



Expediente N°: E/01119/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **CONFORAMA ESPAÑA, S.A.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 3 de febrero de 2016 tiene entrada, a través de su sede electrónica, en esta Agencia una denuncia interpuesta por **A.A.A.**, en adelante el denunciante, en la que manifiesta que a día de hoy y desde el 26/06/2012, fecha en que compró un sofá-cama a dicha empresa, viene recibiendo SMS publicitarios de **CONFORAMA ESPAÑA, S.A.** en su número de teléfono particular y del trabajo, (*****TEL.1** y *****TEL.2**) datos de contacto facilitados para la entrega del objeto comprado, pese a haber solicitado el 22/08/2013 y el 22/10/2015, la cancelación de sus datos personales.

El 03/02/2016, se le requiere al denunciante número de las líneas receptoras de los SMS, objeto de su denuncia, así como el nombre de la compañía con la que tenía contratado el servicio telefónico, la fecha y hora de recepción, factura o contrato que acrediten la titularidad de las líneas y en cuanto a la cancelación de sus datos copia de la documentación acreditativa de su recepción por el destinatario (acuse de recibo o de lectura), las cabeceras asociadas a ese mensaje y, en su caso, copia de la respuesta facilitada por el destinatario de la petición.

Con fecha 15/03/2016 tiene entrada un nuevo escrito del denunciante en respuesta a la solicitud de documentación adicional requerida el 03/02/2016 por el Subdirector General de Inspección de Datos en el que manifiesta que su denuncia se centra en la línea particular *****TEL.1** de la operadora **PEPEPHONE**, aportando imágenes del terminal con los mensajes recibidos, no constando la hora de recepción.

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:

1. El denunciante aporta impresiones de pantalla de dos mensajes recibidos en las fechas 14 de enero de 2016 y 22 de octubre de 2015. En ambos mensajes consta como remitente **"CONFORAMA"**.

El mensaje de fecha 14 de enero contiene el siguiente texto: *"PRECIOS DE COSTE en más de 200 electrodomésticos y Tv Solo 15,16 y 17 de enero en tus tiendas y en conforama.es desde el 14 de enero confom.com....."*. No contiene información del procedimiento para solicitud de baja de publicidad. En la página web www.conforama.es no consta un enlace directo para ejercer derecho de baja de publicidad.

2. Se ha requerido por la inspección de datos al operador **PEPEMOBILE, S.L.** la relación de mensajes recibido por la línea *****TEL.1** el día 14 de enero de 2016 en los que conste como remitente **CONFORAMA ESPAÑA, S.A.**, recibándose con fecha de entrada 22 de abril de 2016 escrito de dicho operador informando de que en sus sistemas consta la recepción en dicha línea y en dicha fecha a las 10:46 horas de un SMS en la que consta como llamante **"BANAK ROZAS"** (tienda de muebles).
3. Según la Política de Protección de Datos de la página web www.banak.com el responsable del fichero de datos de carácter personal en la entidad **ASUNTOS**

GLOBALES DE COMERCIO S.L.U.

4. El denunciante aporta copia de dos correos electrónicos de solicitud de baja de publicidad y de cancelación de datos de fechas 22 de agosto de 2013 y 22 de octubre de 2015 respectivamente. El primero de ellos remitido a la dirección de correo@conforama.es y el segundo remitido a la **dirección**clientes@conforama.es. No aporta documentación que acredite la recepción de los mismos por la entidad.
5. En respuesta a la solicitud de información realizada por el inspector actuante, los representantes de **CONFORAMA ESPAÑA, S.A.** remitieron un escrito en referencia al envío de los correos electrónicos manifestando que:

5.1. Los datos personales de **A.A.A.** fueron recopilados con motivo de una compra efectuada en fecha 26 de junio del año 2012, en la tienda **CONFORAMA** de Getafe, documentada mediante factura con nº ***FACTURA.1 de la que aportan copia.

5.2. **CONFORAMA no tiene constancia de haber recibido la Solicitud de Baja** aportada por el denunciante.

La Solicitud de Baja habría sido remitida por correo electrónico en fecha 22 de agosto de 2013 a la dirección@conforama.es con la referencia "Baja en servicio SMS".

La mencionada dirección de e-mail está asociada a la tienda de la entidad de Getafe y su finalidad, esencialmente, es la gestión de reclamaciones en tienda relativas a los productos adquiridos.

5.3. Por lo que se refiere a la Solicitud de Cancelación remitida por correo electrónico a la direcciónclientes@conforama.es con la referencia "Solicitud de cancelación de datos personales", *debido a una incidencia en el proceso interno de recepción de correos, CONFORAMA no tuvo consciencia de la misma hasta el día 16 de marzo de 2016.*

Ese mismo día la Solicitud de Cancelación fue procesada por **CONFORAMA** con respecto a las dos líneas telefónicas indicadas por el cliente (la línea ***TEL.1 y la línea ***TEL.2).

En relación con la cancelación de datos personales de **A.A.A.**, manifiestan que a día de hoy, estos se encuentran bloqueados.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 43.1 de la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante la LSSI).

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), 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 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 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”.

III

En este caso, de las actuaciones inspectoras de la Agencia Española de Protección de Datos, se desprende lo siguiente:

- Los datos personales de **A.A.A.** fueron recopilados con motivo de una compra efectuada en fecha 26 de junio del año 2012, en la tienda **CONFORAMA** de Getafe, documentada mediante factura con nº ***FACTURA.1 de la que aportan copia.
- El denunciante pone de manifiesto que ha recibido dos SMS de **CONFORAMA**, de carácter publicitario, de fechas 22/10/2015 y 14/01/2016.

III

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre del Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJPAC), que regula con carácter general el instituto de la prescripción, hace una remisión normativa a las leyes especiales por razón de la materia objeto de regulación. En este sentido, el artículo 132.1 dispone que “*Las infracciones y sanciones prescribirán según lo dispuesto en las leyes que las establezcan.*”

El artículo 45 de la LSSI (Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico) establece que “*las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves a los seis meses; las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas leves al año*”, por lo que el SMS de fecha 22/10/2015, se

encontraría prescrito

IV

Respecto a las solicitudes de baja efectuadas por el denunciante, de fechas 22/08/2013 y 22/10/2015, dirigidas a las direcciones de correo dirección@conforama.es yclientes@conforama.es respectivamente, **CONFORAMA** señala lo siguiente:

- En relación a la Solicitud de Baja remitida por correo electrónico en fecha 22/08/2013 a la dirección@conforama.es con la referencia "Baja en servicio SMS", **CONFORAMA indica que no tiene constancia de haber recibido la Solicitud de Baja** aportada por el denunciante, ya que se trata de una dirección de e-mail asociada a la tienda de **CONFORAMA** de Getafe y su finalidad, esencialmente, es la gestión de reclamaciones en tienda relativas a los productos adquiridos.
- Por lo que se refiere a la Solicitud de Cancelación de 22/10/2015 remitida por correo electrónico a la direcciónclientes@conforama.es con la referencia "Solicitud de cancelación de datos personales" **CONFORAMA** indica que, debido a una incidencia en el proceso interno de recepción de correos, CONFORAMA no tuvo consciencia de la misma hasta el día 16/03/2016.

No obstante, **CONFORAMA** señala que desde el momento en que tiene consciencia de la Solicitud de Cancelación (16/03/2016), ésta fue procesada con respecto a las dos líneas telefónicas indicadas por el cliente (la línea *****TEL.1** y la línea *****TEL.2**), de manera que a día de hoy los datos personales de **A.A.A.**, se encuentran bloqueados.

Así las cosas, hay que precisar que en el Derecho Administrativo sancionador están vigentes -con alguna matización pero sin excepciones- los principios que inspiran el Derecho Penal, entre ellos el de presunción de inocencia, consagrado en el artículo 24.2 de la Constitución, que impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y constatado una prueba de cargo que acredite los hechos que motivan la imputación o la intervención en los mismos del presunto infractor y que ha de ser respetado en la imposición de cualesquiera sanciones.

El Tribunal Constitucional en Sentencia 76/1990 considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta *"que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio"*.

De acuerdo con este planteamiento, el artículo 137 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en lo sucesivo LRJPAC), establece que *"1. Los procedimientos sancionadores respetarán la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario."*

En atención a lo expuesto, habida cuenta de que no ha quedado constatado tras las actuaciones inspectoras de la Agencia Española de Protección de Datos, indicios de infracción, al no poder acreditarse que **CONFORAMA** remitiera el SMS denunciado corresponde acordar el archivo de la presente denuncia.



IV

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

**Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,
SE ACUERDA:**

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **CONFORAMA ESPAÑA, 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 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 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 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 este 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