



Expediente Nº: E/00007/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA S.A.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 16 de diciembre de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.** en el que denuncia a **BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA S.A.**, porque le remitió correo comercial sin su consentimiento, el día **16 de diciembre de 2013** a su dirección de correo ...@....

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

El denunciante recibió el día 16 de diciembre de 2013 en su cuenta de correo ...@... un correo electrónico desde la dirección de correo@cajaespana.... que contenía información referente al Sistema Europeo de Pagos.

El correo electrónico **dispone** de información sobre el cómo solicitar la baja de la lista de destinatarios.

El denunciante solicitó a **BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA S.A.** el día 4 de diciembre de 2013, mediante correo electrónico, la cancelación de datos personales y revocó el consentimiento para que se le envíe cualquier tipo de información comercial. Dicha entidad, en atención a su solicitud remitió un escrito al interesado fechado el día 5 de diciembre de 2013 en el que le informan de que han procedido a realizar las gestiones oportunas para que no reciba comunicaciones comerciales de la misma.

En respuesta a la solicitud de información realizada por el inspector actuante, los representantes de **BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA S.A.** remitieron un escrito en el que manifestaron, en referencia al envío del correo electrónico en cuestión, que:

La comunicación que con fecha 16 de diciembre 2013 y por correo electrónico, se remite al interesado desde **Banco CEISS** notificando la entrada en vigor del nuevo sistema europeo de pagos SEPA se trata de una notificación de naturaleza informativa y no una comunicación publicitaria que informa y advierte de la entrada en vigor, desde el uno de febrero de 2014, de cambios en el sistema de pagos que afectan a todos los clientes de la Entidad, entre ellos el denunciante y que se consideró de importancia relevante para todos los usuarios de servicios bancarios.

Manifiestan que la importancia señalada se deriva de la propia normativa legal que obliga al cambio de procedimientos: Reglamento UE 260/2013, del Parlamento Europeo y

del Consejo, de 14 de marzo de 2012. Reglamento CE 924/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009 (modificado por el Reglamento 260/2012). Ley 16/2009, de 13 de noviembre de Servicios de Pago (BOE de 14 de noviembre). Directiva 2007/64/CE de Servicios de Pago (transpuesta por la Ley 16/2009).

Aportan impresión de pantalla en la que consta que el denunciante, con fecha 29 de marzo de 2012 a través del servicio Línea Duero, había modificado el envío de su correo a correo email, por ello todas las comunicaciones operativas se le remiten a través de este canal.

Manifiestan que con fecha 5 de diciembre se recibe en el buzón de correo del Departamento de Protección de Datos de la entidad un email en el que el interesado solicita la cancelación de sus datos personales que no sean necesarios para el mantenimiento de su cuenta corriente, así como revoca el consentimiento para el envío de información comercial. En el Departamento de Protección de Datos, una vez analizado el contenido del correo se procede a realizar las siguientes gestiones:

Se comprueba que, junto con la solicitud, el interesado ha enviado copia de su DNI con lo que es posible su correcta identificación.

Se procede a su localización en la base de datos, comprobándose que tiene dos contratos vigentes (de uno de ellos ya informa el interesado en su correo) así como que es cliente de Línea Duero, con lo que se confirma que es necesario mantener determinados datos del interesado en el fichero. Se efectúa la modificación en los datos personales del interesado para que no reciba comunicaciones comerciales y se elabora y envía al interesado, certificada y con acuse de recibo, carta de contestación en la que se le informa de la no posibilidad de cancelar sus datos de carácter personal al existir contratos vigentes, así como que se han realizado las gestiones oportunas para que no reciba comunicaciones comerciales procedentes de **Banco CEISS**

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

El envío de publicidad a través de medios electrónicos requiere que haya sido previamente autorizado o consentido, así se recoge en el artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (en lo sucesivo LSSI), modificado por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que 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”.

Añade el artículo 22.1 que “El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad al remitente.

A tal efecto, los prestadores de servicios deberán habilitar procedimientos sencillos y gratuitos para que los destinatarios de servicios puedan revocar el consentimiento que hubieran prestado. 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.

Asimismo, deberán facilitar información accesible por medios electrónicos sobre dichos procedimientos”.

La LSSI, en el apartado f) de su Anexo, define a las comunicaciones comerciales como: “toda forma de comunicación dirigida a la promoción, directa indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.”

Aclara el citado apartado que “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.”

*Junto a su escrito de denuncia se aporta correo electrónico de 16/12/2014, donde **BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA S.A.**, tras haber solicitado el 04/12/2013, la cancelación de sus datos y haber recibido comunicación de la citada entidad, manifiesta al denunciante que no recibiría más comunicaciones comerciales de su parte.*

En este sentido ha de indicarse que del examen del contenido de la citada comunicación, se desprende que no puede ser calificada de “comunicación comercial”, a tenor de la definición contenida en el citado apartado f) del Anexo de la LSSI, pues no tiene por objeto “la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona realice una actividad comercial, industrial,

artesanal o profesional".

El correo electrónico remitido por **BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA S.A.** el 16/12/2014 al denunciante, no puede considerarse de contenido publicitario, sino que se trata de comunicaciones derivadas de la relación contractual existente entre **BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA S.A.** y el denunciante.

En este caso concreto, **BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA S.A.** remite el citado correo electrónico al denunciante para comunicarle la entrada en vigor del nuevo sistema europeo de pagos SEPA. Se trata de una notificación de naturaleza informativa y no una comunicación publicitaria que informa y advierte de la entrada en vigor, desde el uno de febrero de 2014, de cambios en el sistema de pagos que afectan a todos los clientes de la Entidad, entre ellos el denunciante y que se consideró de importancia relevante para todos los usuarios de servicios bancarios.

La importancia señalada se deriva de la propia normativa legal que obliga al cambio de procedimientos: Reglamento UE 260/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012. Reglamento CE 924/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009 (modificado por el Reglamento 260/2012). Ley 16/2009, de 13 de noviembre de Servicios de Pago (BOE de 14 de noviembre). Directiva 2007/64/CE de Servicios de Pago (transpuesta por la Ley 16/2009).

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA S.A.** y a **A.A.A.**.

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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de

reposición ante el Director 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 del referido texto legal.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos