

Procedimiento N°: A/00046/2017

RESOLUCIÓN: R/00785/2017

En el procedimiento A/00046/2017, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad **SITEL COMUNICACIONES S.C.**, vista la denuncia presentada por D. **A.A.A.** y en virtud de los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 21/12/2016 tiene entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) contra **SITEL COMUNICACIONES SC** (en lo sucesivo el denunciado) como titular del dominio sitelcom.es.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, desde la Subdirección General de Inspección de datos se accede a Internet comprobado que en la página web <https://www.sitelcom.es> se recogen datos personales. La web tiene formulario de recogida de datos personales pero no contiene la información del art. 5 LOPD. El dominio sitelcom.es se encuentra registrado a nombre del denunciado

TERCERO: Con fecha 28 de febrero de 2017, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó someter a trámite de audiencia previa el presente procedimiento de apercibimiento A/00046/2017 de acuerdo con el artículo 45.6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), por presunta infracción del artículo 5, tipificada como leve en el artículo 44.2.c). Dicho acuerdo fue notificado al denunciado.

CUARTO: Con fecha 13/03/2017 se recibe en esta Agencia escrito del denunciado en el que comunica: *"...Ese administrado debe indicar a la Inspección actuante que a partir de la notificación recibida en el curso del expediente indicado se ha modificado la página web al objeto de incorporar la política de privacidad objeto del requerimiento..."*

QUINTO: Con fecha 15/03/2017 se accede desde esta Agencia a la página web del denunciado, donde se informa: **<<...Política de protección de datos y privacidad.**

HECHOS PROBADOS

PRIMERO: Con fecha 21/12/2016 tiene entrada en esta Agencia escrito del denunciante contra el denunciado como titular del dominio sitelcom.es (folios 1 a 2).

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, desde la Subdirección General de Inspección de datos se accede a Internet comprobado que en la página web

<https://www.sitelcom.es> se recogen datos personales. La web tiene formulario de recogida de datos personales pero no contiene la información del art. 5 LOPD. El dominio sitelcom.es se encuentra registrado a nombre del denunciado (folios 3 a 11).

TERCERO: Con fecha 13/03/2017 se recibe en esta Agencia escrito del denunciado en el que comunica: *“...Ese administrado debe indicar a la Inspección actuante que a partir de la notificación recibida en el curso del expediente indicado se ha modificado la página web al objeto de incorporar la política de privacidad objeto del requerimiento...”* (folios 25 a 28).

CUARTO: Con fecha 15/03/2017 se accede desde esta Agencia a la página web del denunciado, donde se informa: **<<...Política de protección de datos y privacidad...>>**

Dicha información contiene las referencias a las que alude el denunciado en su escrito de alegaciones y recoge lo siguiente: *<<...Al remitir el interesado sus datos de carácter personal y de correo electrónico a SITEL COMUNICACIONES, S.C., expresamente AUTORIZA la utilización de dichos datos a los efectos de las comunicaciones periódicas, incluyendo expresamente las que se realicen vía correo electrónico, que SITEL COMUNICACIONES, S.C. o las entidades filiales de SITEL COMUNICACIONES, S.C., llevan a cabo con sus clientes y colaboradores y posibles interesados informándoles de sus actividades, noticias, cursos, promociones, así como cualesquier ofertas de servicios y productos relacionados con la actividad que desarrolla. El interesado podrá ejercitar respecto a sus datos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición enviando un correo electrónico a la siguiente dirección electrónica solicitando, en su caso, que se le remitan por la misma vía sus datos personales que obran en los ficheros de SITEL COMUNICACIONES, S.C. a los efectos de su consulta, o su posible rectificación o bien que se cancele y/o revoque la autorización para la recepción de comunicaciones, debiendo notificar SITEL COMUNICACIONES, S.C. la efectiva rectificación y/o cancelación de los datos de carácter personal de su fichero .*

Los datos de carácter personal de los USUARIOS, junto con los que se originen como consecuencia del acceso, uso o contratación del servicio, sólo podrán ser objeto de tratamiento automatizado y cedidos en la forma y con la finalidad establecida y expresamente autorizada por los USUARIOS.

Segmentación y Categorización de los Datos

El registro de los datos personales aportados en el momento de suscripción o contratación de cursos, seminarios, publicaciones, productos u otros servicios, y cualquier otro facilitado durante su relación, comportará además la aceptación de carácter voluntario por su parte con relación al tratamiento de dichos datos personales por SITEL COMUNICACIONES, S.C. a fin de ser segmentados o categorizados con la finalidad de aplicarlos a la actividad relacionada con la gestión de administración general, información, comercialización de nuestros servicios, elaborar perfiles, análisis de propuestas solicitadas por los USUARIOS/CLIENTES, estudio estadístico de los servicios y contenidos utilizados, gustos y preferencias, encuestas o formularios.

Comunicación de los Datos

El facilitar los datos personales por parte de los USUARIOS supone también la

aceptación voluntaria y expresa de la cesión y transmisión de dichos datos, con iguales fines que los anteriormente indicados, a otras entidades del entorno SITEL COMUNICACIONES, S.C. auxiliares y/o colaboradoras, así como autorizar al responsable del fichero para recibir de las citadas entidades del entorno SITEL COMUNICACIONES, S.C. informaciones obrantes en sus archivos, incluso de forma interconectada, para las finalidades señaladas...>> (folios 29 a 32). (el subrayado es de la AEPD).

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37. g) en relación con el artículo 36 de la LOPD.

II

Los hechos expuestos, en relación con la falta de información en el momento de la recogida de los datos personales, de las personas que se registran en la web del denunciado suponen la comisión, por parte del mismo, de una infracción del artículo 5 de la LOPD, según el cual:

“Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:

a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.

b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.

c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.

d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

Cuando el responsable del tratamiento no esté establecido en el territorio de la Unión Europea y utilice en el tratamiento de datos medios situados en territorio español, deberá designar, salvo que tales medios se utilicen con fines de tránsito, un representante en España, sin perjuicio de las acciones que pudieran emprenderse contra el propio responsable del tratamiento.

2. Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán

en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior.”

Así mismo los artículos 15 y 45.1.b) del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, “*Solicitud del consentimiento en el marco de una relación contractual para fines no relacionados directamente con la misma*” y “*Datos susceptibles de tratamiento e información al interesado*” regulan:

<<...Si el responsable del tratamiento solicitase el consentimiento del afectado durante el proceso de formación de un contrato para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual, deberá permitir al afectado que manifieste expresamente su negativa al tratamiento o comunicación de datos.

En particular, se entenderá cumplido tal deber cuando se permita al afectado la marcación de una casilla claramente visible y que no se encuentre ya marcada en el documento que se le entregue para la celebración del contrato o se establezca un procedimiento equivalente que le permita manifestar su negativa al tratamiento...>>

<<...1. Quienes se dediquen a la recopilación de direcciones, reparto de documentos, publicidad, venta a distancia, prospección comercial y otras actividades análogas, así como quienes realicen estas actividades con el fin de comercializar sus propios productos o servicios o los de terceros, sólo podrán utilizar nombres y direcciones u otros datos de carácter personal cuando los mismos se encuentren en uno de los siguientes casos: (...)

b) Hayan sido facilitados por los propios interesados u obtenidos con su consentimiento para finalidades determinadas, explícitas y legítimas relacionadas con la actividad de publicidad o prospección comercial, habiéndose informado a los interesados sobre los sectores específicos y concretos de actividad respecto de los que podrá recibir información o publicidad...>>

Igualmente el art. 11.3 de la LOPD establece: “*Será nulo el consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal a un tercero, cuando la información que se facilite al interesado no le permita conocer la finalidad a que destinarán los datos cuya comunicación se autoriza o el tipo de actividad de aquel a quien se pretenden comunicar.*”

Dicha infracción aparece tipificada como leve en el artículo 44.2.c) de la LOPD, que considera como tal “*el incumplimiento del deber de información al afectado acerca del tratamiento de sus datos de carácter personal cuando los datos sean recabados del propio interesado*”. Infracción que podría ser sancionada con multa de 900 a 40.000 euros.

III

No obstante, el apartado 6 del artículo 45 de la LOPD dispone lo siguiente:

“Excepcionalmente el órgano sancionador podrá, previa audiencia de los interesados y atendida la naturaleza de los hechos y la concurrencia significativa de los



criterios establecidos en el apartado anterior, no acordar la apertura del procedimiento sancionador, y en su lugar, apercibir al sujeto responsable a fin de que, en el plazo que el órgano sancionador determine, acredite la adopción de las medidas correctoras que en cada caso resultasen pertinentes, siempre que concurran los siguientes presupuestos:

- a) que los hechos fuesen constitutivos de infracción leve o grave conforme a lo dispuesto en esta Ley.*
- b) Que el infractor no hubiese sido sancionado o apercibido con anterioridad.*

Si el apercibimiento no fuera atendido en el plazo que el órgano sancionador hubiera determinado procederá la apertura del correspondiente procedimiento sancionador por dicho incumplimiento".

En el presente supuesto se cumplen los requisitos recogidos en los apartados a) y b) del citado apartado 6. Junto a ello se constata una cualificada disminución de la culpabilidad del denunciado teniendo en cuenta que el denunciado ha modificado su política de privacidad y no constando perjuicios ocasionados como consecuencia de la comisión de la infracción.

En el presente caso, ha quedado acreditado que el denunciado ha adoptado medidas correctoras, al haber modificado la política de privacidad de su web. Sin embargo el tipo de información que se ofrece acerca de la finalidad para la que se recogen los datos y sobre los destinatarios de los datos no cumple con las exigencias del art. 5 LOPD pues no se ofrece una información determinada acerca de los sectores respecto de los cuales puede recibir publicidad, ni informa de forma precisa sobre los destinatarios de los datos al no indicar los sectores de actividad de los cesionarios, ni permite al afectado que manifieste expresamente su negativa al tratamiento o comunicación de datos para fines no directamente relacionados con la contratación.

De acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1.- APERCIBIR (A/00046/2017) a SITEL COMUNICACIONES SC con arreglo a lo dispuesto en el artículo 45.6 de la LOPD, con relación a la denuncia por infracción del artículo 5 de la LOPD, tipificada como leve en el artículo 44.2.c) de la citada Ley

2.- REQUERIR a SITEL COMUNICACIONES SC, de acuerdo con lo establecido en el apartado 6 del artículo 45 de la LOPD para que en el plazo de un mes desde este acto de notificación:

2.1.- CUMPLA lo previsto en el artículo 5 de la LOPD, insertando en su web la información exigida en el art. 5 y en particular la relativa a la finalidad determinada para la que utilizarán los datos personales que se recaban. Información precisa sobre los destinatarios de los datos y el procedimiento habilitado para que el usuario pueda mostrar su negativa al tratamiento de sus datos con fines publicadas en el momento de

la contratación, en los términos previstos en el art. 11.3 de la LOPD y en los artículos 15 y 45.1.b) del RLOPD.

2.2.- INFORME a la Agencia Española de Protección de Datos del cumplimiento de lo requerido, aportando impresión del aviso legal publicado en la web en la que se recoja las modificaciones recogidas en el punto anterior, así como aquellos documentos en los que se ponga de manifiesto el cumplimiento de lo requerido en el apartado anterior.

Se le advierte que en caso de no atender el citado requerimiento, podría incurrir en infracción tipificada en el artículo 44 de la LOPD y sancionable de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45 de la citada Ley Orgánica.

3.- NOTIFICAR el presente Acuerdo a **SITEL COMUNICACIONES S.C.**

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución, o, directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de esta acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos