



Expediente N°: E/03695/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **MOTOR-TECH, S.A.** y **SA DE RECAMBIOS Y AUTOMOCIÓN -SARAUTO-** en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 20 de mayo de 2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de denuncia de D. **A.A.A.** (en adelante le denunciante). El contenido del escrito es ampliado mediante la diligencia de fecha 1/10/2013 y del escrito recibido 9 de octubre de 2013. De todos ellos se desprende lo siguiente:

1. Que en el año 2005 era el usuario mediante *renting* de un vehículo de la marca ***MARCA.1 matricula ***MATRICULA.1 propiedad de la empresa BBVA AUTORENTING, S.A.
2. Que en mayo de 2005 llevó el vehículo a una revisión a los talleres de un concesionario ***MARCA.1 explotado por la sociedad MOTOR-TECH, S.A. en el municipio de Igualada en la provincia de Barcelona.
3. Que desde entonces ha estado recibiendo en número de móvil ***TEL.1, los siguientes mensajes publicitarios remitidos desde el número de móvil ***TEL.2 de los que adjunta copia:
 - 3.1. SMS de fecha 18/10/2012, 19:02 remitido por SARAUTO para que llame al ***TEL.3.
 - 3.2. SMS de fecha 19/10/2012, 9:30 remitido por SARAUTO para que llame al ***TEL.4.
 - 3.3. SMS solicitando no remisión de más mensajes de fecha 19/10/2012 a las 9:34.
 - 3.4. SMS de VODAFONE informándole que no el servicio que intenta utilizar no se encuentra disponible.
 - 3.5. SMS de fecha 19/10/2012, 10:15 remitido por MOTOR-TECH para que llame al ***TEL.5.
 - 3.6. SMS de fecha 19/10/2012, 10:23 remitido por MOTOR-TECH para que llame al ***TEL.6.
 - 3.7. SMS de fecha 22/10/2012, 9:50 remitido por SARAUTO post-venta deseando que haya recibido un servicio satisfactorio.
 - 3.8. SMS de fecha 12/11/2012, 10:05 remitido por SARAUTO post-venta deseando que haya recibido un servicio satisfactorio.
 - 3.9. SMS de fecha 30/11/2012, 17:51 remitido por MOTOR-TECH recordando que su

***MARCA.1 está a punto de cumplir un año desde la última revisión de mantenimiento, invitando a contactar con el ***TEL.5 para pedir cita.

- 3.10.SMS de fecha 2/4/2013, 10:34 remitido por SARAUTO recordando que presente el cheque descuento en su cita programada para el día 4/4/2013 a las 9:10.
- 3.11.SMS de fecha 4/5/2013, 9:37 remitido por SARAUTO informando que hay un descuento en la cita del día 6/5/2013 a las 9:00.
- 3.12.SMS de fecha 23/5/2013, 12:04 remitido por SARAUTO informando que hay un descuento en la cita del día 24/5/2013 a las 8:55.
- 3.13.SMS de fecha 3/6/2013, 18:49 remitido por SARAUTO informando que hay un descuento en la cita del día 4/6/2013 a las 9:10.
- 3.14.SMS de fecha 14/8/2013, 13:04 remitido por SARAUTO informando que hay un descuento en la cita del día 16/8/2013 a las 10:00.

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:

En fecha de 16 de octubre de 2013 se realiza una inspección a las sociedades SA DE RECAMBIOS Y AUTOMOCION (en adelante SARAUTO) con NIF *****1 y MOTORTECH, S.A (en adelante MOTORTECH) con NIF *****2, ambas sociedades administradas por D^a. **B.B.B.** averiguándose lo siguiente:

