



noyb - European Center for Digital Rights
Goldschlagstraße 172/4/3/2
1140 Viena
Austria

Agencia Española de Protección de Datos
C/ Jorge Juan 6
28001 Madrid
España

Viena, 27 de julio 2023

Referencia noyb: C-065

RECLAMACIÓN

En nombre de:

[Redacted]

Representado de acuerdo
con el artículo 80(1)
RGPD por:

noyb - European Center for Digital Rights
Goldschlagstraße 172/4/3/2
1140 Viena
Austria

Contra:

Ryanair DAC (en adelante, **Ryanair** o **reclamado**)
Ryanair Dublin Office
Airside Business Park
Swords, Co. Dublín
Irlanda

y otras entidades identificadas por la autoridad
competente en el curso del procedimiento.

A LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

1. *noyb* - European Center for Digital Rights (en adelante, **noyb**), representado por [REDACTED], asociación sin ánimo de lucro constituido de acuerdo con Derecho austríaco y con actividad en el ámbito de la protección de los derechos y libertades de interesados, con domicilio en Goldschlagstraße 172/4/3/2, 1140 Viena, Austria, y correo electrónico a efecto de notificaciones legal@noyb.eu, en nombre y representación (se adjunta mandato de representación como **Anexo 1**) de
2. [REDACTED], [REDACTED], con [REDACTED], (en adelante, **reclamante, esta parte o persona representada**)
3. ante este órgano comparece y, como mejor proceda en Derecho

DICE

4. que, en virtud de este escrito, presenta una **RECLAMACIÓN** al amparo del artículo 77 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, **RGPD** o **Reglamento General de Protección de Datos**) por considerar que el tratamiento de datos personales llevado a cabo por el reclamado infringe el RGPD.

1. ANTECEDENTES DE HECHO

5. El día [REDACTED], la reclamante reservó un vuelo de Ryanair a través de la agencia de viajes en línea eDreams (**Anexo 2**).
6. El mismo día Ryanair confirmó la reserva de vuelo a la reclamante por correo electrónico (**Anexo 3**).
7. El [REDACTED], la reclamante recibió un correo electrónico de Ryanair en su dirección de correo electrónico (**Anexo 4**) que contenía el siguiente texto (traducción automática del original en inglés que recibió la reclamante):

“Estimado cliente,

Parece que su reserva [REDACTED] se ha realizado a través de un tercero intermediario o BOT que no está autorizado por Ryanair a utilizar el sitio web o la aplicación de Ryanair ni a poner a la venta nuestros vuelos. Hacemos esto para mantener los precios bajos, ya que los intermediarios pueden aplicar recargos masivos a las tarifas o a los productos auxiliares como bolsas, asientos y embarque prioritario.

Además, hay cuestiones de seguridad que afectan a los pasajeros y a nuestra tripulación. El pasajero debe completar personalmente el proceso de facturación para garantizar que conoce y ha confirmado el cumplimiento de los protocolos de

seguridad, protección y salud pública, incluidos los establecidos por las Instrucciones Técnicas de la OACI, el Reglamento (UE) 2015/1998 y el Protocolo de Seguridad Sanitaria en la Aviación EASA/ECDC Covid-19.

Como es posible que haya realizado su reserva a través de un intermediario no autorizado, es posible que no se nos hayan proporcionado sus datos de contacto y de pago correctos, lo que puede impedirnos:

- Notificarle los protocolos de seguridad, protección y salud pública requeridos.*
- Notificarle los formularios de viaje obligatorios.*
- Ayudar a las autoridades sanitarias en la localización de contactos para Covid-19.*
- Ponernos en contacto con usted para informarle de actualizaciones importantes sobre vuelos y cambios de terminal.*
- Cumplir con nuestras obligaciones postcontractuales (como la tramitación de solicitudes de reembolso legítimas), tal y como se establece en el Reglamento 261/2004 de la UE y en las Condiciones Generales de Transporte de Ryanair.*

PARA RESOLVER ESTAS CUESTIONES, TIENE LA OPCIÓN DE REALIZAR LA FACTURACIÓN MEDIANTE:

VERIFICACIÓN EN LÍNEA

- El pasajero de esta reserva puede realizar la verificación mediante tecnología de reconocimiento facial.*
- Este servicio se ofrece en el sitio web de Ryanair por una tarifa de 0,35 euros.*
- La verificación en línea le permite gestionar su reserva a través de Ryanair.com.*

Verificación en línea

El coste de este servicio sirve para cubrir las verificaciones, Ryanair no se beneficia comercialmente de esta transacción.

Si no desea utilizar la verificación en línea, todos los pasajeros de esta reserva pueden acudir al mostrador de billetes de Ryanair al menos 120 minutos antes de la salida para facturar de forma gratuita. Tenga en cuenta que nuestros aeropuertos están más ocupados de lo habitual en los meses de verano y las colas pueden ser más largas como consecuencia de ello, ya que debemos proporcionar un lugar de trabajo seguro para nuestro personal.

Le agradecemos de antemano su colaboración con esta medida de seguridad.

Para comprobar si el intermediario no autorizado le ha cobrado más, puede utilizar nuestra herramienta de comprobación de precios disponible en Ryanair.com, que le mostrará rápidamente lo que Ryanair ha recibido por esta reserva. Para encontrar las tarifas más bajas, busque el sello Ryanair Verified. Esto garantiza que está reservando directamente en el sitio web o la aplicación de Ryanair.com.

Gracias por elegir Ryanair.

Un cordial saludo

Servicio de Atención al Cliente de Ryanair

8. El ██████████, la reclamante realizó el proceso de “verificación en línea” pagando una tasa de 0,35 euros por el proceso (**Anexo 5**).
9. Posteriormente, la reclamante pudo finalizar su proceso de facturación, recibiendo finalmente su tarjeta de embarque en línea (**Anexo 6**).
10. En los Términos y Condiciones Generales de Transporte de Ryanair (**Anexo 7**) aplicables al contrato de la reclamante se establece:

*[...] **6.2.7** Es posible que no puedas facturar en línea si has comprado tu vuelo a través de un tercero que no está autorizado por Ryanair a utilizar nuestro sitio web o nuestra aplicación móvil para vender nuestros vuelos, y que, sin embargo, lo hace incumpliendo las Condiciones de uso de nuestro sitio web (incluidos la aplicación móvil y cualquier página web y/o cualquier dato que pase por el dominio web de ryanair.com (“intermediario no autorizado”).*

***6.2.8** Si has reservado a través de un intermediario no autorizado, debes completar nuestro proceso de verificación de cliente (el “proceso de verificación”). El proceso de verificación puede completarse en línea aquí hasta 120 minutos antes de la salida programada del vuelo por una tarifa de 0,35 €, correspondiente a los costes del proceso. Si no, también puedes completar el proceso de verificación de forma gratuita en el mostrador de billetes del aeropuerto pertinente como mínimo 120 minutos antes de la salida del vuelo. Consulta nuestras preguntas frecuentes (FAQ) para obtener respuestas rápidas a las preguntas más frecuentes que recibimos sobre el proceso de verificación.*

***6.2.9.1** Si decides utilizar el proceso de verificación en línea, se te pedirá que completes los siguientes pasos:*

- i. proporcionar el código de referencia de tu reserva (PNR) y el nombre del pasajero o los pasajeros de la reserva;*
- ii. proporcionar una fotografía de tu documentación de viaje (es decir, del pasaporte o del documento de identidad);*
- iii. proporcionar un vídeo en tiempo real de tu cara para verificar la documentación de viaje que nos has proporcionado en el paso 2;*
- iv. proporcionar tu dirección de correo electrónico personal, y*
- v. pagar la tarifa de 0,35 €.*

***6.2.9.2** Una vez que uno de los pasajeros que aparecen en tu reserva haya completado el proceso de verificación en línea, todos los pasajeros que aparecen en la reserva podrán facturar en línea como de costumbre.*

***6.2.10** Para asegurarnos de que podemos ponernos directamente en contacto contigo en caso de que sea necesario, la dirección de correo electrónico que nos has proporcionado durante el proceso de verificación sustituirá a la dirección de correo electrónico que nos proporcionó originalmente el intermediario no autorizado. [...]*

11. La “Política de Privacidad” de Ryanair (**Anexo 8**) añade:

| Cómo utilizamos tus datos | Por qué procesamos tus datos | Justificación legal |
|---|--|----------------------------|
| [...] | [...] | [...] |
| Recopilamos tu imagen (de forma temporal) | <p>Para verificar tu identidad online cuando se detecte un riesgo de fraude. También se te ofrecerá la opción de una verificación manual.</p> <p>Para verificar tu identidad durante el check-in online y a la hora de procesar solicitudes de reembolso y/o reclamaciones en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004, con el fin de asegurar que cumples con nuestros términos y condiciones generales de transporte. En ambos casos también se te ofrecerá la opción de realizar una verificación manual.</p> <p>Para verificar tu identidad cuando sospeches que un tercero no autorizado pueda habernos proporcionado tus datos incorrectamente.</p> | Consentimiento explícito |
| [...] | [...] | [...] |

A los antecedentes de hecho son de aplicación los siguientes

2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO. - Infracciones del RGPD

12. Ryanair infringió el RGPD porque

- (a) trató datos personales sin obtener un consentimiento válido (artículo 9 RGPD),

(b) trató datos personales (i) cuando no fue necesario para el fin enunciado (artículo 5.1.c RGPD), (ii) de manera desleal (artículo 5.1.a RGPD), (iii) para un fin ilegítimo (artículo 5.1.b RGPD),

(c) no hay otra base jurídica aplicable (artículo 6 y 9 RGPD).

SEGUNDO. - El consentimiento no es válido

I. Ryanair invoca el consentimiento como base jurídica y no debe cambiarla

13. Ryanair afirma en su "Política de Privacidad" (**Anexo 8**) que el consentimiento explícito es la base jurídica para el tratamiento de imágenes con fines de verificación.
14. Así, Ryanair indicó a la reclamante que el tratamiento de los datos dependía de su aprobación. Si Ryanair alegara que es aplicable otra base jurídica, se estaría contradiciendo a sí misma al sugerir a la reclamante que tiene un poder de decisión que en realidad no existe. Ello sería contrario al principio de lealtad y transparencia del artículo 5.1.a RGPD.

Las Directrices 5/2020 del CEPD sobre el consentimiento en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 (Versión 1.1, adoptadas el 4 de mayo de 2020) también establecen que la base jurídica del tratamiento debe determinarse antes de que este comience (apartado 121). En cuanto al consentimiento se especifica: “[...] *Enviar el mensaje de que los datos se tratarán sobre la base del consentimiento, mientras en realidad, se está utilizando otra base jurídica, sería realmente desleal para con los interesados.*” (apartado 122).

II. El consentimiento no es informado

15. De acuerdo con el artículo 4.11 RGPD el consentimiento sólo es válido si el interesado ha expresado su voluntad de manera “informada”.
16. En este sentido el Considerando 42.4 RGPD establece:

“Para que el consentimiento sea informado, el interesado debe conocer como mínimo la identidad del responsable del tratamiento y los fines del tratamiento a los cuales están destinados los datos personales.”

17. En el correo electrónico enviado a la reclamante (**Anexo 4**, véase también el n.º 7 de los antecedentes de hecho) se indican diferentes finalidades que son hipotéticas y vagas. No se entiende para qué fin se solicita el consentimiento.

Se mencionó en el mensaje:

“El pasajero debe completar personalmente el proceso de facturación para garantizar que conoce y ha confirmado el cumplimiento de los protocolos de

seguridad, protección y salud pública, incluidos los establecidos por las Instrucciones Técnicas de la OACI, el Reglamento (UE) 2015/1998 y el Protocolo de Seguridad Sanitaria en la Aviación EASA/ECDC Covid-19.”

Parecía que fuese necesario facturar personalmente para que Ryanair se asegurara de que los pasajeros recibieran determinada información. Sin embargo, el mensaje añade:

“Como es posible que haya realizado su reserva a través de un intermediario no autorizado, es posible que no se nos hayan proporcionado sus datos de contacto y de pago correctos, lo que puede impedirnos:

- Notificarle los protocolos de seguridad, protección y salud pública requeridos.*
- Notificarle los formularios de viaje obligatorios.*
- Ayudar a las autoridades sanitarias en la localización de contactos para Covid-19.*
- Ponernos en contacto con usted para informarle de actualizaciones importantes sobre vuelos y cambios de terminal.*
- Cumplir con nuestras obligaciones postcontractuales (como la tramitación de solicitudes de reembolso legítimas), tal y como se establece en el Reglamento 261/2004 de la UE y en las Condiciones Generales de Transporte de Ryanair.”*

18. Por tanto, Ryanair escribió que es posible que la reserva se haya realizado a través de un intermediario y que no se hayan proporcionado datos de contacto y de pago correctos. Ello “puede” impedir a Ryanair ciertas operaciones enunciadas.
19. Dicho de otra forma, Ryanair estableció unos fines meramente hipotéticos. No queda claro si en el caso de la reclamante resultan de aplicación. La información recibida no es suficientemente inteligible como para entender para qué fin se solicita el consentimiento en este caso y para qué sirve el proceso de verificación en general. ¿Resulta necesario para que se pueda cumplir con una obligación legal, como las obligaciones postcontractuales o el Reglamento 261/2004? ¿Por qué se solicita el consentimiento si se trata de una obligación legal? ¿O es necesario para el contrato y las condiciones de transporte? ¿Para el rastreo de Covid-19? ¿O se solicita el consentimiento para obtener los datos de contacto correctos de la reclamante? En este caso, ¿cómo pudo Ryanair contactar con ella en primer lugar?
20. Del mensaje no se desprende para cuál de los fines mencionados se solicitó el consentimiento.
21. En consecuencia, no fue posible consentir de forma informada.

III. El consentimiento no es específico

22. Más allá de informado el consentimiento también debe de ser específico, según el artículo 4.11 RGPD.

23. Las Directrices 5/2020 del CEPD sobre el consentimiento en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 (Versión 1.1, adoptadas el 4 de mayo de 2020) señalan:

"[...] En suma, para cumplir con el carácter de «específico» el responsable del tratamiento debe aplicar: [...] la especificación del fin como garantía contra la desviación del uso [...]" (párrafo 55 in fine)

Además estas Directrices establecen:

"[...] Huelga decir que el consentimiento específico solo puede obtenerse cuando se informa expresamente a los interesados sobre los fines previstos para el uso de los datos que les conciernen." (párrafo 57 in fine)

24. Dado que el consentimiento solicitado no fue informado, tampoco pudo ser específico. A la reclamante le faltó la información necesaria para entender a qué fin serviría el tratamiento de sus datos personales y, además, por qué en el contexto de su vuelo fue necesario llevar a cabo una supuesta verificación.
25. En consecuencia, para la reclamante no fue posible manifestar su voluntad de forma específica.

IV. El consentimiento no es libre

26. Dispone el Considerando 42.5 RGPD: *"El consentimiento no debe considerarse libremente prestado cuando el interesado no goza de verdadera o libre elección o no puede denegar o retirar su consentimiento sin sufrir perjuicio alguno."*
27. Por tanto, el Considerando 42.5 RGPD contiene dos supuestos alternativos cuando el consentimiento no es libre: (i) El interesado no goza de verdadera o libre elección o (ii) el interesado no puede denegar o retirar su consentimiento sin sufrir perjuicio alguno.
28. Además, en el asunto C-61/19, *Orange România SA*, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) consideró:

"Además, [...] el carácter libre de dicho consentimiento parece dudoso por el hecho de que, en el supuesto de una denegación del mismo, Orange România, apartándose del procedimiento normal que lleva a la celebración del contrato, exigía que el cliente interesado declarase por escrito que no consentía en la obtención ni en la conservación de la copia de su documento de identidad. En efecto, como observó la Comisión durante la vista, tal requisito adicional puede afectar indebidamente a la libre elección de oponerse a esa obtención y esa conservación, extremo que también corresponde comprobar al órgano jurisdiccional remitente." (párrafo 50).

29. Ryanair exigió a la reclamante completar un proceso que supuestamente sirve para fines de verificación (**Anexo 4**). En este mensaje insistió en que la

reclamante completase el proceso impuesto a través de tecnología de reconocimiento facial, lo que implicaba el tratamiento de datos biométricos. Alternativamente, el correo señaló la posibilidad de acudir al aeropuerto personalmente bajo ciertas condiciones.

30. De no otorgar la reclamante su consentimiento al reconocimiento facial, la única alternativa para poder volar era acudir al aeropuerto. La reclamante se vería obligado a realizar una acción adicional para denegar el consentimiento, en lugar de comunicar su negativa simple y directamente en línea. Requerir una acción adicional, como presentarse en el aeropuerto para denegar el consentimiento a tratar datos biométricos, afectó a la naturaleza libre del consentimiento de la reclamante de acuerdo con la jurisprudencia del TJUE citada anteriormente en *Orange România SA* (párrafo 50).
31. Además de lo anterior, para acudir *in situ* al aeropuerto, los pasajeros debían estar presentes con al menos dos horas de antelación a la salida del vuelo. Teniendo en cuenta que esperar es común y típico en aeropuertos, en la práctica ello se traduce en la necesidad de presentarse aproximadamente tres horas antes del vuelo. Esto es especialmente gravoso, ya que habría obligado a la reclamante a estar presente más temprano de lo que en su caso (volando con equipaje de mano) resultaba necesario. Además no siempre resulta factible llegar tan temprano.
32. Más allá de lo anterior, la reclamante también habría tenido que abonar una tasa por obtener su tarjeta de embarque. Aunque el proceso de verificación era gratuito en el aeropuerto (**Anexo 7**, punto 6.2.7), obtener una tarjeta de embarque en el mostrador no lo era (**Anexo 7**, punto 6.3). Actualmente la tasa para obtener una tarjeta de embarque es de 30 euros (<https://www.ryanair.com/es/es/informacin-util/centro-de-ayuda/tasas>).
33. Ryanair, siendo consciente de la carga de acudir al aeropuerto y destacando aún más este hecho, llegó a manifestar en su correo electrónico a la reclamante: *“Tenga en cuenta que nuestros aeropuertos están más ocupados de lo habitual en los meses de verano y las colas pueden ser más largas como consecuencia de ello, ya que debemos proporcionar un lugar de trabajo seguro para nuestro personal.”*
34. Dicho de otro modo, Ryanair solicitó a la reclamante que consintiera a un reconocimiento facial en línea. Para denegar dicho consentimiento era necesario acudir al aeropuerto con al menos dos horas de antelación a la salida del vuelo y abonar una tasa para obtener su tarjeta de embarque en el mostrador.

Así, la negativa a consentir el tratamiento de sus datos biométricos es obviamente perjudicial para la reclamante. En consecuencia, no se obtuvo un consentimiento libre.

V. El consentimiento no es explícito

35. Ryanair trató datos biométricos mediante tecnología de reconocimiento facial, como reconoce en el mensaje que envió a la reclamante el día 3 de marzo de 2022 (**Anexo 4**).
36. Por tanto, el consentimiento que invoca debería de ser explícito en virtud del artículo 9.2.a RGPD.
37. En este contexto el CEPD explica en las Directrices 5/2020 sobre el consentimiento en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 (Versión 1.1, adoptadas el 4 de mayo de 2020):

“El consentimiento explícito se requiere en determinadas situaciones en las que existe un grave riesgo en relación con la protección de los datos y en las que se considera adecuado que exista un elevado nivel de control sobre los datos personales. [...]” (párrafo 91)

38. No obstante, la reclamante no pudo dar un consentimiento explícito ya que no se le ofreció consentir el tratamiento específico con toda información pertinente para entender a qué fin se destinarían sus datos personales.

VI. Carga de la prueba

39. De acuerdo con el artículo 5.2 RGPD el responsable del tratamiento, Ryanair, debe demostrar el cumplimiento de los principios del artículo 5.1 RGPD. Uno de los principios es la licitud del tratamiento (artículo 5.1.a RGPD).
40. El artículo 7.1 RGPD añade para el consentimiento: *“Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, el responsable deberá ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.”*
41. En consecuencia, Ryanair debe de demostrar que obtuvo un consentimiento válido.

TERCERO. - La verificación impuesta es arbitraria

I. La verificación impuesta no es útil

42. Más allá de lo anterior, el proceso de verificación impuesto no es adecuado para el fin de obtener “datos de contacto y de pago correctos”, enunciado como hipotético fin en el correo electrónico enviado a la reclamante (**Anexo 4**):

- (a) El reclamado ya disponía de los datos de contacto correctos, de lo contrario no habría estado en condiciones de ponerse en contacto con la reclamante en primer lugar;
 - (b) Además, el reconocimiento facial no sirve para verificar que los datos de contacto de la reclamante fueron correctos. Sus datos biométricos (y documentos de identificación) no están intrínsecamente vinculados con datos de contacto como su número de teléfono o su dirección de correo electrónico;
 - (c) Lo mismo es cierto para datos de pago. Datos biométricos (y los documentos de identidad) no están directamente vinculados con un número de cuenta bancaria, por ejemplo.
43. Por tanto, la verificación mediante reconocimiento facial no es adecuada para la finalidad de confirmar que los datos de contacto y de pago son correctos, lo que implica una vulneración del artículo 5.1.c RGPD. Además resulta contrario al principio de lealtad del artículo 5.1.a RGPD imponer un tratamiento de datos personales que es obviamente inútil y la información sobre el mismo es ambigua, ininteligible y confusa.

II. La verificación impuesta no es necesaria

44. Dado que el proceso de verificación impuesto no es útil para el supuesto fin, el proceso no es necesario. También de manera más genérica dicho proceso no resulta necesario, como se detalla seguidamente.
45. Cuando se reserva directamente a través del sitio web de Ryanair no se requiere ningún proceso de verificación adicional (**Anexo 7**, punto 6.2.7). Solamente las reservas a través de un "intermediario no autorizado" requieren de un proceso de verificación adicional (**Anexo 7**, punto 6.2.8).
46. Sin embargo, un cliente podría introducir cualquier información en el sitio web de Ryanair al igual que en el sitio web de cualquier agencia de viajes en línea. Por lo tanto, era arbitrario imponer un proceso de verificación adicional a la reclamante.
47. Además, la *High Court* de Irlanda decidió que Ryanair mismo podría ofrecer mecanismos alternativos para la identificación ante la aerolínea. Los clientes podrían identificarse mediante datos como la fecha de nacimiento y el número de reserva del vuelo (**Anexo 9**, punto 11).
48. Se provocó una injerencia en el derecho fundamental de protección de datos de la reclamante sin que ello fuese estrictamente necesario (principio de proporcionalidad). Dicha injerencia constituye una vulneración del artículo 5.1.c RGPD.

III. La verificación impuesta sirve a un fin ilegítimo

49. De la documentación que se puede consultar públicamente se deduce que Ryanair persiguió otros fines que los que comunicó a la reclamante (véase https://www.diariodesevilla.es/consumo/Ryanair-pide-fotos-clientes-agencias-tiempo-real-embarcar_0_1632137087.html & **Anexo 10**): Intenta evitar que agencias de viaje comercialicen vuelos operados por Ryanair.
50. Una parte del negocio de Ryanair consiste en ofrecer productos adicionales a vuelos. Entre estos productos adicionales y/o relacionados se encuentran hoteles y coches de alquiler. Estos productos se promocionan directamente a través de la página web de Ryanair en el momento de reservar un vuelo.
51. Si un vuelo se reserva a través de una agencia de viaje, Ryanair no tiene la posibilidad de ofrecer estos productos adicionales y/o relacionados. Pierde, por tanto, una oportunidad de negocio.
52. Por esta razón Ryanair decidió imponer un proceso de verificación a los pasajeros para evitar compras (futuras) a través de “intermediarios no autorizados” (**Anexo 7**).
53. Que Ryanair persigue una política contra agencias de viajes, se puede desprender también de sentencias judiciales. Así, por ejemplo, de la Sentencia núm. 630/2012 del Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, de 30 de Octubre (ECLI:ES:TS:2012:9153) (**Anexo 11**) en la que Ryanair intentó sin éxito alguno demandar a una agencia de viaje por el “scraping” de su página web.
54. Según lo anterior, el proceso es totalmente inútil y no logra ningún objetivo más que dificultar la reserva a través de agencias de viaje. No hay otra razón que justifique la imposición de un proceso de verificación invasivo y molesto cuando se reserva un vuelo en el sitio web de una agencia de viajes que no sea garantizar la ventaja económica de Ryanair. Una práctica así distorsiona el comportamiento del consumidor medio. Ello es contrario a la normativa de competencia desleal y, en general, al Derecho de la competencia.
55. Resulta así que el tratamiento de datos personales de la reclamante sirvió a un fin ilegítimo. Se trata de una vulneración del artículo 5.1.b RGPD.

CUARTO. - No hay otra base jurídica aplicable

56. Ryanair anunció que el consentimiento es la base jurídica para el tratamiento de datos biométricos mediante tecnología de reconocimiento facial (**Anexo 8**). No mencionó otra base jurídica.
57. Tampoco resulta de aplicación ninguna de las excepciones previstas en el artículo 9.2 RGPD para el tratamiento de datos biométricos destinados a la identificación de una persona. Cabe señalar que la "ejecución de un

contrato" (artículo 6.1.b RGPD) no es una base jurídica válida para el tratamiento de dichos datos biométricos.

En este sentido las Directrices 5/2020 del CEPD (Versión 1.1, adoptadas el 4 de mayo de 2020) detallan en su apartado 99:

“El artículo 9, apartado 2, no reconoce la circunstancia de «necesario para la ejecución de un contrato» como una excepción a la prohibición general de tratar categorías especiales de datos. Por lo tanto, los responsables y los Estados miembros que aborden esta situación deben estudiar las excepciones específicas que figuran en el artículo 9, apartado 2, letras b) a j). En el caso de que no se aplique ninguna de las excepciones enumeradas en las letras b) a j), la única excepción lícita para procesar dichos datos es obtener el consentimiento explícito de conformidad con las condiciones para el consentimiento válido que figuran en el RGPD.”

58. Por último, cabe destacar que no existe obligación legal de identificar adicionalmente a los pasajeros que reservan su vuelo a través de una agencia de viajes online (que no sea la aerolínea que presta el servicio). De hecho, otras aerolíneas no exigen semejante identificación en reservas hechas a través de agencias de viajes online.

QUINTO. - Violación histórica

59. El hecho de que el responsable deje de infringir la normativa aplicable no exime a la autoridad de supervisión de hacer uso de sus poderes, ya que los datos personales de la reclamante ya fueron tratados.

60. Una práctica en este sentido favorecería el incumplimiento de la normativa, ya que la infracción no tuviera consecuencia alguna si se justificase ante la autoridad la cesación en dicha infracción.

En virtud de lo expuesto en este escrito, y de conformidad con las disposiciones mencionadas, esta parte

3. SOLICITA

I. Que la autoridad de control competente investigue el caso, de acuerdo con los poderes conferidos a través del artículo 58.1.a, e, f RGPD y su legislación nacional, y específicamente:

(a) el tratamiento de datos para llevar a cabo la “verificación en línea”,

(b) la finalidad o finalidades para las que el reclamado trata los datos,

(c) la base jurídica alegada (consentimiento) y su validez;

- II. Que la autoridad de control competente prohíba al reclamado el tratamiento de datos de la reclamante de acuerdo con los poderes previstos en el artículo 58.2.f RGPD;
- III. Que la autoridad de control competente ordene al reclamado que ajuste sus operaciones a las disposiciones del RGPD para que la reclamante pueda utilizar una agencia de viajes online en el futuro sin interferencia en su derecho de protección de datos de acuerdo con los poderes previstos en el artículo 58.2.d RGPD;
- IV. Que la autoridad de control competente ordene al reclamado la supresión de todos los datos personales de la reclamante tratados sin base jurídica y la notificación de dicha supresión a todos los destinatarios de dichos datos, de acuerdo con los poderes previstos en el artículo 58.2.g RGPD.
- V. Finalmente, esta parte sugiere que la autoridad de control, de acuerdo con su criterio y cuando proceda, imponga una multa efectiva, proporcionada y disuasoria al reclamado, teniendo en cuenta que:
- (a) La reclamante es previsiblemente sólo una de los miles de afectados por la práctica del reclamado,
 - (b) Que una infracción intencionada y evidente por parte de una de las principales aerolíneas debe de sancionarse adecuadamente para evitar futuras infracciones del RGPD y garantizar el respeto a los derechos de los interesados.

4. CONTACTO CON NOYB

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración fáctica o jurídica necesaria para tramitar esta reclamación. Nuestros datos de contacto son: [REDACTED] o [REDACTED].

A la Agencia Española de Protección de Datos con código de identificación I00000121 (artículo 115.1.d) de la Ley 39/2015).