

Expediente Nº: E/01843/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas [de oficio] por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **IBERIA L.A.E. S.A** en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 22 de enero de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) frente a la Entidad **IBERIA L.A.E. S.A** en lo sucesivo (el/la denunciado/a) en el que denuncia lo siguiente:

*“Que desde hace varios meses viene recibiendo por correo electrónico una cantidad importante de publicidad del grupo Iberia...que con fecha 6 de noviembre y atendiendo al pie de página de la publicidad recibida dónde se me ofrece la posibilidad de cancelar el recibo de publicidad por parte del grupo de empresas accediendo a una dirección de correo de la misma procedí a demandar el cese en el envío de todo tipo de publicidad (...) Que con fecha 7 de enero del año 2015 y sin que las empresas del Grupo **Iberia** atendieran mi derecho de cancelación, sigo recibiendo publicidad...”—folio nº 1--.*

Aporta copia de la siguiente documentación:

correos electrónicos de 6 y 13 de noviembre de 2014, donde solicitaba baja todo tipo de publicidad,

publicidad recibida por correo electrónico el 14 de noviembre de 2014,

ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales de 3 de diciembre de 2014,

correo publicitario de fecha 7/01/2015 y sus cabeceras de Internet,

cabeceras de Internet de mensajes de fechas 17/01/2015 y 13/04/2015.

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:

Se ha solicitado información y documentación a **IBERIA LAE, SA OPERADORA SU** (en adelante **IBERIA LAE**) habiendo recibido respuesta en los siguientes términos:

Las comunicaciones electrónicas aportadas por el denunciante han sido todas ellas realizadas por **IBERIA LAE**, independientemente de que el correo de origen sea **iberiaplus@.....** o **iberia.com@.....**

- o Desde el correo **iberiaplus@.....** se remiten comunicaciones comerciales a aquellos titulares del Programa de fidelización Iberia Plus que han aceptado expresamente el envío de comunicaciones comerciales,
- o Desde **iberia.com@.....** se remiten comunicaciones a aquellos clientes que

no son Iberia Plus y hacen una compra a través de la web de iberia.com, autorizando en el proceso de compra el envío de las mismas.

Los representantes de la entidad indican también que el contenido de una y otra difiere, en la medida en que a los titulares Iberia Plus que lo han autorizado se les envían comunicaciones relacionadas con los servicios del programa, mientras que los que han autorizado el envío de comunicaciones en iberia.com, se les envía Información de la misma, esencialmente ofertas de vuelos.

El afectado es cliente del programa Iberia Plus habiendo otorgado a IBERIA LAE autorización para el envío de comunicaciones comerciales, al haber **marcado** la opción "recibir boletín mensual, ofertas y promociones de Iberia Plus en el correo electrónico".

Adjuntan captura de pantalla donde consta el afectado en la base de datos de clientes que han otorgado su consentimiento para la recepción de comunicaciones comerciales desde iberia.com, además de la anteriormente referida de iberia plus.

El origen de las direcciones de correo ha sido el propio afectado, al haberlas facilitado en su perfil de iberia plus, así como al autorizar el envío de comunicaciones comerciales desde iberia.com.

Respecto a las solicitudes de cancelación/oposición los representantes de IBERIA LAE han manifestado que la entidad no tenía constancia de las mismas, posiblemente porque se realizaron desde un correo distinto al que esta parte tenía en su base de datos y que es@.....

Los representantes de la entidad manifiestan que han procedido a dar de baja al usuario en todas las direcciones remitidas así como en todos los canales, iberia plus e iberia.com.

En la documentación aportada por el denunciante se comprueba lo siguiente:

todos los mensajes recibidos así como todas las cabeceras de Internet aportadas por el denunciante reflejan como cuenta de correo a la que se dirigen los mensajes "....@...."

sin embargo, los correos electrónicos de 6 y 13 de noviembre de 2014, donde el afectado solicitaba baja todo tipo de publicidad, sin embargo son enviados desde la cuenta ".....@ccoo.es" y son firmados por el afectado indicando debajo de su nombre ".....@ccoo.es"

Así mismo, el ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales de 3 de diciembre de 2014, es también enviado desde la cuenta ".....@ccoo.es" y es firmados por el afectado indicando debajo de su nombre ".....@ccoo.es". No obstante, en ella el denunciante expresa su deseo de la "efectiva supresión" de **"cualesquiera datos relativos a mi persona"** que se encuentren en sus ficheros al no existir vinculación jurídica o disposición legal que justifique su mantenimiento". No se aprecia que aporte copia del DNI. Tampoco se ha aportado contestación de la entidad aunque ha sido requerida a IBERIA LAE.

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 artículo 25 del RD 1720/2007, 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, dispone:

“1. Salvo en el supuesto referido en el párrafo 4 del artículo anterior, el ejercicio de los derechos deberá llevarse a cabo mediante comunicación dirigida al responsable del fichero, que contendrá:

*a) Nombre y apellidos del interesado; **fotocopia de su documento nacional de identidad**, o de su pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, en su caso, de la persona que lo represente, o instrumentos electrónicos equivalentes; así como el documento o instrumento electrónico acreditativo de tal representación. La utilización de firma electrónica identificativa del afectado eximirá de la presentación de las fotocopias del DNI o documento equivalente.*

El párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la normativa específica aplicable a la comprobación de datos de identidad por las Administraciones Públicas en los procedimientos administrativos.

*b) **Petición en que se concreta la solicitud.***

c) Dirección a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.

*d) **Documentos acreditativos de la petición que formula, en su caso.***

2. El responsable del tratamiento deberá contestar la solicitud que se le dirija en todo caso, con independencia de que figuren o no datos personales del afectado en sus ficheros.

3. En el caso de que la solicitud no reúna los requisitos especificados en el apartado primero, el responsable del fichero deberá solicitar la subsanación de los mismos.

4. La respuesta deberá ser conforme con los requisitos previstos para cada caso en el presente título.

5. Corresponderá al responsable del tratamiento la prueba del cumplimiento del deber de respuesta al que se refiere el apartado 2, debiendo conservar la acreditación del cumplimiento del mencionado deber.

6. El responsable del fichero deberá adoptar las medidas oportunas para garantizar que las personas de su organización que tienen acceso a datos de carácter personal puedan informar del procedimiento a seguir por el afectado para el ejercicio de sus derechos.

7. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición podrá modularse por razones de seguridad pública en los casos y con el alcance previsto en las Leyes.

8. Cuando las leyes aplicables a determinados ficheros concretos establezcan un

procedimiento especial para la rectificación o cancelación de los datos contenidos en los mismos, se estará a lo dispuesto en aquéllas.

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha de entrada en esta Agencia **22/01/2015** en dónde el epigrafiado pone de manifiesto lo siguiente:

“Que desde hace varios meses viene recibiendo por correo electrónico una cantidad importante de publicidad del grupo Iberia...que con fecha 6 de noviembre y atendiendo al pie de página de la publicidad recibida dónde se me ofrece la posibilidad de cancelar el recibo de publicidad por parte del grupo de empresas accediendo a una dirección de correo de la misma procedí a demandar el cese en el envío de todo tipo de publicidad (...) Que con fecha 7 de enero del año 2015 y sin que las empresas del Grupo Iberia atendieran mi derecho de cancelación, sigo recibiendo publicidad...”—folio nº 1--.

Con fecha **18/06/2015** se recibe en esta Agencia escrito de alegaciones de la Entidad denunciada—Iberia LAE, S.A—en relación a los “hechos” objeto de denuncia:

“La diferente emisión desde el correo iberiaplus@..... e iberia.com@..... , se debe a que aún siendo la emisión en definitiva la compañía Iberia, desde la cuenta Iberia plus se remiten comunicaciones comerciales a aquellos titulares del Programa de Fidelización Iberia Plus que han aceptado expresamente el envío de comunicaciones comerciales.

El Sr. A.A.A. es cliente del programa Iberia plus habiendo otorgado a mi representante autorización para el envío de comunicaciones comerciales al haber marcado la opción “recibir boletín mensual, ofertas y promociones de Iberia plus en el correo electrónico.

El origen de las direcciones de correo ha sido el propio Sr. A.A.A. al haberlas facilitado en su propio perfil de Iberia plus, así como, al autorizar el envío de comunicaciones comerciales desde Iberia.com.

Respecto a las solicitudes adjuntas al requerimiento de información, mi representada no tenía constancia de las mismas, posiblemente porque se realizaron desde un correo distinto al que esta parte tenía en su base de datos y que, como se indica en el documento nº 2 es@....”.

Cabe indicar que con motivo del presente procedimiento la Entidad denunciada—Iberia—ha procedido según sus manifestaciones de fecha **18/06/2015** “a dar de baja al usuario en todas las direcciones remitidas, así como, en todos los canales, Iberia plus e Iberia.com”. (*el subrayado pertenece a la AEPD).

Cabe recordar que es el art. 25 RD 1720/2007 (RLOPD) el que regula el **procedimiento** para efectuar el ejercicio del derecho de cancelación, contemplando en su apartado 1º letra b) “Petición en que se concreta la solicitud”.

Así como, la **forma** de ejercitar el derecho de cancelación frente a la Entidad responsable del fichero (**Iberia**): Nombre y apellidos, fotocopia adjunta del DNI o de su pasaporte, etc, aspectos éstos que tampoco son cumplidos por el afectado al no adjuntar como fichero adjunto en el correo enviado “copia o fotocopia de su Documento Nacional o documento de naturaleza similar” que permita acreditar la identidad del titular de los datos.

Entre la documentación aportada por el denunciante se refleja como cuenta de correo a la que se dirigen los correos la siguiente@...., sin embargo, los correos electrónicos de fecha 6 y 13 de noviembre del año 2014 dónde el afectado solicitaba baja de todo tipo de publicidad son enviados desde la cuenta@ccoo.es y son firmados por el afectado indicando debajo de su nombre@ccoo.es.

A mayor abundamiento, la Entidad denunciada—Iberia—dispone de un Servicio de atención al Cliente al que poder dirigirse en caso de “duda” a la hora de formular una petición que pueda afectar al conjunto de derechos vigentes en el marco de la protección de datos.

Por tanto cabe concluir que el afectado recibió comunicaciones comerciales de la Entidad denunciada, al haber otorgado su consentimiento expreso a recibir las mismas; no apreciándose obstaculización en el ejercicio del derecho de cancelación al existir dudas en la recepción de la solicitud del afectado por la Entidad responsable del fichero (**Iberia**) que en todo caso no cumplía con los requisitos marcados legalmente y, habiendo finalmente la Entidad denunciada a dar de baja al “usuario” de todas las direcciones remitidas que constan en su base de datos tan pronto tuvo conocimiento por esta Agencia de la voluntad del afectado.

Cabe recordar que no procederá la cancelación cuando los datos de carácter personal deban ser conservados durante los plazos previstos en las relaciones contractuales entre la entidad responsable del tratamiento y el interesado que justificaron el tratamiento de los datos, y también que, antes de dirigirse a esta Agencia, deberá hacerlo ante la empresa o organismo responsable/titular del fichero donde estén sus datos.

De acuerdo a lo expuesto, una vez resuelta la controversia principal entre las partes-cancelación y cese de envío de publicidad al denunciante—se considera acertado ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

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 la Entidad **IBERIA L.A.E. S.A** y a Don **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