

Expediente Nº: E/01778/2019

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 19 de mayo de 2018, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) contra **HYUNDAI MOTOR ESPAÑA S.L.** en el que denuncia que, tras visitar un concesionario de vehículos de dicha marca, le solicitan nombre, apellidos, teléfono y mail para darle presupuesto.

Desde ese momento, viene recibiendo mails y SMS publicitarios para lo cual él no había dado consentimiento.

Tras solicitar baja de sus datos mediante llamada telefónica al citado concesionario, le dicen que le dan de baja, pero sigue recibiendo publicidad.

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:

HYUNDAI MOTOR ESPAÑA S.L. manifiesta que cuando el reclamante acude al concesionario a pedir presupuesto se le entrega una oferta donde se incluye la cláusula de protección de datos, en los que se informa que el concesionario, actuando como responsable, recaba los datos para gestionar la solicitud e informarle, anunciando que estos datos pueden ser cedidos a **HYUNDAI MOTOR ESPAÑA S.L.**

Los correos que se envían al reclamante son con información relacionada con el tipo de vehículo para el que solicitó información.

Además, debe tenerse en cuenta que los SMS objeto del presente caso, no son enviados por **HYUNDAI MOTOR ESPAÑA S.L.** sino por el concesionario.

Tras la recepción de un correo del reclamante solicitando no recibir más comunicaciones se dan los pasos para gestionar dicha solicitud, incluyendo aviso a concesionario, procediendo a bloquear los datos del sujeto.

Se envía un correo al reclamante informando del hecho.

HYUNDAI MOTOR ESPAÑA S.L. destaca que ha llevado a cabo medidas para evitar nuevas incidencias entre las que destacan:

- Actualización de las cláusulas de protección de datos acorde al Reglamento
- Consentimiento expreso para envío de comunicaciones comerciales
- Guía para el ejercicio de derecho de los titulares de los datos

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 LSSI).

II

El artículo 21 de la LSSI 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”.

Así, 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 expreso, salvo que exista una relación contractual anterior entre el prestador del servicio y el destinatario de los envíos y siempre que éste no haya manifestado su voluntad en contra.

Este mismo apartado obliga al prestador del servicio a ofrecer al destinatario los mecanismos para oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales, exigiendo, si la comunicación comercial se efectúa por correo electrónico, que en la misma se incluya la posibilidad de oponerse a estos envíos a través de un correo electrónico o mediante una dirección electrónica válida.

III

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le

asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Asimismo, el artículo 9.3 del Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos, establece que *“la Agencia Española de Protección de Datos podrá inadmitir la reclamación cuando el responsable o encargado del tratamiento, previa advertencia formulada por la Agencia, hubiera adoptado las medidas correctivas encaminadas a poner fin al posible incumplimiento de la legislación de protección de datos y concurra alguna de las siguientes circunstancias:*

a) Que no se haya causado perjuicio al afectado.

b) Que el derecho del afectado quede plenamente garantizado mediante la aplicación de las medidas.”

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

IV

El artículo 37 de la LSSI establece como sujetos sobre los que impone su régimen sancionador a *“los prestadores de servicios de la sociedad de la información”*.

Para determinar qué sujetos se ajustan a dicha definición, ha de acudirse a lo dispuesto en el Anexo de la citada ley, que en su letra c) define al *“Prestador de servicios”* como *“la persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información”*. Lo que se completa con la definición que sobre *“Servicios de la sociedad de la información o servicios”* ofrece la letra a) del citado Anexo: *“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

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

1. *La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.*
2. *La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.*
3. *La gestión de compras en la red por grupos de personas.*
4. *El envío de comunicaciones comerciales.*
5. *El suministro de información por vía telemática.”*

A su vez, la letra d) del mismo Anexo de la LSSI define al “Destinatario del servicio” o “destinatario” como la “persona física o jurídica que utiliza, sea o no por motivos profesionales, un servicio de la sociedad de la información”.

V

En el presente supuesto, se denuncia que **HYUNDAI MOTOR ESPAÑA S.L.** está remitiendo emails y sms publicitarios al reclamante después de que este visitase un concesionario de la marca, y facilitase sus datos para que le remitiesen un presupuesto.

HYUNDAI MOTOR ESPAÑA S.L. a este respecto manifiesta que cuando el reclamante acude al concesionario a pedir presupuesto se le entrega una oferta donde se incluye la cláusula de protección de datos, en los que se informa que el concesionario, actuando como responsable, recaba los datos para gestionar la solicitud e informarle, anunciando que estos datos pueden ser cedidos a **HYUNDAI MOTOR ESPAÑA S.L.**

Los correos que se envían al reclamante son con información relacionada con el tipo de vehículo para el que solicitó información.

Además, debe tenerse en cuenta que los SMS objeto del presente caso, no son enviados por **HYUNDAI MOTOR ESPAÑA S.L.** sino por el concesionario.

Tras la recepción de un correo del reclamante solicitando no recibir más comunicaciones se dan los pasos para gestionar dicha solicitud, incluyendo aviso a concesionario, procediendo a bloquear los datos del sujeto.

Se envía un correo al reclamante informando del hecho.

HYUNDAI MOTOR ESPAÑA S.L. destaca que ha llevado a cabo medidas para evitar nuevas incidencias entre las que destacan:

- Actualización de las cláusulas de protección de datos acorde al Reglamento
- Consentimiento expreso para envío de comunicaciones comerciales
- Guía para el ejercicio de derecho de los titulares de los datos

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se implanten de manera efectiva las medidas anunciadas por dicha entidad para evitar situaciones futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

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 al reclamante e **INFORMAR** de ella al responsable del tratamiento.

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 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 de la referida Ley.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos