

Expediente N°: E/04017/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., DELION COMMUNICATIONS, S.L.U.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 9/05/2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia los siguientes hechos: recepción de correos publicitarios en su cuenta de correo electrónico pese a haber revocado su consentimiento en dos ocasiones.

Que según el denunciante tuvieron lugar a fecha desde 5/4/2017

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

- Copia de correos electrónicos publicitarios y sus cabeceras, fechados el 1/3/2017 5/4/2017 2/5/2017.
- Copia de los correos electrónicos, fechados 1/3/2017 y 5/4/2017 en los que se revoca el consentimiento de recepción de 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:

1. Según se desprende de su escrito de respuesta¹, el 18/09/2015 DELION COMMUNICATIONS, S.L.U, en adelante DELION, firmó un contrato de prestación de servicios con BBVA para el envío de comunicaciones a los clientes de UNO-E BANK.

DELION aporta como anexo 3 de su escrito la propuesta comercial realizada con fecha 07/08/2015 que tiene por objeto la contratación del servicio de diseño, desarrollo, composición y emisión de comunicados electrónicos que UNO-E emite a los clientes y empleados de Affintiy Card Visa y Privada.

Como documento 4 se aportan copia de los correos electrónicos intercambiados entre ambas entidades realizando y aceptando la propuesta.

2. El 22/11/2015 UNO-E BANK fue absorbida por BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., en adelante BBVA.
3. Conforme a la información proporcionada por BBVA, en su escrito de respuesta², el denunciante proporcionó sus datos a la entidad en el ámbito de una relación contractual que comenzó el 19/11/2015.

¹ Registrado con número de entrada 271917/2017.

² Registrado con número de entrada 262331/2017.

Como acreditación de lo manifestado aporta como anexo 1 del escrito copia del apartado "TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y DECLARACIÓN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA" del contrato en el que constan los datos del denunciante. Entre los datos de contacto constan dos direcciones de correo electrónico: *****EMAIL.1** y *****EMAIL.2**.

4. DELION manifiesta en su escrito de respuesta que no mantiene relación contractual alguna con el denunciante y que los correos electrónicos del denunciante citados en el punto anterior le son comunicados por BBVA en cumplimiento del contrato firmado con la entidad.

DELION aporta como anexo 1 captura de pantalla del fichero en el que se pueden ver, entre otros, los dos correos electrónicos del denunciante.

5. Según se desprende de los correos electrónicos aportados por el denunciante en su escrito de denuncia:

- 5.1. El 01/03/2017 recibe en su dirección *****EMAIL.1** un correo electrónico con origen en la cuenta [***EMAIL.3](#).

El correo contiene información sobre las promociones disponibles con la tarjeta "Visa Club Vips" comercializada por BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., en adelante BBVA.

- 5.2. El mismo 01/03/2017 el denunciante remite desde su dirección *****EMAIL.2** una solicitud de baja dirigida a [***EMAIL.4](#) (la dirección de baja indicada en el correo del punto 1.1) en la que indica su nombre, apellidos y NIF.

- 5.3. El 05/04/2017 recibe en su dirección *****EMAIL.1** un correo electrónico con origen en la cuenta [***EMAIL.3](#).

El correo contiene información sobre las promociones disponibles con la tarjeta "Visa Club Vips".

- 5.4. El mismo 05/04/2017 el denunciante remite desde su dirección [***EMAIL.2](#) una solicitud de baja dirigida a [***EMAIL.4](#) (la dirección de baja indicada en el correo del punto 1.1) en la que indica su nombre, apellidos y NIF.

- 5.5. El 02/05/2017 recibe en su dirección *****EMAIL.1** un correo electrónico con origen en la cuenta [***EMAIL.3](#).

El correo contiene información sobre las promociones disponibles con la tarjeta "Visa Club Vips".

En las cabeceras de los correos se incluye información que parece indicar que si bien el destinatario original del correo electrónico es la dirección *****EMAIL.1**, el mensaje es redirigido y finalmente entregado a la cuenta *****EMAIL.2**.

6. BBVA, en su escrito de respuesta manifiesta no tener constancia de que el denunciante haya solicitado su exclusión de la actividad publicitaria del BBVA.

A pesar de lo manifestado por BBVA, DELION aporta copia de un correo electrónico recibido el 25/04/2017 en el que desde [***EMAIL.4](#) se solicita la baja de la dirección *****EMAIL.2**. En el correo electrónico de la solicitud remitida por BBVA se identifica al titular de la dirección mediante nombre, apellidos y NIF.

El correo de respuesta de DELION, en el que no se muestra fecha alguna, indica a BBVA que se ha procedido a la baja de la dirección.

DELION manifiesta no haber recibido ninguna solicitud de baja relativa a la dirección *****EMAIL.1.**

El 04/08/2017 se remite un segundo requerimiento de información a BBVA solicitando información sobre las acciones tomadas en relación a las bajas de los puntos 5.2 y 5.4. A pesar de que el requerimiento consta como recibido el 09/08/2017 a fecha del informe de actuaciones previas de inspección, no se ha recibido respuesta.

7. BBVA, en su escrito de respuesta aporta como documento 2 copia de un correo electrónico que manifiesta haber remitido el 31/07/2017 a la dirección *****EMAIL.2.** El correo electrónico con información sobre las promociones disponibles con la tarjeta "Visa Club Vips".

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

En el presente caso se atribuye a las entidades denunciadas la comisión de una infracción del artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (en lo sucesivo, LSSI), que dispone: *"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.”

Establece el **art. 19 de la LSSI**, lo siguiente:

1. Las comunicaciones comerciales y las ofertas promocionales se registrarán, además de por la presente Ley, por su normativa propia y la vigente en materia comercial y de publicidad.

2. En todo caso, será de aplicación la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo, en especial, en lo que se refiere a la obtención de datos personales, la información a los interesados y la creación y mantenimiento de ficheros de datos personales.

Teniendo en cuenta lo anterior, debe acudirse a lo dispuesto en el **art. 35.2 del Real Decreto 1720/2007**, de 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, que establece lo siguiente: *2. El responsable del fichero resolverá sobre la solicitud de oposición en el plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la solicitud. (...)*

De acuerdo con el resultado de las actuaciones previas de investigación practicadas se desprende que las comunicaciones comerciales dirigidas a *****EMAIL.1** se reenvían a la dirección *****EMAIL.2**, - circunstancia esta únicamente atribuible al titular de las direcciones de correo y que no puede identificar el remitente de los correos comerciales - y la solicitudes enviadas a *****EMAIL.4.com** realizadas por el denunciante se realizan desde la dirección *****EMAIL.2**; además de la documentación aportada por el denunciante acredita que las solicitudes de baja se enviaron pero se no acredita la recepción.

Asimismo debe tenerse en cuenta que, DELION manifiesta que BBVA el 25/04/2017 les solicitó la baja de la dirección *****EMAIL.2**, pero no de *****EMAIL.1**, y se desconoce cuando recibió BBVA la solicitud del denunciante. Por ello en virtud del principio in dubio pro reo, tal circunstancia debe interpretarse a favor del presunto responsable.

Finalmente debe indicarse que desde el 25/04/2017 hasta la fecha del último correo denunciado, esto es el 2/05/2017 no ha transcurrido el plazo de diez días, es decir, se produce dentro del plazo que recoge el art. 35.2 del RDLOPD.

Por lo que la solución procedente en derecho es el archivo de las actuaciones.

El artículo 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la



imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.”

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO.- PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente Resolución a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., y 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 los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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