

- Expediente N.º: EXP202406135

## RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE APERCIBIMIENTO

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

### ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 22 de marzo de 2024 se interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos por una posible infracción imputable a KUTXABANK, S.A. con NIF A95653077 (en adelante, KUTXABANK, o el BANCO).

Los hechos que se pone en conocimiento de esta autoridad son:

La parte reclamante manifiesta que, en fecha 22 de marzo de 2024, ha recibido una notificación "push" en su teléfono móvil del BANCO, informando de la existencia de documentos pendientes de firmar. Manifiesta que, al acceder (tanto a través de su área de cliente como a través de la App) figura un mensaje en el que se indica que está pendiente de firmar un documento relativo al tratamiento de datos, ofreciéndose la opción de firmar sin tener que leer el documento. Añade que, al acceder a dicho documento, comprueba que las casillas relativas al consentimiento para el tratamiento de datos con fines comerciales, así como elaboración de perfiles, vienen ya premarcadas en el apartado correspondiente al "SÍ", sin opción de modificar la respuesta, pues se trata de un documento en formato PDF no editable.

Junto a la reclamación aporta:

- Impresión de pantalla correspondiente al "Buzón de Avisos" de su área personal, en el que, entre otros, figura un mensaje de fecha 22 de marzo de 2024, en el que se indica que hay un trámite pendiente de firma "Tratamiento de datos", indicando, a continuación, lo siguiente: "Accede a trámites en curso para firmarlo".

- Impresión de pantalla relativo al apartado "Trámites en curso" en el que consta como "no leído" un documento denominado "Tratamiento de Datos", así como una casilla en la que se indica "Estoy de acuerdo con el contenido del documento" y un botón de firma.

- Copia del documento relativo al Tratamiento de Datos, de fecha 22 de marzo de 2024, en el que figura "operación pendiente de firmar" y en el que constan 4 casillas con la opción "SÍ" premarcada, correspondientes al consentimiento para realizar diversos tratamientos de datos.

En concreto, en relación con el tratamiento de datos para comunicaciones comerciales propios o de terceros colaboradores, así como también la comunicación de los datos identificativos, de perfilación y de contacto a empresas del Grupo y colaboradoras para el desarrollo de acciones comerciales sobre sus productos y servicios. Asimismo, la realización de perfiles comerciales para elaborar una oferta personalizada utilizando

fuentes externas o basándose en los hábitos y datos de navegación en sus canales online.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a KUTXABANK, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

La notificación del traslado de la reclamación, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue realizada en fecha 25/04/2024 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 23/05/2024 se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando.

1. Desde que KUTXABANK tuvo conocimiento efectivo de los hechos por parte de la Entidad, se activaron de forma automática todos los protocolos y procedimientos internos de gestión de incidencias en materia de protección de datos, en cumplimiento del principio de responsabilidad proactiva recogido en los artículos 5.2 y 24 del Reglamento (UE) 2016/679 (...).

2. En relación con esta reclamación, el DPD de la entidad envió un requerimiento de información y con fecha 25 de abril de 2024 se recibió respuesta de los departamentos implicados, en los que se comunicaba:

a) La Firma Digitalizada Omnicanal (FDO) es el sistema que gestiona la firma de los documentos resultantes de los procesos de negocio de la Entidad:

- La FDO es digitalizada porque permite la firma de los documentos con firma electrónica.

- La FDO es omnicanal porque permite diferir la firma de los documentos de los procesos de negocio, permitiendo a los clientes firmar estos documentos en distintos momentos de tiempo y usando distintos canales.

b) Si el usuario tiene pendiente de firmar el trámite tendrá la opción de firmarlo. Para firmarlo, el usuario deberá descargar los documentos del trámite pinchando en el nombre de cada uno, además de expresar su conformidad con el contenido de los documentos marcando una casilla que en ningún caso se encuentra pre marcada.

c) Posteriormente, se ha de introducir una clave de firma y pulsar el botón "Firmar" o "Aceptar". La clave es validada, y si es correcta, la FDO procede a la firma de los documentos del trámite usando dicha clave.

Aportan documentación que acreditaría que, en el proceso de firma mediante FDO es necesario tanto abrir y leer los documentos que forman parte del trámite como manifestar estar de acuerdo con el contenido de dichos documentos, no ofreciéndose por tanto la opción de firmarlo sin tener que leerlo. En caso de que no se cumplan

ambos requisitos, el sistema detecta errores en alguno de los campos y no permite finalizar el proceso.

3. En relación con las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación, el BANCO ha indicado que el interesado ha de aceptar mediante una clara acción afirmativa el tratamiento de datos personales.

4. KUTXABANK también indica que, en la propia documentación aportada por la parte reclamante, se puede observar un aviso informativo en la parte superior donde se especifica que, en relación con los trámites pendientes, es posible consultar el estado en el que se encuentran los mismos, así como realizar los pasos necesarios para finalizar los procesos.

Añaden que ha quedado constancia de que antes de proceder a la firma, han de llevarse a cabo una serie de acciones de carácter obligatorio, entre las que se encuentran tener que leer los documentos que forman parte del trámite y aceptar expresamente el contenido de los mismos. En caso de no cumplirse ambas premisas no sería posible finalizar el trámite, por lo que no se produciría un tratamiento de datos personales y no se verían afectados los derechos y libertades del interesado.

TERCERO: Con fecha 22 de junio de 2024, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VIII, de la LOPDGDD.

Como consecuencia de las actuaciones realizadas, se ha tenido conocimiento de los siguientes extremos:

- Con fechas 13/8/2024 y 11/2/2025 se solicitó a la entidad reclamada información adicional respecto al hecho reclamado relativo a las casillas pre marcadas del documento a firmar. Con fecha 28/8/2024 y 24/2/2025 tuvo entrada los respectivos escritos de respuesta a los requerimientos de información en los que la entidad reclamada pone de manifiesto lo siguiente:

1. Respecto al procedimiento establecido por la entidad para solicitar a los clientes los consentimientos para el tratamiento de sus datos de carácter personal manifiestan que se solicitan en el momento del alta.

En primer lugar, se informa de la finalidad de cada uno de ellos a través de un lenguaje claro y sencillo, de tal manera que los clientes puedan entender fácilmente los tratamientos que se darán como consecuencia de su aceptación y manifestar su voluntad de forma libre, ya sea para otorgar su consentimiento a los distintos tratamientos u oponerse a los mismos.

Una vez expresadas sus respuestas libremente y cumplimentadas las casillas correspondientes, que en ningún caso se encuentran premarcadas, es cuando el cliente mediante una acción afirmativa procede a su aceptación y firma.

Los interesados tienen derecho a retirar su consentimiento de forma sencilla en cualquier momento mediante cualquiera de los canales habilitados a tal efecto, esto es, su área privada (accesible tanto a través de cualquier dispositivo electrónico como de la App), de manera presencial acudiendo a cualquier oficina de KUTXABANK, o remitiendo su solicitud a través de cualquiera de los medios informados en la Política. Dicha Política se entrega en el momento del alta, y se encuentra en todo momento disponible y actualizada en la página web de KUTXABANK, pudiendo además solicitar los interesados la información en papel en cualquiera de las oficinas de la KUTXABANK.

2. Aportan documento de evidencia extraída de los sistemas de información de KUTXABANK del proceso de alta en el que se observa que los consentimientos que se solicitan a los clientes para los tratamientos de sus datos personales se presentan sin cumplimentar.

3. Manifiestan que el sistema operativo utilizado por KUTXABANK y mediante el que las oficinas informan las respuestas manifestadas por los clientes no aparecen los consentimientos cumplimentados, sino que es preciso seleccionar la opción deseada para cada uno de los tratamientos, siendo necesario que el cliente posteriormente los firme. A su vez, existe un histórico que permite identificar la trazabilidad de los consentimientos y demostrar que el cliente consintió el tratamiento de sus datos personales o, en su defecto, se opuso al mismo.

Por otro lado, cuando un interesado se da de alta como cliente de forma no presencial mediante el onboarding digital, existe un apartado específico y claramente diferenciado del resto de asuntos donde se recogen los consentimientos informados. Los consentimientos para los tratamientos de datos personales se presentan sin cumplimentar las posibles opciones, debiendo el interesado mediante un acto afirmativo claro reflejar su voluntad. En ningún caso, ya sea presencial o no, el alta como cliente de KUTXABANK se supedita a alguno de los consentimientos para el tratamiento de datos personales.

4. En cuanto a la copia del documento "Tratamiento de Datos" aportado por la parte reclamante, se observa que no figura firmado, lo que constata que el proceso de firma en ningún momento ha sido finalizado. Este hecho supone que los valores de los tratamientos para los que se solicita el consentimiento no han sido incorporados en los sistemas de información de KUTXABANK y, por ende, dichos tratamientos no han tenido lugar al no haberse realizado ninguna operación o conjunto de operaciones sobre los datos personales de la interesada.

5. Manifiestan que con fecha 25 y 29 de abril de 2024 y con la finalidad de esclarecer lo acontecido, recopilar evidencias y ejecutar en su caso un plan de acción para mitigar los posibles riesgos que pudieran derivarse, el Delegado de Protección de Datos (en adelante, DPD) de KUTXABANK procedió a realizar una solicitud de información a las unidades vinculadas con el supuesto de hecho que motivó la reclamación.

Atendiendo al requerimiento de información interno realizado por parte del DPD, se recibe por un lado respuesta del departamento de Sistemas. Así, se comprueba que a fin de completar un proceso de firma mediante FDO, han de llevarse a cabo una serie de acciones de carácter obligatorio, entre las que se encuentran tener que leer los documentos que forman parte del trámite y aceptar expresamente el contenido de estos. Por tanto, a diferencia de lo indicado por la parte reclamante, en ningún caso se ofrece la opción de firmar sin que sea obligatorio leer previamente el/los documento/s objeto de firma.

Por otro lado, se recibe respuesta de la oficina titular de la parte reclamante ((...)) y que realizó el diferimiento de la firma del documento "Tratamiento de Datos". Desde la misma, se comprueba que, efectivamente, con fecha 22/03/2024 se inició un proceso de diferimiento de firma relativo al documento en cuestión. A pesar de no tener constancia de que se hubiera producido ninguna incidencia al respecto, señala que, por su propia naturaleza, es posible que durante las gestiones relativas al diferimiento de firma de cualquier proceso se dé alguna circunstancia por la que el proceso asociado a la firma no cumpla con los requerimientos del cliente, como por ejemplo y para el caso concreto que nos ocupa, cumplimentar alguno de los consentimientos con un valor distinto por error.

Manifiestan que, podría haberse producido una equivocación no intencionada e involuntaria o una interpretación diferente por parte de la oficina titular de la parte reclamante. Resultado de ello, la oficina pudo haber iniciado accidentalmente un proceso de diferimiento de firma vía FDO que no contemplaba los valores adecuados. Dadas las características de la posible incidencia y una vez analizadas las causas que la pudieron provocar, señalan que KUTXABANK ha aplicado de forma diligente todas las medidas técnicas y organizativas a su disposición desde el mismo momento en el que tuvo constancia de lo ocurrido. Al haber transcurrido más de 15 días naturales desde la creación del proceso de firma y no haber sido finalizado, en el momento en el que se tuvo constancia de lo acontecido el proceso había sido anulado de forma automática.

Los cambios aparejados a un proceso de diferimiento de firma única y exclusivamente se consolidan y, por tanto, tienen efecto, una vez recogida la firma. La situación de la interesada respecto de los consentimientos otorgados y, por consiguiente, de los tratamientos que al amparo de esta base de licitud KUTXABANK como responsable del tratamiento está legitimada a realizar, no se ha visto en ningún caso modificada a pesar de existir un proceso de firma pendiente, respondiendo en todo momento a la voluntad manifestada por la interesada con fecha 04/03/2020.

Manifiestan que, en caso de haberse producido tal incidencia, se ha tratado de un hecho aislado, no generalizable, y que los procesos y procedimientos KUTXABANK no se han visto comprometidos. Manifiestan que en las reuniones de coordinación periódicas que se celebran entre las unidades de negocio de KUTXABANK y las direcciones de red, se ha instado a estas últimas para que trasladen a todas las oficinas bajo su responsabilidad la obligación de cumplir de manera certera y precisa los requerimientos de los clientes antes de lanzar un diferimiento de firma asociado a cualquier proceso, así como la relevancia que ello conlleva de cara a evitar que se produzcan incidencias similares. Adicionalmente, KUTXABANK realiza acciones

formativas anuales obligatorias en el ámbito de cumplimiento normativo en las que se incluyen de forma expresa las alusiones a los principios que deben regir en cuanto al tratamiento de datos personales de clientes.

QUINTO: Con fecha 3 de diciembre de 2025, la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento de apercibimiento a la parte reclamada, por la presunta infracción del Artículo 6 del RGPD, tipificada en el Artículo 83.5.a) del RGPD.

SEXTO: La notificación del citado acuerdo de iniciación, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogida en fecha 4 de diciembre de 2025 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

SEXTO: En fecha 17 de diciembre de 2025 se recibe escrito de alegaciones de la parte reclamada en el que, en síntesis, se recogen las siguientes consideraciones, que vienen a reproducir lo ya señalado durante las actuaciones previas de investigación:

- Así, explica de nuevo el funcionamiento del sistema de Firma Digitalizada Omnicanal (o FDO), sistema de firma electrónica de documentos que permite al cliente decidir cuándo y cómo firmar dichos documentos, que se almacenan en PDF. Insiste en que el sistema permite anular el proceso de firma pendiente cuando no cumple con los requerimientos del cliente, y si han transcurrido más de quince días naturales desde la creación del proceso firma y éste no ha sido finalizado, el plazo expira y se anula de forma automática, no teniendo lugar ningún tratamiento de datos de carácter personal.
- Incide en que el sistema está programado para obligar a la lectura de los documentos con carácter previo, así como marcar las casillas que considere el cliente, a su libre criterio. Reitera que la manifestación del consentimiento por parte de los clientes se realiza de forma libre e informada, cumpliendo con los requisitos del RGPD.
- Asimismo, señala que lo ocurrido con la parte reclamante presenta carácter puntual, sin que pueda extrapolarse a la totalidad del sistema. Reitera la rapidez con la que el asunto fue atajado, así como las diferentes medidas adoptadas destinadas a evitar que este tipo de incidencias puedan producirse en el futuro.

A la vista de todo lo actuado, por parte de la Agencia Española de Protección de Datos en el presente procedimiento se consideran hechos probados los siguientes,

### HECHOS PROBADOS

PRIMERO: KUTXABANK tiene habilitada la Firma Digitalizada Omnicanal (FDO) para la firma de documentos de los clientes, que se realiza a través de la App, o a través del área privada del cliente, accesible a través de cualquier dispositivo electrónico, y que permite conservar los documentos con la firma de los clientes en formato Adobe PDF.

SEGUNDO: Antes de llevar a cabo el proceso de firma, se requiere con carácter obligatorio la lectura de los documentos que forman parte del trámite, así como aceptar expresamente el contenido del mismo marcando una casilla que no se encuentra premarcada, introducir la clave de firma y pulsar el botón “firmar” o “aceptar”. Si transcurren 15 días naturales sin finalizar este proceso de firma, se da por finalizado y se anula de manera automática.

TERCERO: La parte reclamante ha recibido el 22 de marzo de 2024 una notificación push de KUTXABANK en su teléfono móvil en el que se le informaba de la existencia de documentos a firmar, y en los que al acceder se comprueba que las casillas relativas al consentimiento para el tratamiento de datos con fines comerciales, así como la elaboración de perfiles se encuentran premarcadas en el apartado correspondiente al “SI”, sin opción para modificar la respuesta.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

#### Competencia

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1 y 64.3 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *“Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos”.*

### II

#### Cuestiones previas

El artículo 4.1) del RGPD, define «dato personal» como: “toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona”.

El artículo 4.2) del RGPD, define «tratamiento» como: “cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta,

utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.”

El artículo 4.7) del RGPD, define al «responsable del tratamiento» o «responsable» como: “la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros”. A su vez el artículo 4.8) del RGPD determina al «encargado del tratamiento» o «encargado» como la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

En el presente caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.1 y 4.2 del RGPD, consta la realización de un tratamiento de datos personales, toda vez que KUTXABANK realiza, entre otros tratamientos, la recogida y conservación de datos personales de personas físicas: nombre y apellidos, DNI, dirección y correo electrónico, entre otros.

KUTXABANK realiza esta actividad en su condición de responsable del tratamiento, dado que es quien determina los fines y medios de tal actividad, en virtud del artículo 4.7 del RGPD.

### III

#### Alegaciones aducidas

KUTXABANK, en su escrito de alegaciones de fecha 17 de diciembre de 2025 se limita a reproducir todas las manifestaciones que ya había realizado en sus escritos anteriores, incidiendo en el buen funcionamiento del sistema, respetuoso con la normativa en materia de protección de datos; el carácter puntual del incidente y las medidas desplegadas para su contención y evitar que situaciones similares puedan producirse en el futuro.

Al respecto, se señala que los elementos anteriores fueron tenidos en cuenta a la hora de proceder al despliegue de los poderes correctivos de esta autoridad de control, optándose, atendiendo a las particulares circunstancias, por la apertura de un procedimiento de apercibimiento.

Las manifestaciones realizadas no desvirtúan el hecho de que el 22 de marzo de 2024 la parte reclamante recibiera a través del sistema FDO un documento que contenía casillas premarcadas y que la propia KUTXABANK durante las actuaciones previas de investigación, reconociera, para explicar los hechos, que era posible que se hubiera producido una circunstancia *“por la que el proceso asociado a la firma no cumpla con los requerimientos del cliente, como por ejemplo y para el caso concreto que nos ocupa, cumplimentar alguno de los consentimientos con un valor distinto por error”*.

En cualquier caso, esta Agencia valora positivamente las diferentes medidas adoptadas para corregir lo ocurrido, así como para evitar que situaciones similares puedan volver a producirse en el futuro, de conformidad con el espíritu de mejora

continúa respaldado por el principio de responsabilidad proactiva contenido en el artículo 5.2 del RGPD. Por ello, no se incluyen medidas correctivas.

#### IV

#### Obligación incumplida. Licitud del tratamiento

El artículo 6 del RGPD, que regula la licitud del tratamiento, establece lo siguiente:

*"1. El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:*

- a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;*
- b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;*
- c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;*
- d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;*
- e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;*
- f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.*

*Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones.*

El art 4.11 del RGPD define el "consentimiento del interesado para el tratamiento de sus datos personales", como: *toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen*".

El artículo 7 del RGPD hace referencia a las condiciones del consentimiento estableciendo que:

*"1. Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, el responsable deberá ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.*

*2. Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo. No será vinculante ninguna parte de la declaración que constituya infracción del presente Reglamento.*

*3. El interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el*



*consentimiento previo a su retirada. Antes de dar su consentimiento, el interesado será informado de ello. Será tan fácil retirar el consentimiento como darlo.*

*4. Al evaluar si el consentimiento se ha dado libremente, se tendrá en cuenta en la mayor medida posible el hecho de si, entre otras cosas, la ejecución de un contrato, incluida la prestación de un servicio, se supedita al consentimiento al tratamiento de datos personales que no son necesarios para la ejecución de dicho contrato”.*

Por su parte, el considerando (32) del RGPD, especifica que: *“El consentimiento debe darse mediante un acto afirmativo claro que refleje una manifestación de voluntad libre, específica, informada, e inequívoca del interesado de aceptar el tratamiento de datos de carácter personal que le conciernen, como una declaración por escrito, inclusive por medios electrónicos, o una declaración verbal. Esto podría incluir marcar una casilla de un sitio web en internet, escoger parámetros técnicos para la utilización de servicios de la sociedad de la información, o cualquier otra declaración o conducta que indique claramente en este contexto que el interesado acepta la propuesta de tratamiento de sus datos personales. Por tanto, el silencio, las casillas ya marcadas o la inacción no deben constituir consentimiento. El consentimiento debe darse para todas las actividades de tratamiento realizadas con el mismo o los mismos fines. Cuando el tratamiento tenga varios fines, debe darse el consentimiento para todos ellos. Si el consentimiento del interesado se ha de dar a raíz de una solicitud por medios electrónicos, la solicitud ha de ser clara, concisa y no perturbar innecesariamente el uso del servicio para el que se presta.”*

El considerando (42) del RGPD, indica que: *“(…) De acuerdo con la Directiva 93/13/CEE del Consejo, debe proporcionarse un modelo de declaración de consentimiento elaborado previamente por el responsable del tratamiento con una formulación inteligible y de fácil acceso que emplee un lenguaje claro y sencillo, y que no contenga cláusulas abusivas. Para que el consentimiento sea informado, el interesado debe conocer como mínimo la identidad del responsable del tratamiento y los fines del tratamiento a los cuales están destinados los datos personales. El consentimiento no debe considerarse libremente prestado cuando el interesado no goza de verdadera o libre elección o no puede denegar o retirar su consentimiento sin sufrir perjuicio alguno”.*

El considerando (43) indica que: *“Para garantizar que el consentimiento se haya dado libremente, este no debe constituir un fundamento jurídico válido para el tratamiento de datos de carácter personal en un caso concreto en el que exista un desequilibrio claro entre el interesado y el responsable del tratamiento, en particular cuando dicho responsable sea una autoridad pública y sea por lo tanto improbable que el consentimiento se haya dado libremente en todas las circunstancias de dicha situación particular. Se presume que el consentimiento no se ha dado libremente cuando no permita autorizar por separado las distintas operaciones de tratamiento de datos personales pese a ser adecuado en el caso concreto, o cuando el cumplimiento de un contrato, incluida la prestación de un servicio, sea dependiente del consentimiento, aun cuando este no sea necesario para dicho cumplimiento”*

A su vez, el artículo 6 de la LOPDGDD, indica, sobre el tratamiento de los datos personales basado en el consentimiento del afectado que: *“1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.11 del Reglamento (UE) 2016/679, se entiende por*



*consentimiento del afectado toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que este acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen.*

*2. Cuando se pretenda fundar el tratamiento de los datos en el consentimiento del afectado para una pluralidad de finalidades será preciso que conste de manera específica e inequívoca que dicho consentimiento se otorga para todas ellas.*

*3. No podrá supeditarse la ejecución del contrato a que el afectado consienta el tratamiento de los datos personales para finalidades que no guarden relación con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual.”*

Sobre estas cuestiones, las Directrices 5/2020 del CEPD ofrecen unos mecanismos para ayudar a la interpretación de estos criterios y a su cumplimiento por los responsables de los tratamientos. De lo indicado en este documento, interesa destacar algunos aspectos relacionados con la validez del consentimiento, en concreto sobre los elementos “específico”, “informado” e “inequívoco”:

### *“3.2. Manifestación de voluntad específica*

*El artículo 6, apartado 1, letra a), confirma que el consentimiento del interesado para el tratamiento de sus datos debe darse «para uno o varios fines específicos» y que un interesado puede elegir con respecto a cada uno de dichos fines. El requisito de que el consentimiento deba ser «específico» tiene por objeto garantizar un nivel de control y transparencia para el interesado. Este requisito no ha sido modificado por el RGPD y sigue estando estrechamente vinculado con el requisito de consentimiento «informado». Al mismo tiempo, debe interpretarse en línea con el requisito de «disociación» para obtener el consentimiento «libre». En suma, para cumplir con el carácter de «específico» el responsable del tratamiento debe aplicar:*

*i) la especificación del fin como garantía contra la desviación del uso,*

*ii) la disociación en las solicitudes de consentimiento, y*

*iii) una clara separación entre la información relacionada con la obtención del consentimiento para las actividades de tratamiento de datos y la información relativa a otras cuestiones. (...)*

### *“3.3. Manifestación de voluntad informada.*

*El RGPD refuerza el requisito de que el consentimiento debe ser informado. De conformidad con el artículo 5 del RGPD, el requisito de transparencia es uno de los principios fundamentales, estrechamente relacionado con los principios de lealtad y licitud. Facilitar información a los interesados antes de obtener su consentimiento es esencial para que puedan tomar decisiones informadas, comprender qué es lo que están autorizando y, por ejemplo, ejercer su derecho a retirar su consentimiento. Si el responsable no proporciona información accesible, el control del usuario será ilusorio y el consentimiento no constituirá una base válida para el tratamiento de los datos.*

*Si no se cumplen los requisitos relativos al consentimiento informado, el consentimiento no será válido y el responsable podrá estar incumpliendo el artículo 6 de RGPD.*

*3.3.1. Requisitos mínimos de contenido para que el consentimiento sea «informado»  
Para que el consentimiento sea informado es necesario comunicar al interesado ciertos elementos que son cruciales para poder elegir. Por tanto, el GT29 opina que se requiere, al menos, la información siguiente para obtener el consentimiento válido:*

- i) la identidad del responsable del tratamiento,*
- ii) el fin de cada una de las operaciones de tratamiento para las que se solicita el consentimiento,*
- iii) qué (tipo de) datos van a recogerse y utilizarse,*
- iv) la existencia del derecho a retirar el consentimiento,*
- v) información sobre el uso de los datos para decisiones automatizadas de conformidad con el artículo 22, apartado 2, letra c), cuando sea pertinente, e*
- vi) información sobre los posibles riesgos de transferencia de datos debido a la ausencia de una decisión de adecuación y de garantías adecuadas, tal y como se describen en el artículo 46”.*

En el presente caso, la parte reclamante presentó reclamación en la que ponía de manifiesto que el 22 de marzo de 2024 había recibido una notificación por parte de KUTXABANK, informando de la existencia de documentos pendientes de firmar. Al acceder a la notificación, comprobó que se trataba de un documento relativo al tratamiento de datos personales, y comprobó que algunas de las casillas relativas al consentimiento se encontraban ya marcadas, y que no se daba opción de modificar la respuesta, al tratarse de un documento PDF no editable.

En concreto el documento relativo al tratamiento de datos personales que había recibido tenía las casillas premarcadas en el SÍ en los siguientes apartados:

**(...)**

A continuación, el documento ofrecía información básica sobre protección de datos, relativos al responsable y la categoría de datos utilizados.

El BANCO ha manifestado en su escrito de fecha 28 de agosto de 2025 que la firma electrónica es un sistema de firma en la que el contenido del documento, junto con las evidencias de las firmas de los clientes, se guardan usando medios electrónicos, en concreto documentos electrónicos en formato Adobe PDF, que son guardados en el Sistema de Gestión Documental. El Sistema de Gestión Documental es el archivo de documentos electrónicos de la Entidad. Los medios electrónicos utilizados son comunes para todos los procesos para los que la FDO se encuentra habilitada, por lo que la totalidad de los documentos resultantes de las operaciones y/o gestiones que con carácter previo han sido realizadas y acordadas con el cliente tienen formato “pdf”.

La oficina titular de la parte reclamante ha comunicado que el 22 de marzo de 2024 se inició el procedimiento de diferimiento de firma, sin que se tuviera constancia de ninguna incidencia, aunque se pudo dar la circunstancia de que el proceso asociado a

la firma no cumpliera con los requisitos del cliente y se hubiera cumplimentado alguno de los consentimientos con un valor distinto por error.

Añaden que el diferimiento del proceso de firma supone la celebración de un escenario previo entre la entidad y el cliente donde se expresarían los términos a incluir en los documentos que son objeto de firma, y que, en este caso, podría haberse producido una equivocación no intencionada e involuntaria, o una interpretación diferente por parte de la oficina de la parte reclamante.

Por último, indican que la parte reclamante no firmó el documento en el plazo de 15 días, y, por tanto, el proceso quedó anulado.

En el presente supuesto ha quedado constatado que la parte reclamante recibió el día 22 de marzo de 2024 un documento denominado "tratamiento de datos personales" en el que se pedía el consentimiento para cinco operaciones, de las cuales en cuatro de ellas ya figuraba marcada la casilla del SI. Esta actuación supondría una vulneración del artículo 7 del RGPD.

Por tanto, se considera que los hechos conocidos son constitutivos de una infracción, imputable a KUTXABANK, por vulneración del artículo 7 del RGPD, transcrito anteriormente.

## V

### Tipificación de la infracción del artículo 7 del RGPD y calificación a efectos de prescripción

El artículo 83.5 del RGPD tipifica como infracción administrativa la vulneración del artículo siguiente, que se sancionará, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 20.000.000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 4 % como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía:

*"a) los principios básicos para el tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9;"*

Por su parte, la LOPDGDD en su artículo 71, Infracciones, señala que:

*"Constituyen infracciones los actos y conductas a las que se refieren los apartados 4, 5 y 6 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679, así como las que resulten contrarias a la presente ley orgánica".*

A los solos efectos del plazo de prescripción, el artículo 72.1 de la LOPDGDD establece lo siguiente:

*"En función de lo que establece el artículo 83.5 del Reglamento (UE) 2016/679 se consideran muy graves y prescribirán a los tres años las infracciones que supongan una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquel y, en particular, las siguientes:*

*c) El incumplimiento de los requisitos exigidos por el artículo 7 del Reglamento (UE) 2016/679."*

## VI Apercibimiento

Para el caso de que concurra una infracción de los preceptos del RGPD, entre los poderes correctivos de los que dispone la Agencia Española de Protección de Datos, como autoridad de control, el artículo 58.2 de dicho Reglamento contempla los siguientes:

*“2 Cada autoridad de control dispondrá de todos los siguientes poderes correctivos indicados a continuación:*

*(...)*

*b) dirigir a todo responsable o encargado del tratamiento un apercibimiento cuando las operaciones de tratamiento hayan infringido lo dispuesto en el presente Reglamento;*

*(...)*

El artículo 64.3 de la LOPDGDD establece que la AEPD, previa audiencia al responsable o encargado del tratamiento podrá dirigir un apercibimiento.

En el presente caso, atendida la naturaleza de los hechos y circunstancias expuestas en los Fundamentos de Derecho precedentes, se estima que por la infracción del artículo 7 RGPD anteriormente mencionado procede dirigir a KUTXABANK, S.A. un apercibimiento.

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable y valorada la infracción cuya existencia ha quedado acreditada, la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

**PRIMERO:** DIRIGIR UN APERCIBIMIENTO a **KUTXABANK, S.A.**, con NIF **A95653077**, por una infracción del Artículo 7 del RGPD, tipificada en el Artículo 83.5.a) del RGPD.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución a **KUTXABANK, S.A.**

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

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Presidencia 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.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) de la LPACAP, se podrá suspender cautelarmente la resolución firme en vía administrativa si el interesado manifiesta su intención de interponer recurso contencioso-administrativo. De ser éste el caso, el interesado deberá comunicar formalmente este hecho mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, presentándolo a través del Registro Electrónico de la Agencia [<https://sedeaezd.gob.es/sede-electronica-web/>], o a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. También deberá trasladar a la Agencia la documentación que acredite la interposición efectiva del recurso contencioso-administrativo. Si la Agencia no tuviese conocimiento de la interposición del recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, daría por finalizada la suspensión cautelar.

1403-230126

Lorenzo Cotino Hueso  
Presidente de la Agencia Española de Protección de Datos