

- **Procedimiento N°: EXP202409073 (AI/00423/2024)**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 29/05/24, **A.A.A.**, (la parte reclamante), presenta escrito de reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

La reclamación se dirige contra la entidad, AMENÁBAR GRUPO PROMOTOR E INMOBILIARIO, S.L. (AMENÁBAR), con CIF.: B75137166 (la parte reclamada), por la presunta vulneración de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI).

La parte reclamante manifiesta, en su escrito de reclamación, lo siguiente:

“El día 19/05/2023, a través del enlace que figura al pío de los correos que la inmobiliaria Amenábar me envía de forma recurrente hice efectiva la solicitud de baja ejerciendo mi derecho de oposición al tratamiento de mis datos personales para campañas de mercadotecnia, recibiendo la propia confirmación en ese mismo momento. Aporto las capturas del proceso y verificación de baja.

Haciendo caso omiso a mi expresa solicitud, los envíos no han cesado y he seguido recibiendo sus comunicaciones comerciales. Adjunto a la presente los recibidos en fecha 1/03/2024; 4/03/2024 y 11/04/2024...”

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

- Copia de la inclusión en la Lista Robinson de la dirección de correo electrónico *****EMAIL.1**, desde el 06/07/11.
- Captura de una página de lo que parece ser un correo electrónico de publicidad de la entidad Amenábar (sin encabezamiento), donde en la parte inferior de la misma se puede leer “Puedes <<Darte de baja de esta Lista>>, “Actualiza tus preferencias”, con dos capturas más de páginas con el título “Amenábar promociones” donde en una de ellas se encuentra marcado la opción “*I never signed up for this mailing list*” y en otro la respuesta “*Thanks for the feedback*”
- Fechado el 01/03/24, 04/03/24 y 11/04/24 copia de los correos electrónicos enviados desde la dirección: “Amenábar”, *****EMAIL.2** a la dirección de correo: *****EMAIL.1**, con el Asunto: “*Aires de Parla...*”, conteniendo fotografías y características de construcción de una promoción de viviendas en la localidad de Parla (Madrid).

SEGUNDO: Con fecha 19/06/24, 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, (LOPDGDD), por parte de esta Agencia, se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada para que procediese a su análisis e informase, en el plazo de un mes, sobre lo que se exponía en el escrito de reclamación.

El traslado se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), mediante notificación electrónica, con el siguiente resultado: *“Fecha de acceso al contenido de la notificación: 21/06/2024”*, según consta en el expediente

TERCERO: Con fecha 17/07/24, se recibe en esta Agencia escrito de contestación de la entidad reclamada en el que manifiesta, entre otras cuestiones, las siguientes:

“...Como consecuencia de la solicitud del reclamante y del requerimiento de información realizado por la AEPD ante esta Compañía, se identificó que el denunciante había proporcionado una serie de datos con motivo de la solicitud de información respecto a una construcción que a posteriori se transformaría en la ejecución contractual que motivaba la compra del bien inmueble cuya información había solicitado, y cuya formalización se llevó en abril de 2021.

En la solicitud el reclamante facilitó los siguientes datos de manera inicial: nombre, teléfono y correo electrónico con la finalidad de recibir información respecto a cierta promoción que la reclamada llevaba a cabo. Más adelante el reclamante solicitó la baja de comunicaciones relativas a interesados y Clientes de Amenábar Promociones vía enlace facilitado ínfra de los correos. como bien muestra el reclamante en la documentación adjunta a la reclamación interpuesta.

Solicitada la baja en el enlace aludido. la parte reclamada procedió a cursar la baja solicitada, tal y como se recoge en los anexos documentales de la reclamación interpuesta (páginas 9 y l 1).

Sin embargo. el reclamante se había opuesto a recibir comunicaciones comerciales en relación a unas promociones o servicios, no así a otros, como ocurre con la promoción "Aires de Porta" por lo que continuó recibiendo tales comunicaciones. Como tal adjuntamos anexo de muestreo de comunicaciones enviadas y captura de pantalla de la situación de la cuenta de correo en las bases de datos de la compañía. Documento nº 1.

Con motivo de la reclamación presentada y tras las labores de investigación interna realizada. la compañía ha procedido a cursar la baja de la cuenta de correo eléctrico de la parte reclamante, siendo así que en este sentido. en la base de datos de la compañía tal correo actualmente ya figura como bloqueado, de manera que resulta completamente imposible que aquel pueda volver a recibir algún tipo de comunicación comercial por parte de la parte reclamada. Sin perjuicio de lo anterior y como acto de manifiesto de la buena fe con la que actúa esta parte, se ha procedido a remitir al denunciante un escrito

por correo electrónico, comunicándole que se ha hecho efectiva su solicitud de baja de todas las comunicaciones comerciales en los sistemas de AMENABAR.

*Se acompaña como Documento nº2 copia de la comunicación remitida. Por tanto, parece indiscutible concluir que el titular de la cuenta de correo ***EMAIL.1 ha visto satisfecha la pretensión de su reclamación. A raíz del bloqueo de todos; sus datos de contacto con fines comerciales en los sistemas de información de la compañía reclamada.*

A la luz de lo anteriormente expuesto. queda acreditado que no se puede probar una falta de diligencia en la actuación de mi representada puesto que la baja de comunicaciones comerciales se dio para unas áreas [interesados y clientes) no así para todas las bases de datos de la reclamada, habiendo tomado las medidas necesarias para que el reclamante supiera como solicitar su oposición a la recepción de comunicaciones comerciales en los propios correos recibidos, como así lo indica el propio reclamante en su reclamación.

Al mismo tiempo que no tuvo noticia del interés del denunciante de oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales en todos los ámbitos y no solo en parte de ellos. II. Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación. En primer lugar, resulta relevante destacar que esta parte actúa en todo momento desde el respeto escrupuloso de la normativa vigente, cumpliendo con el esquema establecido legalmente de acuerdo con las exigencias a tener en cuenta en el envío de comunicaciones comerciales.

Este aspecto, se verá reflejado (: lo largo del presente escrito, en la diligencia mostrada por la Compañía en todas sus actuaciones, así como en los esfuerzos y proactividad de ésta en asegurar y proteger los derechos de los interesados y; su interés por anular o mitigar los riesgos derivados de sus actuaciones, si los hubiera, de forma plenamente eficiente. Sentado lo anterior, debe ponerse en conocimiento de esta Agencia la relación que vincula con el reclamante.

*Al respecto, cabe mencionar que el titular de la cuenta de correo ***EMAIL.1 es **A.A.A.** quien solicito información respecto o una vivienda de la reclamada, formalizando la compra de un bien inmueble de la promotora por medio de contrato suscrito en fecha 30 de abril de 2021. A mayor abundamiento y como bien es conocedor el reclamante, en cada comunicación comercial que la compañía reclamada remite a su base de datos y, consecuentemente, en cada una de las comunicaciones que recibió **A.A.A.**, se le daba la posibilidad de oponerse a recibir esas comunicaciones mediante un procedimiento sencillo y gratuito.*

En concreto, a través del link que figura en el footer de todos y cada uno de los correos electrónicos publicitarios que como muestra adjunta el reclamante en su reclamación, en los que se exhibe, sin género de dudas, el mecanismo habilitado para que el interesado pueda manifestar su oposición a la recepción de comunicaciones comerciales. Pues bien, llegados a este punto es interés de la Compañía poner en conocimiento de esta Agencia que cuando un

interesado hace clic en el link de los footer aludido. se le redirige a una página en la que debe introducir la motivación que promueve la baja a ser posible, siendo asique el sistema ya parie de disponer y leer ya seleccionada la cuenta de correo que se desea eliminar de esa lista de email marketing en concreto y respecto a la que desea dejar de recibir comunicaciones comerciales, no así respecto a otras si el cliente no lo solicita de forma expresa.

Con motivo de los hechos acontecidos. resultó imposible para esto parle satisfacer por completo la pretensión del reclamante de no recibir comunicaciones comerciales de ningún tipo ni promoción, puesto que en la baja de comunicaciones comerciales se dio siempre sobre una base de datos de candidatos, clientes e interesados no así sobre promociones inmobiliarias. Consecuentemente, continuó recibiendo comunicaciones comerciales al no haber solicitado expresamente dejar de recibirlas o configurar sus preferencias, lo cual también se permite a través de enlace facilitado en el footer de forma anexa a la baja de suscripción. Es interés de esta parte hacer hincapié en que AMENABAR si atendió la solicitud de oposición a la recepción de comunicaciones comerciales del denunciante puesto que en el mismo momento en que recibió la petición del denunciante, el propio sistema le confirmó la baja..."

CUARTO: Con fecha 22/08/24, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 43.1 de la LSSI y lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 de la 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 registrarán 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."

La Disposición adicional 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.-

Prescripción de la infracción

Los hechos que manifiesta el reclamante versan sobre la recepción de correos electrónicos publicitarios después de haber solicitado no volverlos a recibir, adjuntando

para corroborarlo copia de los correos recibidos los días 01/03/24; 04/03/24 y 11/04/24.

Pues bien, el hecho de que se envíen comunicaciones comerciales sin que previamente se hubieran solicitados o expresamente autorizadas puede constituir una vulneración de lo establecido en el art. 2.1 de la LSSI, pues 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 estas...”*

La citada infracción se encuentra tipificada como “leve” en el art. 38.4.d) de dicha norma, que califica 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”*.

No obstante, el artículo 45 de la citada norma (LSSI), establece, sobre la “Prescripción” de las infracciones que, las infracciones leves prescribirán a los seis meses.

Por tanto, a tenor de lo dispuesto en el artículo transcrito, la infracción a de entenderse prescrita si, transcurridos más de seis meses contados desde la fecha de los hechos, no se ha procedido a notificar al reclamado la incoación del expediente.

En el caso que nos ocupa, de la documentación aportada por el reclamante se comprueba que el último correo electrónico publicitario recibido de la entidad reclamada data del 11/04/24, por lo que, en base al artículo 45 de la LSSI, la presunta infracción debe de entenderse prescrita al haberse superado los 6 meses prescritos como tiempo máximo para la prescripción de la infracción.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos

ACUERDA:

PRIMERO: DECLARAR la PRESCRIPCIÓN de la presunta infracción cometida, con el número de procediendo EXP202409073 (AI/00423/2024), y el archivo de las actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución a AMENÁBAR GRUPO PROMOTOR E INMOBILIARIO, S.L.

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.

Olga Pérez Sanjuán

La Subdirectora General de Inspección de Datos, de conformidad con el art. 48.2 LOPDGDD, por vacancia del cargo de Presidencia y Adjuntía.