pondrá fin al tratamiento de la reclamación. Esta información sobre el alcance del arreglo amistoso y sus consecuencias debe transmitirse a través de la ACI, que es el interlocutor clave para el interesado en todo el proceso. A tal fin, pueden utilizarse los procedimientos informales desarrollados como parte de los mecanismos IMI, en particular un procedimiento de consulta informal del artículo 60 o un procedimiento de asistencia mutua voluntaria del artículo 61 para transmitir el resultado propuesto del asunto y recabar opiniones de las ACI antes de pasar a la distribución formal de un proyecto de decisión.
61. Dado que en la mayoría de los Estados miembros un arreglo amistoso solo se aplica a las partes en la reclamación (el interesado, el responsable/encargado del tratamiento y, si procede, también la AC), y el responsable o el encargado del tratamiento se compromete a subsanar la infracción y aplicar medidas para garantizar el cumplimiento del RGPD, el ámbito de aplicación del arreglo solo puede abarcar partes de la reclamación. En este caso, las partes restantes están sujetas a la investigación y la decisión ulteriores de la ACP.

### 4.3 Arreglo amistoso en los casos del artículo 56, apartado 2

62. En lo que respecta a los arreglos amistosos en los casos en que una autoridad de control interesada da curso a una reclamación con arreglo al artículo 56, apartado 2 (es decir, como asunto local)<sup>22</sup>, la AC debe ser consciente de la necesidad de transparencia y coherencia que subyace a todo el sistema de ventanilla única y, por lo tanto, debe velar por facilitar periódicamente (si se agrega) información a otras AC sobre tales casos.
63. En particular, la ACI debe informar a la ACP sobre el arreglo (en su caso) como resultado del asunto local, a través del sistema IMI. Dado que el arreglo solo puede abarcar una parte de la reclamación tratada a escala local por la ACI, esta puede adoptar medidas adicionales (incluidas medidas correctoras) con respecto a las partes restantes que no se hayan resuelto a satisfacción de las partes del modo descrito anteriormente. La ACI debe informar al reclamante, de conformidad con el artículo 77, apartado 2, de que se tramitarán las partes restantes de la reclamación.

---

<sup>22</sup> De conformidad con el artículo 56, apartado 5, del RGPD, la ACI «lo tratará [el caso] con arreglo a los artículos 61 y 62», es decir, ejerciendo sus plenos poderes (también en virtud del artículo 56, apartado 1, del RGPD).

## ANEXO 1: PASOS PERTINENTES A LA HORA DE TRATAR UN ASUNTO MEDIANTE UN ARREGLO AMISTOSO

64. La siguiente lista de comprobación tiene por objeto describir los pasos concretos a la hora de tratar asuntos que puedan ser adecuados para un arreglo amistoso. Por lo tanto, la lista de control no debe entenderse en el sentido de un diagrama «sí/no» que muestre diferentes consecuencias, sino más bien como una visión general de las distintas fases concretas del procedimiento, así como de las medidas pertinentes que deben adoptarse como mejor práctica. Si bien en la sección 1 se citan los hechos básicos del asunto, no marcar ninguna de las casillas de las secciones 2) a 5) podría dar lugar a que la autoridad tuviera que adoptar nuevas medidas.

### **Lista de control: Pasos para tratar un asunto mediante un arreglo amistoso**

#### **1) Antecedentes del caso**

- ) ¿Cómo se ha iniciado el procedimiento?
  - Reclamación
  - Noticias de medios de comunicación, investigaciones de oficio, etc.
  - Indicaciones de terceros afectados
  
- ) ¿Cuál es la naturaleza del asunto?
  - Asunto local (artículo 56, apartado 2, y considerando 131 del RGPD)
  - Asunto de tratamiento transfronterizo
  
- ) Asunto adecuado para un arreglo amistoso, porque (véase el punto 14)
  - o hay un número limitado de interesados afectados
  - o fallo sistémico no reconocible
  - o violación incidental o accidental de la protección de datos
  - o número limitado de datos personales
  - o efectos de la violación que no tienen una duración o una naturaleza graves
  - o probabilidad de nuevas violaciones en el futuro
  - o ninguna/escasa importancia para la sociedad/interés público
  - o ...

#### **2) Cooperación temprana con otras AC (cuando proceda)**

- ) Efectos de cualquier medida ya adoptada en el procedimiento (por ejemplo, para la ACP, si procede: ¿Ha intentado ya la ACP un arreglo amistoso en el examen preliminar?)  
.....
  
- ) ACP consultada (si procede) 
  - Versión traducida de la reclamación

- Comunicación previa entre el interesado y el responsable del tratamiento
  - Otra información importante
- ) Otra(s) ACI consultada(s)
- Versión traducida de la reclamación
  - Otra información importante

### **3) Consulta de todas las partes interesadas en una fase temprana**

- ) Interesado
- Información general facilitada de conformidad con el artículo 77, apartado 2, del RGPD
  - Interés general en un arreglo amistoso
  - No hay otras razones para un tratamiento específico del asunto
  - Esta información se ha compartido con la ACI y, en su caso, con la ACP
- ) Responsable/encargado del tratamiento
- Se ha celebrado una audiencia oficial
  - El responsable/encargado del tratamiento está dispuesto a establecer el cumplimiento de los requisitos legales
  - Existe la oportunidad de lograr el cumplimiento en un plazo adecuado
  - Esta información se ha compartido con la ACI y, en su caso, con la ACP (por ejemplo, a través de una consulta informal)
- ) Tercero (si procede)
- No se han visto afectados derechos de terceros
  - No existen derechos de terceros que impidan un acuerdo (por ejemplo, porque la aceptación de la solicitud de acceso del reclamante afecta a los derechos de protección de datos de un tercero)

### **4) ¿Se ha alcanzado un arreglo amistoso?**

- ) Se ha demostrado la satisfacción del interesado
- Se subsana la violación notificada
  - No hay objeciones por parte del interesado
  - El interesado recurrió de nuevo a usted en un plazo adecuado
- ) El responsable/encargado del tratamiento aportó pruebas del cumplimiento
- ) Cuando proceda: Se facilitó esta información a la ACP/ACI

### **5) ¿Cumple la decisión final el artículo 60 del RGPD (en los casos de ventanilla única)?**

- J La decisión contiene toda la información pertinente (véanse los apartados 57 y siguientes)
  
- J El proyecto de decisión (si procede, revisado) se ha distribuido a través del IMI 
  - Se ha enviado el proyecto de decisión
  - No se han formulado objeciones motivadas y pertinentes
  - Se han formulado objeciones motivadas y pertinentes, pero todas ellas podrían superarse
  
- J La decisión final se ha distribuido a través del IMI 
  - Se ha notificado la decisión al responsable/encargado del tratamiento
  - Se ha informado al interesado de la decisión

## ANEXO 2: PAÍSES EN LOS QUE NO ES POSIBLE ALCANZAR ARREGLOS AMISTOSOS DE CONFORMIDAD CON LA LEGISLACIÓN NACIONAL

65. Los siguientes países han indicado que su legislación nacional no contempla la posibilidad del arreglo amistoso:

- Chipre
- Chequia
- Dinamarca
- Estonia
- Finlandia
- Francia
- Grecia
- Malta
- Polonia
- Portugal
- Eslovaquia
- Eslovenia
- España
- Suecia