



- Expediente Nº: EXP202508846 (AI/00228/2025)

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, AEPD) y en base a los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: En fecha 20 de marzo 2025 se interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra la entidad ORANGE ESPAGNE, S.A.U. con NIF: A82009812, por la presunta vulneración de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (en adelante, LSSI).

La parte reclamante manifiesta haber recibido varios SMS de carácter comercial no solicitados por parte de la tienda Orange ubicada en (...), a pesar de tener deshabilitadas las opciones de comunicaciones comerciales en su cuenta de cliente y de estar inscrito en la Lista Robinson desde hace años.

En concreto, refiere haber recibido el primer mensaje el 18/10/2023, tras lo cual solicitó mediación ante AUTOCONTROL (registro (...)), que consideró resuelto el incidente. No obstante, afirma haber seguido recibiendo comunicaciones similares los días 12/07/2024, 19/07/2024, 11/12/2024 y 17/02/2025.

Ante la persistencia de los envíos, indica que formuló varias reclamaciones: una llamada al Centro de Atención al Cliente de Orange el 11/12/2024 (incidencia (...)), la presentación de una hoja de reclamaciones en tienda el 13/02/2025, una nueva llamada el 17/02/2025 y un correo electrónico remitido ese mismo día al responsable de Protección de Datos de la entidad adjudicataria de la tienda (I.S. Cell and Web S.L.U.), solicitando la supresión de sus datos personales. El 25/02/2025 recibió respuesta afirmativa, confirmándose el borrado de sus datos. Sin embargo, manifiesta haber recibido un nuevo SMS comercial el 20/03/2025.

Junto al escrito de reclamación, se acompaña la siguiente documentación:

a).- Copia de los SMS recibidos:

- SMS de fecha 18/10/23 procedente de ORANGE:
 - o “Hola **A.A.A.**, soy **B.B.B.** de tu tienda (...), ahora por ser PREMIUM: NINTENDO SWITCH O SMART TV LG 43” GRATIS + TODO EL FUTBOL con dto! Solo HASTA 22/10”.
- SMS de fecha 12 de junio procedente de ORANGE:
 - o “¡OFERTA ESPECIAL EUROCOPA! No te pierdas ni un partido con la XIAOMI SMART TV 43 POR MENOS DE 2 EUR + BARRA DE SONIDO ¡GRATIS! Solo en tu tienda (...)”



- SMS de fecha 19 de junio procedente de ORANGE:
 - o “*Hola A.A.A.! HOY Y MANANA ven a vernos en nuestro aniversario en (...) y tendrás REGALO SEGURO: Auriculares bluetooth, altavoces ¡TE ESPERAMOS!*”.
 - SMS de fecha 11 de diciembre procedente de ORANGE:
 - o “*Hola A.A.A. ¿TODAVIA SIN LOS REGALOS? ESTA SEMANA ¡2X1 EN SMARTPHONE XIAOMI Y HONOR SG! Cod oferta 482, solo en tu tienda (...)*”.
- b).- Captura de las “Opciones de Privacidad” de la App “Mi Orange”, sin fecha visible, donde se puede observar que las distintas opciones para la prestación del consentimiento con el objetivo de recibir comunicaciones comerciales tanto de Orange como de empresas del grupo se encuentran desmarcadas.
- c).- Copia del “Certificado” emitido por el Servicio de Lista Robinson de fecha 17 de junio de 2024, donde se indica, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“Que, según los datos obrantes en nuestros registros. A.A.A. con DNI ***NIF.1, consta como registro activo en el Servicio de Lista Robinson. Que, a efectos de la no recepción de comunicaciones comerciales. consta con los siguientes nombres y variantes: A.A.A. desde el 17/08/2009. (...)*

*Que, en el canal SMS/MMS. tiene inscritas los siguientes números de teléfono: El número de teléfono ***TELÉFONO.1, desde 17/08/2009. El teléfono ***TELÉFONO.2, desde 17/08/2009. El número de teléfono ***TELÉFONO.3, desde 17/08/2009”.*

- d).- Copia del Escrito remitido por ORANGE con el título “A LA ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA INDUSTRIA PUBLICITARIA EN ESPAÑA (AUTOCONTROL), “Formulario de Reclamación 4166/2023”, de fecha 16/11/23, donde se puede leer, entre otra cuestiones, lo siguiente:

*“Que por medio del presente escrito. y en tiempo y toma ORANGE ESPAGNE SAU. (en adelante ORANGE) ACEPTE LA SOLICITUD DE MEDIACIÓN remitida por AUTOCONTROL en el marco del Código de Conducta Publicitaria, en relación con la reclamación presentada por don A.A.A. con DNI ***NIF.1. en la que manifiesta recibir comunicaciones comerciales, concretamente SMS, que identifica de Orange Espagne SAU., que su numeración está inscrita en la Lista Robinson, gestionada por la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital).*

En relación con la citada reclamación. a la vista de las manifestaciones vertidas por el reclamante en el marco de la presente mediación esta mercantil ha realizado las comprobaciones pertinentes pudiendo concluir que la numeración receptora objeto de la presente reclamación consta registrada en la Lista Robinson de Adigital, mencionada con carácter previo.

Nos consta disponer de la oposición tras revisar los sistemas internos de Orange junto con la documentación aportada por parte del cliente de cartera. el Sr. A.A.A. para la emisión de comunicaciones comerciales.

Pese a ello, el punto de venta realizó el filtrado para determinar a quién debían enviar en este caso, SMS promocionales, en relación con los consentimientos obtenidos para el envío de comunicaciones comerciales, pero las numeraciones pertenecientes al reclamante no figuraron como negativas debido a un error técnico puntual & involuntario al que ya se ha puesto solución.

Por todo lo anterior, cabe resaltar que se han realizado las comprobación oportunas y se han tomado las medidas necesarias para que no vuelvan a tener lugar tales comunicaciones".

e).- Copia de la hoja de reclamación de la Generalitat Valenciana, de fecha 13/02/25, que el reclamante dirige contra "IS CELL and WEB" y donde indica:

"Recibo SMS y llamadas comerciales de la tienda ORANGE de (...) de Alicante sin haber dado mi consentimiento".

f).- Copia del correo electrónico enviado desde la dirección de correo *****EMAIL.1**, de fecha 17 de febrero de 2025, enviado a la dirección de correo LOPD@iscell.es, con el siguiente mensaje:

"Hola, Recibo mensajes y llamadas comerciales NO DESEADOS de la tienda Orange del (...) de Alicante. Solicito que NO VUELVAN A ENVIarme PUBLICIDAD por ningún medio y procedan a BORRAR CUALQUIER INFORMACIÓN mía de que dispongan. Atentamente..."

g).- Copia del escrito titulado "RESPUESTA ESTIMATORIA AL DERECHO DE SUPRESIÓN" de fecha 25/02/25 dirigida al reclamante donde se puede leer:

"Muy Sr. Mio: Desde LS. CELL AND WEB. S.L.U. y de acuerdo a su petición, ejerciendo su derecho de supresión. COMUNICAMOS Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y el artículo 15 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, nos ponemos en contacto para poner en su conocimiento que se ha resuelto favorablemente la petición del ejercicio del derecho de supresión de los datos personales contenidos en el fichero de esta entidad por los siguientes motivos: El interesado ha ejercido su derecho de supresión sin que prevalezcan otros motivos para continuar con el tratamiento (...)".

h).- copia de los SMS recibidos el 20 marzo (no consta año), a las 9:06 h. y 9:14 h. respectivamente:

- *"Hola A.A.A., solo HOY Y MAÑANA por ser PREMIUM: i2X1 EN SMARTPHONE SAMSUNG! Cod oferta 713, solo en tu tienda (...)"*.

- *"Hola A.A.A., ven a celebrar los ORANGE DAYS ESTA SEMANA: ¡2X1 EN SMARTPHONE SAMSUNG! Cod oferta 569, solo en tu tienda (...)"*

SEGUNDO: Con fecha 07 de abril de 2025 de conformidad con lo estipulado en el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, (en adelante, LOPDGDD) y con lo previsto en el apartado 10.1 del Código de conducta para el “Tratamiento de datos en la actividad publicitaria”, por parte de esta Agencia, se dio traslado de dicha reclamación a la ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL a los efectos de procurar su resolución con el inicio del correspondiente procedimiento de mediación.

TERCERO: Con fecha 23 de mayo de 2025 se recibe en esta Agencia escrito de la ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL, en el que se apuntaba lo siguiente:

- Con fecha 7 de abril de 2025 se inició procedimiento de mediación ante AUTOCONTROL, a instancia del reclamante, frente a Orange Espagne, S.A.U., por la recepción de comunicaciones comerciales no solicitadas a través de SMS, pese a estar sus numeraciones inscritas en la Lista Robinson.
- Tras verificar la admisibilidad de la reclamación, se dio trámite a la mediación conforme al Código de Conducta para el Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria.
- Orange aceptó formalmente la solicitud de mediación y, en su escrito de alegaciones, reconoció que ya en 2023 se había tramitado otra reclamación por hechos similares, vinculada al mismo punto de venta. En aquel entonces, se detectó un error técnico en el filtrado de consentimientos, que impidió identificar las numeraciones del reclamante como excluidas, situación que —según afirma— fue subsanada.
- Sin embargo, Orange reconoce que, dos años después, han vuelto a producirse nuevos envíos por parte del mismo establecimiento, lo que atribuye a un nuevo error técnico, esta vez derivado de un cambio en el programa de gestión de envíos de SMS a clientes de cartera, que volvió a omitir al reclamante como opositor pero que ha llevado a cabo las comprobaciones necesarias y ha adoptado medidas para evitar la reiteración de envíos no consentidos.

CUARTO: Con fecha 26 de mayo de 2025 se recibe en esta Agencia escrito de la ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL, en el que se manifiesta lo siguiente:

- Que, aunque inicialmente —el 23 de mayo— no se había alcanzado un acuerdo en el procedimiento de mediación iniciado por el reclamante contra Orange Espagne, S.A.U., la empresa remitió un segundo escrito de alegaciones que ha sido aceptado por el reclamante.

- En dicho escrito, Orange atribuye el último SMS recibido a un envío previamente programado, anterior a la aplicación efectiva de las instrucciones impartidas al distribuidor para cesar la remisión de mensajes. La entidad solicitó que se trasladasen sus disculpas al reclamante.
- Una vez comunicadas dichas alegaciones, el interesado manifestó expresamente que desde el 28 de abril de 2025 no ha vuelto a recibir comunicaciones comerciales de la tienda en cuestión.
- Dado que se ha ofrecido una solución satisfactoria conforme al apartado 10.4 del Código de Conducta para el Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria, y que el reclamante ha mostrado su conformidad, AUTOCONTROL procede a redactar el acuerdo de mediación para su firma y a archivar el expediente.

QUINTO: Con fecha 26 de mayo de 2025, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

SEXTO: De acuerdo con el informe recogido de la herramienta AXESOR, la entidad ORANGE es una empresa constituida en el año 1998, y con un volumen de negocios de 4.311.999.000 euros en el año 2023.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I Competencia.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 43.1 de la LSSI y según lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: "*Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos.*"

Por último, la DA cuarta "Procedimiento en relación con las competencias atribuidas a la Agencia Española de Protección de Datos por otras leyes" establece que: "*Lo dispuesto en el Título VIII y en sus normas de desarrollo será de aplicación a los procedimientos que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera de tramitar en ejercicio de las competencias que le fueran atribuidas por otras leyes.*"

II Síntesis de los hechos acaecidos

En este caso, la reclamación se basa en la recepción reiterada de comunicaciones comerciales no solicitadas a través de SMS, remitidas por la tienda Orange (...)

Alicante, a pesar de encontrarse inscrito desde 2009 en la Lista Robinson y de tener deshabilitadas las opciones de envío de publicidad en su cuenta de Orange.

Junto al escrito de reclamación se han aportaron evidencias documentales de la recepción de, al menos, siete SMS comerciales entre octubre de 2023 y marzo de 2025, en los que se promocionaban distintos productos y ofertas. En noviembre de 2023 se abrió un primer expediente de mediación ante Autocontrol (exp. (...)), que se cerró tras aceptarse la reclamación por parte de Orange, reconociendo un error técnico en el filtrado de consentimientos y comprometiéndose a evitar futuras remisiones.

Pese a ello, el reclamante volvió a recibir varios SMS durante 2024 y hasta marzo de 2025, evidenciando una reincidencia en la conducta infractora. Ante la persistencia de los envíos, el reclamante interpuso nuevas acciones: apertura de incidencia en atención al cliente, presentación de hoja de reclamaciones contra la entidad responsable (I.S. Cell and Web S.L.U.) y ejercicio del derecho de supresión de sus datos, que fue atendido favorablemente el 25 de febrero de 2025.

Con fecha 7 de abril de 2025, esta Agencia trasladó nuevamente la reclamación a Autocontrol conforme al artículo 65.4 LOPDGDD y al Código de Conducta Publicitaria, iniciándose una segunda mediación formal.

En el curso del procedimiento, Orange reconoció nuevamente la existencia de un fallo técnico derivado de un cambio en el sistema de gestión del punto de venta, lo que impidió detectar la oposición del reclamante al tratamiento de sus datos con fines comerciales. Tras recibir un nuevo escrito de alegaciones complementarias por parte de Orange, el reclamante manifestó su conformidad con las explicaciones y medidas adoptadas por la compañía, señalando que desde el 28 de abril de 2025 no había vuelto a recibir más comunicaciones.

Con base en dicha conformidad, se alcanzó un acuerdo de mediación aceptado por ambas partes, procediéndose al archivo del expediente por parte de Autocontrol el 26 de mayo de 2025.

III

Prohibición de comunicaciones comerciales no solicitadas o expresamente autorizadas

El artículo 21 de la LSSI establece 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."

No obstante, en el presente caso, con fecha 07/04/25, por parte de esta Agencia, se dio traslado de dicha reclamación a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL) a los efectos de procurar su resolución con el inicio del correspondiente procedimiento de mediación y con fecha 26/05/25 AUTOCONTROL comunica que una vez tramitado el correspondiente expediente de mediación el interesado ha manifestado que desde el 28/04/25 no ha vuelto a recibir comunicaciones comerciales de este tipo y dado que se ha ofrecido una solución satisfactoria conforme al apartado 10.4 del Código de Conducta para el Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria, y que el reclamante ha mostrado su conformidad procede a redactar el acuerdo de mediación para su firma y a archivar el expediente.

El artículo 65.6 de la LOPDGDD establece que:

"6. Tras la admisión a trámite, si el responsable o encargado del tratamiento demuestran haber adoptado medidas para el cumplimiento de la normativa aplicable, la Agencia Española de Protección de Datos podrá resolver el archivo de la reclamación, cuando en el caso concreto concurren circunstancias que aconsejen la adopción de otras soluciones más moderadas o alternativas a la acción correctiva, siempre que no se hayan iniciado actuaciones previas de investigación o alguno de los procedimientos regulados en esta ley orgánica."

IV Conclusión

En el presente supuesto, se constata que la entidad reclamada ha reconocido su responsabilidad en los hechos alegados, ha identificado el origen técnico del incidente y según su testimonio, ha implementado las correspondientes medidas correctoras para que estos casos no vuelvan a ocurrir. Asimismo, la solicitud de mediación planteada por esta Agencia a AUTOCONTROL ha dado lugar a una solución satisfactoria para el reclamante, quien ha manifestado expresamente su conformidad con las actuaciones llevadas a cabo por la entidad, no habiéndose vuelto a producir las conductas objeto de reclamación desde el 28 de abril de 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, y dado que no se han iniciado actuaciones previas de investigación ni procedimiento alguno, esta Agencia considera que concurren las circunstancias que justifican el archivo de la reclamación, en virtud del artículo 65.6 de la LOPDGDD, al haber quedado restaurado el pleno ejercicio de los derechos del reclamante por medios menos gravosos y en un contexto de autorregulación efectiva.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones posteriores que esta Agencia pudiera llevar a cabo, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta.

Así pues, de acuerdo con lo señalado, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a ORANGE ESPAGNE, S.A.U. con NIF.: A82009812, y a la parte reclamante.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez se haya notificado a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Presidencia 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 este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

Lorenzo Cotino Hueso
Presidente de la Agencia Española de Protección de Datos