

Procedimiento N°: A/00479/2016

**RESOLUCIÓN: R/00506/2017**

En el procedimiento A/00479/2016, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad **SPYRO MUSIC S.L.**, vista la denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y en virtud de los siguientes,

**ANTECEDENTES**

**PRIMERO:** Con fecha 06/07/2016 tiene entrada en esta Agencia una denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo, la denunciante), en la que manifiesta lo siguiente:

1. Ha recibido un correo electrónico en su cuenta .....@**gmail.com** con origen en la dirección ....@tumusicaenlondres.com.
2. No ha solicitado o autorizado previamente los envíos.
3. Los correos electrónicos que recibe disponen de un enlace para solicitar la baja que no funciona.
4. A pesar de haber solicitado la baja de la lista de destinatarios continúa recibiendo correos electrónicos publicitarios.

La denuncia aporta copia del contenido del correo electrónico escrito en código ASCII y las cabeceras de internet.

**SEGUNDO:** A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se solicita información a las entidades TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U, y SPYRO MUSIC, S.L., teniendo conocimiento de los siguientes extremos conforme al informe de actuaciones de inspección E/04435/2016, que se transcribe:

- “1. El denunciante recibe en su cuenta de correo .....@**gmail.com** un correo electrónico fechado el día 30 de mayo de 2016 procedente de la cuenta ....@tumusicaenlondres.com. El correo electrónico contiene información comercial referente a eventos musicales.*
- 2. Los correos electrónicos disponen de un enlace para solicitar la baja de publicidad. El denunciante manifiesta que no funciona pero no aporta documentación que acredite haber hechos uso del mismo.*
- 3. El dominio tumusicaenlondres.com está registrado a nombre de **B.B.B.** Administrador de SPYRO MUSIC, S.L.*
- 4. La página web www.tumusicaenlondres.com es de acceso restringido.*

5. La dirección IP que identifica el ordenador origen de los correos denunciados está asignada al operador Telefónica de España, al cual se ha requerido para que informe sobre el usuario al que estuvo asignada en el momento de los hechos denunciados, informando que estaba asignada al usuario de la línea \*\*\*TEL.1 cuyo titular es SPYRO MUSIC S.L.
6. En respuesta a la solicitud de información realizada por el inspector actuante, se recibe un escrito de los representantes de SPYRO MUSIC S.L. en el que manifiestan en referencia a los hechos denunciados que:
- 6.1 Desconocen quien es el titular de la cuenta de correo .....@gmail.com con quien no han mantenido relación comercial alguna.
- 6.2 La cuenta de correo ....@tumusicaenlondres.com no pertenece a ninguna de las cuentas de correo de la entidad.
- 6.3 La titular de la cuenta .....@gmail.com nunca se ha dirigido a la entidad oponiéndose a la recepción de comunicaciones comerciales.”

**TERCERO:** Con fecha 24 de noviembre de 2016, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó someter a trámite de audiencia previa el presente procedimiento de apercibimiento A/00479/2016. Dicho acuerdo fue notificado a SPYRO MUSIC, S.L., (en adelante SPYRO MUSIC).

**CUARTO:** Con fecha 23/12/2016 se recibe en esta Agencia escrito de SPYRO MUSIC en el que comunica:

- 1º. Desconoce quién es el titular de la cuenta de correo .....@gmail.com con quien no tienen ni han tenido relación alguna.
- 2º. La cuenta de correo ....@tumusicaenlondres.com no pertenece a ninguna de las cuentas de correo de SPYRO MUSIC.
- 3º. La titular de la cuenta .....@gmail.com nunca se ha dirigido a SPYRO MUSIC oponiéndose a la recepción de comunicaciones comerciales.
- 4º. La denunciante reconoce que los correos electrónicos disponen de un enlace para solicitar la baja en las comunicaciones comerciales, si bien, declara que no funciona, aunque no aporta la documentación que lo acredita, por tanto no existe prueba en contrario de que se haya impedido tal derecho.

### **HECHOS PROBADOS**

**PRIMERO:** Con fecha 06/07/2016 tiene entrada en esta Agencia una denuncia presentada por la denunciante, en la que manifiesta lo siguiente:

- Ha recibido un correo electrónico en su cuenta .....@gmail.com con origen en la dirección ....@tumusicaenlondres.com.
- No ha solicitado o autorizado previamente los envíos.
- Los correos electrónicos que recibe disponen de un enlace para solicitar la baja que no funciona.

- A pesar de haber solicitado la baja de la lista de destinatarios continúa recibiendo correos electrónicos publicitarios.

**SEGUNDO:** La denunciante recibió en fecha 30/05/2016 en su cuenta de correo .....@gmail.com un correo electrónico procedente de la cuenta ....@tumusicaenlondres.com. El correo electrónico contiene información comercial referente a eventos musicales.

**TERCERO:** El dominio tumusicaenlondres.com está registrado a nombre de **B.B.B.** Administrador de SPYRO MUSIC, S.L.

**CUARTO:** La dirección IP que identifica el ordenador origen del correo denunciado estaba asignada al usuario de la línea \*\*\*TEL.1 cuyo titular es SPYRO MUSIC.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I**

El segundo párrafo del artículo 43.1 de la LSSI en su redacción conferida por la Ley 9/2014 establece que *“igualmente, corresponderá a la Agencia de Protección de Datos la imposición de sanciones por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 38.3.c), d) e i) y 38.4.d), g) y h) de esta Ley”*; otorgando por tanto a la Agencia Española de Protección de Datos la facultad para imponer sanciones por la comisión de la infracción del artículo 21 de la citada Ley.

### **II**

A los efectos de examinar si los hechos objeto de imputación pueden constituir infracción al artículo 21 de la LSSI conviene realizar una breve exposición sobre el marco jurídico que resulta de aplicación a las comunicaciones comerciales remitidas por correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalentes.

Actualmente se denomina *“spam”* a todo tipo de comunicación no solicitada, realizada por vía electrónica. De este modo se entiende por *“spam”* cualquier mensaje no solicitado y que, normalmente, tiene el fin de ofertar, comercializar o tratar de despertar el interés respecto de un producto, servicio o empresa. Aunque se puede hacer por distintas vías, la más utilizada es el correo electrónico.

Esta conducta es particularmente grave cuando se realiza en forma masiva. El envío de mensajes comerciales sin el consentimiento previo está prohibido por la legislación española.

El bajo coste de los envíos de correos electrónicos vía Internet o mediante telefonía móvil (SMS y MMS), su posible anonimato, la velocidad con que llega a los destinatarios y las posibilidades que ofrece en cuanto al volumen de las transmisiones, han permitido que esta práctica se realice de forma abusiva e indiscriminada.

El artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, en la redacción introducida por la Disposición Final Segunda de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones señala lo siguiente:

*“1. Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que*

*previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.*

*2. Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.*

*En todo caso, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.*

*Cuando las comunicaciones hubieran sido remitidas por correo electrónico, dicho medio deberá consistir necesariamente en la inclusión de una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida donde pueda ejercitarse este derecho, quedando prohibido el envío de comunicaciones que no incluyan dicha dirección”.*

Por lo tanto, cualquier envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente queda supeditado a la prestación previa del consentimiento, salvo que exista una relación contractual anterior y el sujeto no manifieste su voluntad en contra.

De este modo, la LSSI, en su artículo 21.1 prohíbe de forma expresa las comunicaciones comerciales dirigidas a la promoción directa o indirecta de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, sin consentimiento expreso del destinatario, si bien esta prohibición encuentra su excepción en el segundo párrafo del citado artículo, que autoriza el envío cuando *“exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente”*. De este modo, el envío de comunicaciones comerciales no solicitadas, fuera del supuesto excepcional del artículo 21.2 de la LSSI, puede constituir una infracción leve o grave de la LSSI.

El artículo 19, apartado 2, de la LSSI preceptúa que *“En todo caso, será de aplicación la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo, en especial, en lo que se refiere a la obtención de datos personales, la información a los interesados y la creación y mantenimiento de ficheros de datos personales”*.

Por tanto, en relación con el consentimiento del destinatario para el tratamiento de sus datos con la finalidad de enviarle comunicaciones comerciales por vía electrónica, es preciso considerar lo dispuesto en la normativa de protección de datos y, en concreto, en el artículo 3.h) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD) que define el *“consentimiento del interesado”* como: *“toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen”*.

Asimismo resulta aplicable lo previsto en el artículo 45.1.b) del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que señala que cuando los datos se destinen a publicidad y prospección comercial los

interesados a quienes se les solicite su consentimiento deberán ser informados *“sobre los sectores específicos y concretos de actividad respecto de los que podrá recibir información o publicidad”*

Así las cosas, de acuerdo con dichas normas, el consentimiento, además de previo, específico e inequívoco, deberá ser informado. Y esta información deberá ser plena y exacta acerca del sector de actividad del que puede recibir publicidad, con advertencia sobre el derecho a denegar o retirar el consentimiento. Esta información así configurada debe tomarse como un presupuesto necesario para otorgar validez a la manifestación de voluntad del afectado.

### III

Como ya se ha señalado, la LSSI prohíbe las comunicaciones comerciales no solicitadas o expresamente autorizadas, partiendo de un concepto de comunicación comercial que se califica como servicio de la sociedad de la información y que se define en su Anexo de la siguiente manera:

*“f) Comunicación comercial»: toda forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.*

*A efectos de esta Ley, no tendrán la consideración de comunicación comercial los datos que permitan acceder directamente a la actividad de una persona, empresa u organización, tales como el nombre de dominio o la dirección de correo electrónico, ni las comunicaciones relativas a los bienes, los servicios o la imagen que se ofrezca cuando sean elaboradas por un tercero y sin contraprestación económica”.*

De acuerdo con lo señalado, es preciso analizar el concepto de Servicios de la Sociedad de la Información para, a continuación, determinar los supuestos, recogidos en el párrafo segundo del Anexo f) de la LSSI, que no se consideran, a los efectos de esta Ley, como comunicaciones comerciales.

La LSSI en su Anexo a) define como Servicio de la Sociedad de la Información, *“todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario.*

*El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.*

*Son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes: (...)*

*4º El envío de comunicaciones comerciales. ” (...).*

De acuerdo con lo señalado, el concepto de comunicación comercial engloba la definición recogida en el Anexo f), párrafo primero de la LSSI, es decir, ha de tratarse de todas las formas de comunicaciones destinadas a promocionar directa o indirectamente bienes, servicios o la imagen de una empresa, organización o persona con una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.

De lo anterior se deduce que, cuando la comunicación comercial no reúne los requisitos que requiere el concepto de Servicios de la Sociedad de la Información, pierde el carácter de comunicación comercial. En este sentido el párrafo segundo del Anexo f) de la LSSI señala dos supuestos, que no tendrán, a los efectos de esta Ley, la

consideración de comunicación comercial. Por un lado, los datos que permitan acceder directamente a la actividad de una persona, empresa u organización, tales como el nombre de dominio o la dirección de correo electrónico, y, por otro, las comunicaciones relativas a los bienes, los servicios o la imagen que se ofrezca cuando sean elaboradas por un tercero y sin contraprestación económica.

#### IV

Descrito el marco normativo aplicable a las comunicaciones comerciales remitidas a través de medios electrónicos, hay que dilucidar si el correo electrónico comercial enviado por SPYRO MUSIC, S.L. con fecha 30/05/2016 desde la cuenta ....@tumusicaenlondres.com a la dirección de la denunciante .....@gmail.com cumplía las exigencias recogidas en el artículo 21.1 de la LSSI.

Para ello se tienen en cuenta las siguientes consideraciones:

En primer lugar, estamos ante un envío que responde a la definición de comunicación comercial recogida en el Anexo f) de la LSSI anteriormente transcrito, en tanto que se promocionaba eventos musicales.

En segundo lugar, SPYRO MUSIC, S.L. no ha acreditado contar con la autorización de la denunciante para usar su correo electrónico para enviarle comunicaciones comerciales, al igual que no han probado que existiera una relación contractual previa en los términos del artículo 21.2 que hubiera exceptuado el requisito de dicho consentimiento.

En tercer lugar, SPYRO MUSIC, S.L. no ha acreditado el origen del dato utilizado para la remisión del envío comercial analizado.

Consecuentemente, a la luz de los elementos fácticos obrantes en el expediente, cabe concluir que estamos ante la remisión de un correo electrónico comercial a la denunciante que no contaba con el consentimiento previo y expreso del mismo para ello, lo que vulnera la prohibición recogida en el artículo 21.1 de la LSSI.

#### V

El Título VII de la LSSI bajo la rúbrica “*Infracciones y sanciones*” contiene el régimen sancionador aplicable en caso de que se produzca alguna de las infracciones contenidas en el cuadro de infracciones que en el mismo se recoge.

En concreto, el artículo 37 especifica que “*los prestadores de servicios de la sociedad de la información están sujetos al régimen sancionador establecido en este Título cuando la presente Ley les sea de aplicación*” (el subrayado es de la Agencia Española de Protección de Datos)

La definición de prestador del servicio se contiene en el apartado c) del Anexo de la citada norma que considera como tal la “*persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información*”, y dentro de la cual se encuadra TME como remitente de las comunicaciones comerciales objeto de estudio.

De conformidad con lo establecido en el artículo 38, en sus apartados 3 y 4 de la LSSI, se consideran infracciones graves y leves las siguientes:

“3. Son infracciones graves:

c) *El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente, a su envío insistente o sistemático a un mismo destinatario del servicio cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos*

establecidos en el artículo 21”.

*“4. Son infracciones leves:*

*d) El envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 21 y no constituya infracción grave”.*

A partir del conjunto de hechos y circunstancias constatadas en el expediente y vistos los fundamentos de derecho anteriores, la conclusión que se desprende es que la conculcación de artículo 21.1 de la LSSI imputada a los denunciados se ajusta al tipo de infracción calificada como leve en el artículo 38.4.d) de la LSSI, ya que el envío de una comunicación comercial por correo electrónico no autorizada por el denunciante no puede calificarse como de insistente o sistemático.

La vulneración del mencionado artículo 21 de la LSSI está calificada como infracción leve en el artículo 38.4 d) de la LSSI, que considera como tal *“El envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 21 y no constituya infracción grave.”*

## VI

A su vez, el artículo 39 bis de la LSSI, bajo el epígrafe *“Moderación de las sanciones”*, estipula lo siguiente:

*“1. El órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate, en los siguientes supuestos:*

*a) Cuando se aprecie una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho como consecuencia de la concurrencia significativa de varios de los criterios enunciados en el artículo 40.*

*b) Cuando la entidad infractora haya regularizado la situación irregular de forma diligente.*

*c) Cuando pueda apreciarse que la conducta del afectado ha podido inducir a la comisión de la infracción.*

*d) Cuando el infractor haya reconocido espontáneamente su culpabilidad.*

*e) Cuando se haya producido un proceso de fusión por absorción y la infracción fuese anterior a dicho proceso, no siendo imputable a la entidad absorbente.*

*2. Los órganos con competencia sancionadora, atendida la naturaleza de los hechos y la concurrencia significativa de los criterios establecidos en el apartado anterior, podrán acordar no iniciar 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, resulten pertinentes, siempre que concurren los siguientes presupuestos:*

*a) Que los hechos fuesen constitutivos de infracción leve o grave conforme a lo dispuesto en esta Ley.*

*b) Que el órgano competente no hubiese sancionado o apercibido con anterioridad al infractor como consecuencia de la comisión de infracciones previstas en*

esta Ley.

*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.”*

Por su parte el artículo 40 de la LSSI, en relación con la “*Graduación de la cuantía de las sanciones*”, determina lo siguiente:

*“La cuantía de las multas que se impongan se graduará atendiendo a los siguientes criterios:*

- a) La existencia de intencionalidad.*
- b) Plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.*
- c) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.*
- d) La naturaleza y cuantía de los perjuicios causados.*
- e) Los beneficios obtenidos por la infracción.*
- f) Volumen de facturación a que afecte la infracción cometida.*
- g) La adhesión a un código de conducta o a un sistema de autorregulación publicitaria aplicable respecto a la infracción cometida, que cumpla con lo dispuesto en el artículo 18 o en la disposición final octava y que haya sido informado favorablemente por el órgano u órganos competentes.”*

De conformidad con lo previsto en el apartado segundo del artículo 39.bis, esta Agencia considera que en el presente caso procede apercibir al denunciado en atención a las siguientes circunstancias: por un lado se cumplen los requisitos recogidos en las letras a) y b) del citado precepto y, por otro lado, se produce la circunstancia recogida en el artículo 39 bis 1.a), ya que se constata una cualificada disminución de la culpabilidad teniendo en cuenta que la infracción se refiere a la remisión de una única comunicación comercial y concurren en forma significativa de los criterios a) y d), de ausencia de intencionalidad, e inexistencia de perjuicios alegados por el destinatario del envío comercial.

De acuerdo con lo señalado,

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

**SE ACUERDA:**

**1.- APERCIBIR (A/00479/2016) a SPYRO MUSIC S.L.,** con arreglo a lo dispuesto en el artículo 45.6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, con relación a la denuncia por infracción del artículo 21.1 de la LSSI, tipificada como leve en el artículo 38.4.d) de la citada norma.

**2.- REQUERIR a SPYRO MUSIC S.L.,** 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 21.1 de la LSSI.

En concreto se insta al denunciado a poner los medios para que no vuelva a enviar comunicaciones electrónicas comerciales a la dirección de correo electrónico de la denunciante .....@gmail.com.

**3.2.- INFORME** a la Agencia Española de Protección de Datos del cumplimiento de lo requerido, aportando en el plazo de un mes preferentemente fotografía, o cualquier otro medio que lo acredite, de forma que se ponga de manifiesto el cumplimiento de lo requerido en el apartado anterior.

Se le informa de 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 **SPYRO MUSIC S.L.**,

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