

Procedimiento Nº: E/09432/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., en virtud de reclamación presentada por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por el reclamante tiene entrada con fecha 8 de mayo de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., con NIF A48265169 (en adelante, el reclamado). Los motivos en que se basa su reclamación son en que dejó de ser cliente de dicha entidad en el año 2011 y que a su vez solicitó que cancelaran sus datos. No obstante, sigue recibiendo información comercial.

SEGUNDO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

El 21/06/2018 fue trasladada a BBVA la reclamación presentada para su análisis y comunicación al denunciante de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se le requería para que en el plazo de un mes remitiera a la Agencia determinada información:

- Especificación clara de las causas que han motivado la incidencia que ha dado lugar a la reclamación.
- Detalle de las medidas adoptadas por el responsable para solucionar la incidencia y para evitar que se produzcan nuevas incidencias como la expuesta.
- Documentación acreditativa de que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 del RGPD, se han tomado las medidas oportunas para facilitar al afectado el ejercicio de sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22, incluyendo copia íntegra de las comunicaciones remitidas en respuesta a las solicitudes efectuadas.
- Documentación acreditativa de que se ha atendido el derecho del reclamante a ser informado sobre el curso y el resultado de la presente reclamación.

El 22/06/2018 se le comunicaba al reclamante la recepción de la reclamación y su traslado a la entidad reclamada.

TERCERO: Con fecha 16/08/2018, se recibió contestación de BBVA en la que manifiesta que el reclamante, envió varias reclamaciones solicitando información sobre sus contratos e indicando su interés de cancelar sus datos personales, pero no en que el reclamante no sea cliente de la entidad desde el año 2011, dado que es titular de una cuenta de valores que no está cancelada.

En la “CLÁUSULA NOVENA” del contrato de valores que tiene suscrito el reclamante se establece que BBVA podrá remitirle la información que considere de interés para el titular por correo postal, por correo electrónico o a la dirección de correo que el Banco le conste como la del Titular.

Al BBVA no le consta que el reclamante haya ejercitado sus derechos ARSO, por lo que no puede atender una petición que no ha sido solicitada, dado que la reclamación que presenta ante la Agencia Española de Protección de Datos no corresponde con la presentada ante el BBVA.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), de plena aplicación desde el 25 de mayo de 2018, reconoce a cada autoridad de control, es competente para resolver esta reclamación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD).

II

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por el reclamante contra BBVA por una presunta vulneración del artículo 17 del RGPD al considerar que no se había atendido el ejercicio del derecho de cancelación de sus datos de carácter personal.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma, a BBVA para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por el reclamante informándole además de su traslado a BBVA y del requerimiento hecho a ésta para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por BBVA, que obran en el expediente, y la documentación aportada, señalando en relación con la solicitud de cancelación de sus datos que no era posible proceder a la cancelación de los mismos por ser titular de una cuenta de valores que no está cancelada, y en su cláusula

novena se establece que podrá remitirle la información que considere de interés para el titular por correo postal, por correo electrónico o a la dirección de correo que el Banco le conste como la del Titular.

A mayor abundamiento, señalar que al BBVA no le consta que el reclamante haya ejercitado sus derechos ARSO, por lo que no puede atender una petición que no ha sido solicitada, dado que la reclamación que presenta ante la Agencia Española de Protección de Datos no corresponde con la presentada ante el BBVA.

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.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

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