1. La sociedad SARAUTO tiene por objeto social la explotación de un concesionario oficial para la venta y reparación de vehículos de la marca PEUGEOT.
2. La sociedad MOTORTECH tiene por objeto social la explotación de un concesionario oficial para la venta y reparación de vehículos de la marca ***MARCA.1.
3. Ambas sociedades comparten la aplicación informática dedicada a la gestión de sus respectivos clientes.
4. Ambas sociedades utilizan un canal de comunicación con sus respectivos clientes a través de mensajes cortos o SMS. Este canal es utilizado por ambas sociedades para dos fines:
 1. El envío de avisos informativos asociados a los servicios ofrecidos como por ejemplo el estado en que se encuentra la reparación del vehículo, fecha de la cita para la atención en el taller, etc.
 2. El envío de publicidad o información comercial relativa a los productos y servicios ofrecidos: descuentos en reparaciones, promociones, etc:
 - i.Estos envíos publicitarios son enviados exclusivamente a clientes que previamente han facilitado su número de teléfono móvil, a modo de contacto, cuando han depositado un vehículo en cada uno de los respectivos talleres. Para ello el cliente rellena y firma un impreso multicopia de depósito del vehículo del que el cliente se queda con una copia y el taller con otra. La copia del cliente es devuelta al taller para la recogida del vehículo. En dicho formulario se recoge una clausula informativa relativa al tratamiento de los datos con fines de publicidad así como el procedimiento para el ejercicio de los derechos de acceso,

rectificación y oposición.

Consta en las actuaciones copia del impreso relativo a la sociedad SARAUTO.

- ii. En principio, cada sociedad envía su publicidad exclusivamente a sus respectivos clientes si bien ambas comparten la plataforma de envío que ha sido contratada con la empresa QUITER SERVICIOS INFORMÁTICOS, sociedad titular del número ***TEL.2 que figura como remitente de todos los SMS recibidos por el denunciante.

Respecto de los mencionados envíos dicha sociedad es puramente instrumental ya que se limita a aportar la plataforma tecnológica para el envío de los mensajes. Siendo el contenido, destinatarios y momento de envío decididos por MOTOR-TECH y SARAUTO, cada una de ellas respecto de sus clientes.

- iii. Los envíos publicitarios, tanto los remitidos por SARAUTO como por MOTORTECH, llevan incorporado un número de teléfono, distinto para cada una de las sociedades, a modo de contacto y en el que se atienden los derechos de oposición.

5. En el acceso al sistema informático compartido para la gestión de los clientes de las sociedades MOTORTECH y SARAUTO se constata lo siguiente:

1. La no existencia de datos personales asociados al NIF *****NIF.1** del denunciante.
2. La no existencia de datos personales asociados a **A.A.A..**
3. La existencia de datos asociados al número de móvil *****TEL.1** constatándose que dicho número de teléfono figura asociado a la empresa BBVA AUTORENTING, S.A. como consecuencia del depósito de un vehículo de la marca *****MARCA.1** modelo *****MODELO.1** matrícula *****MATRÍCULA.1** (vehículo del denunciante) que utilizó los servicios de MOTORTECH en fecha 25/5/2012.
4. Se constata que la sociedad BBVA AUTORENTING, S.A. es cliente también de la sociedad SARAUTO.
5. A tenor de las consultas efectuadas la administradora de ambas entidades manifiesta que cuando se recabó por primera vez el número de teléfono *****TEL.1**, la aplicación informática existente en dicha época solo manejaba una única entidad cliente, por lo que el teléfono de contacto proporcionado por el conductor del vehículo se asoció a la entidad a la que se facturó el servicio, es decir BBVA AUTORENTING, S.A. Posteriormente la aplicación informática se ha modificado de forma que actualmente permite manejar por vehículo hasta tres entidades distintas: entidad titular de la factura, entidad depositaria del vehículo y conductor del vehículo, recogiendo los datos de cada una de las tres entidades de forma separada.

Debido a esta circunstancia, todas las comunicaciones dirigidas a vehículos de BBVA AUTORENTING, S.A. que han utilizado servicios tanto de SARAUTO como de MOTORTECH han sido dirigidas al número de teléfono *****TEL.1**.

6. La administradora de ambas entidades manifiesta que nunca han recibido ninguna comunicación, ni en SARAUTO ni en MOTORTECH, del titular del número *****TEL.1**. Que no obstante, al tener constancia de lo ocurrido a través

de las presentes actuaciones proceden a borrar dicho número de teléfono de los contactos asociados BBVA AUTORENTING, S.A. por lo que ya no volverá a recibir ni envíos publicitarios ni mensajes relativos a vehículos de BBVA AUTORENTING, S.A. depositados en los talleres ni de SARAUTO ni de MOTORTECH.

7. La administradora de ambas entidades reconoce los mensajes recibidos en el número *****TEL.1** manifestando la administradora que dichos mensajes se corresponden con los enviados desde las empresas SARAUTO y MOTORTECH y entre los que hay que distinguir los relativos a envíos comerciales o publicitarios que siempre finalizan con un número de teléfono donde puede ejercerse el derecho de oposición, de los mensajes relativos a información sobre el estado del vehículo depositado en taller que no llevan dicho número.
8. La entidad VODAFONE, mediante escrito recibido en fecha de 8/10/2013, ha corroborado los datos de tráfico asociados a mensajes aportados por el denunciante y que se han cursado durante entre el 2/4/2013 y el 14/8/2013 correspondientes al periodo de seis meses que guardan en sus ficheros informáticos.
9. Se ha adjuntado a las actuaciones copia de la orden de taller relativa al depósito del vehículo de matrícula *****MATRÍCULA.1** que utilizó los servicios de MOTORTECH en fecha 25/5/2012 y en la que se facilitó en número de teléfono *****TEL.1** como teléfono de contacto. En el mencionado formulario se recoge una clausula informativa relativa al tratamiento de los datos con fines de publicidad así como el procedimiento para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y oposición. No consta, por parte del denunciante, el ejercicio del derecho de oposición.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director de la Agencia Española de Protección de Datos de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 43.2 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).

II

La LSSI prohíbe las comunicaciones comerciales no solicitadas, partiendo de un concepto de comunicación comercial que se califica como servicio de la sociedad de la información y que se define en su Anexo como: *“f) Comunicación comercial»: toda forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.*

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”.

III

La LSSI dedica su Título III a la regulación de las citadas “Comunicaciones comerciales por vía electrónica”, disponiéndose en el artículo 21 de la citada norma, en la redacción dada por el Real Decreto-Ley 13/2012, de 30 de marzo, 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”.

Por tanto, el envío de mensajes publicitarios o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica, incluido el envío de mensajes SMS a terminales de telefonía móvil, debe haberse solicitado o autorizado expresamente por los destinatarios de los mismos, salvo que exista una relación contractual previa en los términos recogidos en dicho precepto.

IV

En el supuesto que se examina el denunciante pone de manifiesto que recibe varios SMS a su móvil por las empresas SARAUTO y MOTOR TRECH sin haber autorizado previamente este tipo de comunicaciones.

Tras las actuaciones previas de investigación practicadas por esta Agencia se ha podido comprobar que el denunciante facilitó su número de teléfono móvil como contacto cuando dejó el vehículo que tenía como renting, propiedad de la empresa BBVA AUTORENTING S.A, con motivo de unas reparaciones. La entidad, en la inspección practicada en sus dependencias, aporta el impreso multicopia de depósito del vehículo que tiene que rellenar el cliente, en el que se puede observar que en fecha

25 de mayo de 2012 el denunciante utilizó sus servicios y facilitó su número de teléfono (*****TEL.1**) como contacto.

Este impreso, firmado por el denunciante, contiene una clausula en la que se autoriza expresamente al tratamiento de datos personales de los clientes, a su uso para gestionar la contratación potencial de productos y servicios así como mantener al corriente a los clientes de las ofertas y promociones sobre los mismos.

En base a lo anterior, se puede determinar que no existe, por tanto, vulneración de la normativa en materia de protección de datos en la medida en que existe una relación contractual entre el denunciante y la entidad denunciada, resultando por ello de aplicación lo dispuesto en el artículo 21.2 de la LSSI : *"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."*

Por otro lado, en este impreso, se especifica el procedimiento para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y cancelación, sin que conste que el denunciante haya procedido a solicitar el derecho de cancelación de sus datos ante esta entidad.

Por ello, dada la ausencia de elementos de cargo que permitan imputar a la entidad denunciada el posible incumplimiento de la prohibición recogida en el artículo 21.1 de la LSSI procede acordar el archivo de las actuaciones practicadas.

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 MOTOR-TECH, S.A., a SA DE RECAMBIOS Y AUTOMOCIÓN -SARAUTO- y a D. **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.