

- **Procedimiento N°: PS/00219/2019**

RESOLUCIÓN R/00449/2020 DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO VOLUNTARIO

En el procedimiento sancionador PS/00219/2019, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.**, vista la denuncia presentada por **A.A.A.**, y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 6 de marzo de 2020, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.** (en adelante, el reclamado), mediante el Acuerdo que se transcribe:

<<

**Procedimiento N°: PS/00219/2019**

935-240719

ACUERDO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: En fecha 23/04/2019 la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) estimó el recurso de reposición RR/00002/2019, interpuesto por D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el reclamante), y acordó admitir a trámite la reclamación que en su día había presentado. Mediante el RR/00002/2019 se impugnaba el acuerdo dictado por la Directora de la AEPD el 12/12/2018, en el marco del E/04539/2018, que inadmitió a trámite la reclamación que el reclamante formuló el 27/06/2018.

La reclamación se dirige frente al BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA -BBVA- (en lo sucesivo la reclamada o BBVA), entidad que le ha requerido el pago de una deuda que no le pertenece y ha comunicado sus datos personales con esa finalidad a una gestora de cobros. El reclamante expone que durante varios meses estuvo recibiendo llamadas telefónicas y correos electrónicos de Multigestión Iberia, S.L, que, en nombre de BBVA, le reclamó el pago de una deuda a la que él es ajeno. Añade que solicitó la cancelación de sus datos a BBVA sin obtener respuesta.

El reclamante declara que no son ciertas las afirmaciones que hace la reclamada en su respuesta a la solicitud informativa de esta Agencia: que él mantiene posiciones deudoras con la reclamada en calidad de representante de POUSEN, S.L. Añade que no tiene ninguna vinculación con la mercantil POUSEN, S.L. y que comunicó a BBVA esta circunstancia antes de solicitar la cancelación de sus datos y también al solicitarla.

Aporta copia de los documentos siguientes:

- Escritura pública notarial de fecha 14/11/2014 de “*modificación, cese de administrador y nombramiento de miembro del consejo de administración otorgada por POUSEN, S.L.*” En ella se elevan a públicos, entre otros, los siguientes acuerdos sociales adoptados el 15/10/2014: el cese del administrador único D. **A.A.A.** y el nombramiento del nuevo administrador único D. **B.B.B.**. Se acredita documentalmente la presentación de la escritura notarial en el Registro Mercantil en fecha **\*\*\*FECHA.1**.

- La copia de los correos electrónicos de fecha 25/05/2018 y 26/05/2018 intercambiados con Multigestión Iberia, S.L., y con BBVA, debidamente certificados por la empresa eGarante, tercero de confianza, que acreditan que el 25/05/2018 el reclamante ejerció ante Multigestión Iberia, S.L., y ante BBVA los derechos de acceso y supresión y que Multigestión le informó de que actuaba como encargada de tratamiento de BBVA a fin de reclamarle en su nombre el pago de una deuda pendiente con la mercantil POUSEN, S.L. El reclamante acredita documentalmente haber informado a la encargada de tratamiento que no tiene nada que ver con la sociedad deudora.

SEGUNDO: A.- De acuerdo con el mecanismo previo a la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulan ante la AEPD que estableció el artículo 9 del Real Decreto-Ley 5/2018, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la

normativa europea en materia de protección de datos -norma vigente desde el 31/07/2018 hasta su derogación por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantías de los derechos digitales (LOPDGDD)- en fecha 22/08/2018 se dio traslado al Delegado de Protección de Datos de la reclamada de la reclamación incorporada al expediente E/4539/2018 y se solicitó que, en el plazo de un mes desde su recepción, informara a esta Agencia de las circunstancias que habían originado los hechos expuestos en ella, de la decisión adoptada para poner fin a la situación irregular provocada y que procediera a comunicar su decisión al reclamante.

La reclamada responde en escrito de fecha 01/10/2018 en el que hace las siguientes manifestaciones:

- Reconoce que el reclamante, mediante correo electrónico remitido el 25/05/2018 tanto a BBVA como a Multigestión Iberia, S.L., ejercitó los derechos de *“acceso y cancelación respecto a sus datos personales y donde, concretamente, requería la eliminación de su correo electrónico de la base de datos de BBVA”*.

- Aporta, como documento anexo, copia del correo electrónico que el reclamante le remitió que dice en uno de sus párrafos:

*“Estos días me ha escrito la gente de Multigestión Iberia, S.L., diciendo que tengo una deuda con vosotros. Yo no tengo ninguna deuda con nadie. ... Según ellos Pousen, S.L., tiene una deuda con BBVA, algo que sé que no es cierto, porque antes tenía vínculo con Pousen. Pero ahora no tengo ningún vínculo con Pousen, S.L. Además, habéis obtenido correos electrónicos personales, teléfonos personales y de trabajo, por lo que arriba os solicito la fuente de donde los habéis obtenido...Por último les indico que no tengo ninguna deuda ni con ustedes ni con nadie. (...)”* (El subrayado es de la AEPD)

- BBVA explica: *“El 28/09/2018 el SAC respondió por correo electrónico al Sr. **A.A.A.** accediendo a su derecho de acceso, pero no al de cancelación, ya que presentaba posiciones activas con el Banco. No obstante, de acuerdo con el RGPD, procedía a eliminar su dirección de correo electrónico de la base de datos de mi representada...”*(El subrayado es de la AEPD)

- BBVA incide en esa cuestión en la alegación segunda del escrito informativo en la que dice: *“El Sr. **A.A.A.** fue socio único y administrador de la mercantil POUSEN, S.L., entre el 12/03/2019 y el 02/12/2014, como se puede apreciar en el Documento nº4 que se aporta. Debido a ese vínculo profesional el 22/10/2012 se firmó el contrato nº **\*\*\*CONTRATO.1** entre la mercantil POUSEN, S.L., y BBVA, figurando el Sr. **A.A.A.** como representante de éste y el correo electrónico mencionado como dato de contacto, tal y como se puede observar en el Documento nº 5 que se adjunta.”* (El subrayado es de la AEPD)
- El documento nº4 aportado por BBVA corresponde al resultado de la consulta efectuada de forma telemática el 14/09/2018 a Axesor - información mercantil, incidencias y vinculaciones- que ofrece una visión integral sobre la trayectoria mercantil, estructural y corporativa de la sociedad POUSEN, S.L., y permite constatar que desde el día 02/12/2014 figura como Administrador único D. **B.B.B.**. El documento informa de que el reclamante fue socio único y administrador único de POUSEN entre el 12/03/2009 y el 02/12/2014. También, que con fecha **\*\*\*FECHA.1** se inscriben en el Registro Mercantil los siguientes actos: el cese como administrador único de D. **A.A.A.**; el nombramiento como Administrador único de D. **B.B.B.** y la pérdida de unipersonalidad de la sociedad.
- BBVA aporta copia de la respuesta enviada al reclamante mediante correo electrónico de fecha 28/09/2018. En ella se le informa sobre su solicitud de acceso, a través de seis aparados. En relación con la petición de cancelación la reclamada se limita a decir: *“...en relación a su solicitud de cancelación de los datos que sobre su persona constan en nuestros registros, de los cuales se ha dejado copia literal en este escrito, le informamos que tras realizar las comprobaciones oportunas constatamos que a día de hoy mantiene posiciones vigentes con la entidad, por lo que no es posible acceder a su solicitud, ya que la base legal que nos obliga a tratar sus datos personales se basa en la relación contractual además del cumplimiento de la ley. Para poder realizar la efectiva supresión de sus datos personales, no deberá aparecer ninguna posición o relación comercial con nuestra entidad”.* (El subrayado es de la AEPD)
- El documento nº 5 aportado por BBVA es una captura de pantalla de sus sistemas en la que figura el nombre, dos apellidos y NIF del reclamante seguido de la indicación *“AH: CUENTA INTEGRACIÓN CX JURÍDICA”*. La cuenta **\*\*\*CUENTA.1** está vinculada a estos datos: *“NIF PERSONA JURÍDICA B73621351 POUSEN S.L. PRIMER TITULAR”*. *“NIF PERSONA FÍSICA*

**\*\*\*NIF.1 A.A.A. REPRESENTANTE**” (El subrayado es de la AEPD)

- BBVA ha manifestado en su respuesta informativa que *“Actualmente el contrato nº **\*\*\*CONTRATO.1** mantiene una deuda pendiente con BBVA de **XXX** euros, tal y como se puede apreciar en el pantallazo de los sistemas del Banco que se aporta como Documento nº6”*. El documento nº6 se denomina *“Detalle Contrato Mora Real”* y en el apartado *“Datos básicos”* consta: *“Contrato **\*\*\*CONTRATO.2** Titular: POUSEN, S.L., Documento: B73621351 Situación: Suspenso. En el apartado destinado a “Información adicional” consta como “Producto: CUENTA INTEGRACIÓN CX JURÍDICA”*.

En fecha 12/12/2018 la Directora de la AEPD acuerda inadmitir a trámite la reclamación formulada por el reclamante.

B.- El reclamante interpone el 26/12/2018 recurso potestativo de reposición contra el acuerdo de inadmisión a trámite (RR/0002/2019) en el que subraya que BBVA denegó la cancelación de sus datos por mantener, supuestamente, posiciones deudoras en calidad de representante de POUSEN, S.L.; que comunicó a la entidad reclamada, tanto antes de solicitar la cancelación de sus datos como al solicitarla, que no tiene ninguna vinculación con POUSEN y que esa mercantil tiene otro administrador único.

Aporta copia de la escritura pública de modificación, cese de administrador y nombramiento de miembros del Consejo de Administración otorgada por POUSEN, S.L., el 29/10/2014 que figura inscrita en el Registro Mercantil de **\*\*\*LOCALIDAD.1** el 14/11/2014.

En fecha 23/04/2019 la Directora de la AEPD resuelve estimar el recurso de reposición interpuesto por el reclamante contra la resolución de esta Agencia dictada el 12/12/2018 y *“acordar la admisión a trámite de la reclamación presentada contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.”*

C.- El artículo 67 de la LOPDGDD, bajo la rúbrica *“Actuaciones Previas de investigación”* dispone que antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiera, la Agencia podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación. Y añade que el apartado 2 que *“Las actuaciones previas de investigación ...no podrán tener una duración*

superior a doce meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a trámite ...”.

Mediante Diligencia de fecha 20/12/2019 de la inspectora de datos se incorporan al expediente diversas capturas de pantalla relativas a la información que consta en el Registro Mercantil respecto a la sociedad POUSEN, S.L. A través de ellas se verifica que, desde el cese del reclamante como Administrador único de POUSEN, S.L., y el nombramiento como Administrador de D. **B.B.B.**, la sociedad no ha cambiado sus representantes legales.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en los artículos 47 y 48 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para iniciar y para resolver este procedimiento.

### II

El artículo 58 del RGPD, “Poderes”, señala:

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

*(...)*

*c) ordenar al responsable del tratamiento que atienda las solicitudes de ejercicio de los derechos del interesado en virtud del presente Reglamento;*

*(...)*

*i) imponer una multa administrativa con arreglo al artículo 83, además o en lugar de las medidas mencionadas en el presente apartado, según las circunstancias del caso particular*



(...)"

El RGPD se ocupa en el artículo 5 de los principios que han de regir el tratamiento de los datos personales y menciona entre ellos el de "exactitud"

*"1. Los datos personales serán:*

*(...)*

*d) exactos, y si fuera necesario actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan <<inexactitud>>"*

El artículo 5.2. RGPD añade:

*"El responsable del tratamiento será responsable del cumplimiento de los dispuesto en el apartado 1 y capaz de demostrarlo (<<responsabilidad proactiva>>)"*

La vulneración del artículo 5.1.d) del RGPD se encuentra tipificada en el artículo 83.5 del Reglamento (UE) 2016/679 en los siguientes términos:

*"5. Las infracciones de las disposiciones siguientes se sancionarán, 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 básicas para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9;"*

Por su parte, la LOPDGDD, a efectos de prescripción, contempla como infracción muy grave en su artículo 72.1.a) *"El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679".*

La documentación que obra en el expediente acredita que BBVA trató los datos personales del reclamante vulnerando el principio de exactitud.

El tratamiento de los datos del reclamante asociados a un dato inexacto -la atribución de una deuda a la que era ajeno- se evidencia del texto de los correos electrónicos que envió en fecha 25/05/2018 tanto a BBVA como a la encargada de tratamiento, Multigestión Iberia, S.L., y a esta última el 26/05/2018.

También demuestra que existió por parte de BBVA un tratamiento de datos del reclamante contrario al principio de exactitud la respuesta de esa entidad a la solicitud informativa que la Agencia le hizo en la fase de admisión a trámite de la reclamación. Así, en escrito que tuvo entrada en el Registro de este organismo el 01/10/2018, BBVA informó a la AEPD de que, a raíz de que el reclamante ejercitara el derecho de cancelación de sus datos personales, con carácter cautelar, se paralizó el expediente ante Multigestión Iberia, S.L.U., pero el servicio de atención al cliente (SAC) de BBVA respondió al reclamante en correo electrónico de 28/09/2018 que no podía acceder al derecho de cancelación solicitado *“ya que presentaba posiciones activas con el banco”*.

La reclamada añade que el reclamante *“fue socio único y administrador de la mercantil POUSEN, S.L., entre el 12/03/2009 y el 02/12/2014”* y que *“debido a ese vínculo profesional”* en fecha 22/10/2012 se firmó el contrato número **\*\*\*CONTRATO.1** entre POUSEN, S.L., en el que el reclamante constaba como representante de la sociedad y se recogía su dirección electrónica. BBVA finaliza su explicación diciendo que *“el contrato número **\*\*\*CONTRATO.1** mantiene una deuda pendiente de XXX euros tal y como se puede apreciar en el pantallazo de los sistemas del Banco que se aporta”*. Los documentos que aporta al respecto son capturas de pantalla en las que figura como cliente POUSEN, S.L., en calidad de *“titular”* de la cuenta antes transcrita y el reclamante como *“representante”*.

Entre los documentos que BBVA remitió a esta Agencia en la fase de admisión a trámite figura un informe facilitado por AXESOR en fecha 14/09/2018 en el que consta con total claridad que el 02/12/2014 ya está inscrita en el Registro Mercantil el cese del reclamante como administrador único de POUSEN y se ha designado como nuevo administrador único a D. **B.B.B.**



Así pues, el contrato número **\*\*\*CONTRATO.1** se celebró por BBVA con una persona jurídica, la mercantil POUSEN, S.L., extremo del que no existe duda pues es esa sociedad la que aparece como “titular” del contrato en los ficheros de BBVA. En las capturas de pantalla facilitadas por BBVA el reclamante aparece como “representante”, dada su condición de administrador único de la sociedad y de conformidad con el artículo 233.1 del Texto Refundido de la Ley 1/2010 de Sociedades de Capital.

La atribución al administrador de una sociedad de capital de una deuda contraída por la sociedad a la que representa constituye en sí mismo una infracción del principio de exactitud. Más grave aún resulta la conducta de BBVA si se toma en consideración que desde cuatro años antes de que ocurrieran los hechos el reclamante no era ya administrador de POUSEN, S.L., pues había cesado en ese cargo por acuerdo social de fecha 15/10/2014, elevado a escritura pública el 29/10/2014 y publicado en el Registro Mercantil el **\*\*\*FECHA.1**.

Fruto de la atribución al reclamante de un dato inexacto -una deuda que no le pertenecía- BBVA trató sus datos personales sin legitimación comunicándolos a su encargada de tratamiento para que le reclamase en su nombre una deuda a la que era ajeno. Consecuencia también de la vulneración del principio de exactitud es la denegación por BBVA al reclamante de la supresión de sus datos personales solicitada. Partiendo de una información inexacta la entidad llega a la incorrecta conclusión de rechazar la supresión solicitada al estimar indebidamente que esos datos del reclamante son necesarios para la finalidad para la que fueron recogidos (ex artículo 17.1.a; del RGPD *a sensu contrario*)

Los hechos expuestos evidencian, asimismo, una grave falta de diligencia de BBVA no sólo por haber atribuido al reclamante, cuya condición no era la de deudor, la deuda contraída por quien había sido su representada, sino también porque de haber consultado el R.M. podría haber conocido que el reclamante no ostentaba ya la condición de administrador. A mayor abundamiento la reclamada persiste en su conducta infractora y, pese a haberle informado el reclamante a finales de mayo de 2018 que él no es ya administrador de la entidad deudora, POUSEN, no efectúa ninguna comprobación sobre ese extremo y se niega a cancelar sus datos. Es más, tampoco se percata de su error cuando recaba de Axesor en septiembre de 2018 un informe con el histórico de los acuerdos sociales inscritos por POUSEN en el R.M., entre los que figura el acuerdo de cese del reclamante como administrador y el nombramiento de un nuevo administrador único de la sociedad adoptado en octubre

de 2014 e inscrito en el R.M. el **\*\*\*FECHA.1**.

La conducta de BBVA antes descrita es subsumible en el tipo sancionador del artículo 83.5.a, RGPD.

#### IV

En la determinación de la multa administrativa a imponer se han de observar las previsiones de los artículos 83.1 y 83.2 del RGPD, preceptos que señalan:

*“Cada autoridad de control garantizará que la imposición de las multas administrativas con arreglo al presente artículo por las infracciones del presente Reglamento indicadas en los apartados 4, 9 y 6 sean en cada caso individual efectivas, proporcionadas y disuasorias.”*

*“Las multas administrativas se impondrán, en función de las circunstancias de cada caso individual, a título adicional o sustitutivo de las medidas contempladas en el artículo 58, apartado 2, letras a) a h) y j). Al decidir la imposición de una multa administrativa y su cuantía en cada caso individual se tendrá debidamente en cuenta:*

- a) la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance o propósito de la operación de tratamiento de que se trate así como el número de interesados afectados y el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido;*
- b) la intencionalidad o negligencia en la infracción;*
- c) cualquier medida tomada por el responsable o encargado del tratamiento para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados;*
- d) el grado de responsabilidad del responsable o del encargado del tratamiento, habida cuenta de las medidas técnicas u organizativas que hayan aplicado en virtud de los artículos 25 y 32;*
- e) toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento;*
- f) el grado de cooperación con la autoridad de control con el fin de poner remedio a la infracción y mitigar los posibles efectos adversos de la infracción;*
- g) las categorías de los datos de carácter personal afectados por la infracción;*
- h) la forma en que la autoridad de control tuvo conocimiento de la infracción,*



*en particular si el responsable o el encargado notificó la infracción y, en tal caso, en qué medida;*

*i) cuando las medidas indicadas en el artículo 58, apartado 2, hayan sido ordenadas previamente contra el responsable o el encargado de que se trate en relación con el mismo asunto, el cumplimiento de dichas medidas;*

*j) la adhesión a códigos de conducta en virtud del artículo 40 o a mecanismos de certificación aprobados con arreglo al artículo 42, y*

*k) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso, como los beneficios financieros obtenidos o las pérdidas evitadas, directa o indirectamente, a través de la infracción.”*

Respecto al apartado k) del artículo 83.2 del RGPD, la LOPDGDD, artículo 76, “Sanciones y medidas correctivas”, dispone:

*“2. De acuerdo a lo previsto en el artículo 83.2.k) del Reglamento (UE) 2016/679 también podrán tenerse en cuenta:*

*a) El carácter continuado de la infracción.*

*b) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales.*

*c) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.*

*d) La posibilidad de que la conducta del afectado hubiera podido inducir a la comisión de la infracción.*

*e) La existencia de un proceso de fusión por absorción posterior a la comisión de la infracción, que no puede imputarse a la entidad absorbente.*

*f) La afectación a los derechos de los menores.*

*g) Disponer, cuando no fuere obligatorio, de un delegado de protección de datos.*

*h) El sometimiento por parte del responsable o encargado, con carácter voluntario, a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, en aquellos supuestos en los que existan controversias entre aquellos y cualquier interesado.”*

De acuerdo con los preceptos transcritos, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del procedimiento, a efectos de fijar el importe de la sanción de multa que corresponde imponer a la reclamada como presunta responsable de una infracción tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD, en una valoración inicial, se aprecia la concurrencia de los siguientes factores que operan agravando la responsabilidad exigible a esa entidad:

- La operación de tratamiento en la que se concreta la conducta infractora puede calificarse de significativamente grave.

- Grave falta de diligencia: La conducta de la reclamada en la que se concreta la infracción es fruto de una grave falta de diligencia en el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la normativa de protección de datos. La entidad parece ignorar dos cuestiones esenciales; que el administrador de una sociedad es su representante y no cabe atribuirle a él personalmente la condición de deudor cuando la titular de la deuda es la sociedad representada y por otra que BBVA no adoptó la más mínima cautela consultando el Registro Mercantil y verificando la identidad de quien ostentaba la condición de administrador de la sociedad deudora al tiempo de comunicar los datos del reclamante a MULTIGESTIÓN.
- A propósito de la circunstancia descrita en el apartado k) del artículo 83.2 del RGPD en relación con el artículo 76 de la LOPDGDD, cabe mencionar que la actividad de la entidad presuntamente infractora está vinculada con el tratamiento de datos personales, tanto de clientes como de terceros, por lo que, habida cuenta de su importantísimo volumen de actividad, se pone de manifiesto la trascendencia que tienen las conductas infractoras que son objeto de la presente reclamación.

Por lo tanto, a tenor de lo anteriormente expuesto,  
Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: INICIAR PROCEDIMIENTO SANCIONADOR a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., con NIF A48265169, por la presunta infracción del artículo 5.1. d) del RGPD tipificada en el artículo 83.5 del citado Reglamento (UE) 2016/679.

SEGUNDO: NOMBRAR instructora a **C.C.C.** y secretario a **D.D.D.**, indicando que cualquiera de ellos podrá ser recusado, en su caso, conforme a lo establecido en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

TERCERO: INCORPORAR al expediente sancionador, a efectos probatorios, la reclamación interpuesta por el reclamante y su documentación anexa; los documentos obtenidos y generados por la Subdirección General de Inspección de Datos durante la información previa; el recurso de reposición presentado por el reclamante y documentación adjunta; la resolución estimatoria del RR/00002/2019, y la documentación obtenida por la Inspección de Datos en el curso de la investigación previa.

CUARTO: QUE a los efectos previstos en el art. 64.2 b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la sanción que pudiera corresponder sería de multa administrativa por un importe de 60.000 € (sesenta mil euros) sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.

QUINTO: QUE a los efectos previstos en el art. 64.2 b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la sanción que pudiera corresponder sería ORDENAR a la reclamada que proceda a suprimir sin dilación los datos personales del reclamante que le conciernan.

SEXTO: NOTIFICAR el presente acuerdo a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., con NIF A48265169, otorgándole un plazo de audiencia de diez días hábiles para que formule las alegaciones y presente las pruebas que considere convenientes. En su escrito de alegaciones deberá facilitar su NIF y el número de procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento.

Si en el plazo estipulado no efectuara alegaciones a este acuerdo de inicio, el mismo podrá ser considerado propuesta de resolución, según lo establecido en el artículo 64.2.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo, LPACAP).

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la LPACAP, en caso de que la sanción a imponer fuese de multa, podrá reconocer su responsabilidad dentro del plazo otorgado para la formulación de alegaciones al presente acuerdo de inicio; lo que llevará aparejada una reducción de un 20% de la sanción que proceda imponer en el presente procedimiento. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 48.000 euros, resolviéndose el procedimiento con la imposición de esta sanción.

Del mismo modo podrá, en cualquier momento anterior a la resolución del presente procedimiento, llevar a cabo el pago voluntario de la sanción propuesta, lo que supondrá la reducción de un 20% de su importe. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 48.000 euros y su pago implicará la terminación del procedimiento.

La reducción por el pago voluntario de la sanción es acumulable a la que

corresponde aplicar por el reconocimiento de la responsabilidad, siempre que este reconocimiento de la responsabilidad se ponga de manifiesto dentro del plazo concedido para formular alegaciones a la apertura del procedimiento. El pago voluntario de la cantidad referida en el párrafo anterior podrá hacerse en cualquier momento anterior a la resolución. En este caso, si procediera aplicar ambas reducciones, el importe de la sanción quedaría establecido en 36.000 euros.

En todo caso, la efectividad de cualquiera de las dos reducciones mencionadas estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

En caso de que optara por proceder al pago voluntario de cualquiera de las cantidades señaladas anteriormente, 48.000 euros o 36.000 euros, deberá hacerlo efectivo mediante su ingreso en la cuenta nº **ES00 0000 0000 0000 0000 0000** abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco CAIXABANK, S.A., indicando en el concepto el número de referencia del procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento y la causa de reducción del importe a la que se acoge.

Asimismo, deberá enviar el justificante del ingreso a la Subdirección General de Inspección para continuar con el procedimiento en concordancia con la cantidad ingresada.

El procedimiento tendrá una duración máxima de nueve meses a contar desde la fecha del acuerdo de inicio o, en su caso, del proyecto de acuerdo de inicio. Transcurrido ese plazo se producirá su caducidad y, en consecuencia, el archivo de actuaciones; de conformidad con lo establecido en el artículo 64 de la LOPDGDD.

Por último, se señala que conforme a lo establecido en el artículo 112.1 de la LPACAP, contra el presente acto no cabe recurso administrativo alguno.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos

&gt;&gt;

SEGUNDO: En fecha 21 de noviembre de 2020, el reclamado ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **36.000 euros** haciendo uso de las dos reducciones previstas en el Acuerdo de inicio transcrito anteriormente, lo que implica el reconocimiento de la responsabilidad.

TERCERO: El pago realizado, dentro del plazo concedido para formular alegaciones a la apertura del procedimiento, conlleva la renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción y el reconocimiento de responsabilidad en relación con los hechos a los que se refiere el Acuerdo de Inicio.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en el art. 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), la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para sancionar las infracciones que se cometan contra dicho Reglamento; las infracciones del artículo 48 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGT), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84.3 de la LGT, y las infracciones tipificadas en los artículos 38.3 c), d) e i) y 38.4 d), g) y h) 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), según dispone el artículo 43.1 de dicha Ley.

#### II

El artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo, LPACAP), bajo la rúbrica "*Terminación en los procedimientos sancionadores*" dispone lo siguiente:

*"1. Iniciado un procedimiento sancionador, si el infractor reconoce su responsabilidad, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.*

*2. Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario o bien quepa imponer una sanción pecuniaria y otra de carácter no pecuniario pero se ha justificado la improcedencia de la segunda, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento, salvo en lo relativo a la reposición de la situación alterada o a la determinación de la indemnización por los daños y perjuicios causados por la comisión de la infracción.*

*3. En ambos casos, cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de, al menos, el 20 % sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstos acumulables entre sí. Las citadas reducciones, deberán estar determinadas en la notificación de iniciación del procedimiento y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.*

*El porcentaje de reducción previsto en este apartado podrá ser incrementado reglamentariamente.*

De acuerdo con lo señalado, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE**:

**PRIMERO:** DECLARAR la terminación del procedimiento **PS/00219/2019**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.**

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, los interesados podrán interponer 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.

936-031219

Mar España Martí  
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos