

- **Procedimiento nº.: PS/00421/2020**

Recurso de reposición Nº RR/00285/2021

Examinado el recurso de reposición interpuesto por **BANCO DE SABADELL, S.A.** contra la resolución dictada por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el procedimiento sancionador PS/00421/2020, y en base a los siguientes

### HECHOS

PRIMERO: Con fecha 5 de abril de 2021, se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el procedimiento sancionador PS/00421/2020, en virtud de la cual se imponía a una sanción de 5.000 euros (cinco mil euros), por la vulneración de lo dispuesto en el artículo 21 de la LSSI, infracción tipificada en el artículo 38.4.d) de la LSSI.

Dicha resolución, que fue notificada al recurrente en fecha 6 de abril de 2021, fue dictada previa la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador, de conformidad con lo dispuesto en la LSSI.

SEGUNDO: Como hechos probados del citado procedimiento sancionador, PS/00421/2020, quedó constancia de los siguientes:

*<<PRIMERO: Se reclama la recepción de correos electrónicos publicitarios por parte de la entidad financiera con la que la reclamante tiene contratados varios productos financieros, pese a que en su cuenta online ha marcado claramente que no acepta recibir publicidad, tal y como se aprecia en el apartado INFORMACIÓN COMERCIAL Y PROMOCIONES:*

*“NO quiero disfrutar de ofertas que sean 100% adaptadas a mi perfil.”*

*SEGUNDO: La entidad reclamada manifiesta que la comunicación remitida a la reclamante no es de carácter comercial sino operativa como consecuencia de su relación contractual.*

*TERCERO: La reclamada, tras recibir la propuesta de resolución del presente procedimiento sancionador, reitera que el correo electrónico remitido a la reclamante fue por cuestiones operativas, actuando de conformidad con el contrato que ésta entidad ha firmado con la reclamante, ya que la dirección de correo electrónico a la que se remitió el email ha sido facilitado por la reclamante a la entidad financiera, como medio de comunicación con el Banco como consecuencia de la relación contractual existente.*

*CUARTO: Se constata que la reclamante, ha marcado en su cuenta online la casilla relativa a que “NO quiero disfrutar de ofertas que sean 100% adaptadas a mi perfil” y que por lo tanto no acepta recibir publicidad.*

*Pese a ello, la reclamante, con fecha 17 de junio de 2020, recibió un correo comercial de la entidad reclamada, indicando: “Allá donde estés, está tu banco” y recordándole que puede realizar transferencias, pagar impuestos o consultar movimientos de forma no presencial (a través de la banca a distancia que tiene ya contratada); informándole del número de teléfono de atención al cliente del Banco para las gestiones que precise relacionadas con sus contratos ya formalizados; y recordándole que no debe facilitar las claves de acceso, así como que el Banco en ningún caso se las solicitará por correo electrónico.*

*QUINTO: Se comprueba que la entidad financiera no facilita a la reclamada un enlace a través del cual pueda solicitar dejar de recibir publicidad.>>*

**TERCERO: BANCO DE SABADELL, S.A.** (en lo sucesivo el recurrente) ha presentado en fecha 4 de mayo de 2021, en esta Agencia Española de Protección de Datos, recurso de reposición.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

Es competente para resolver el presente recurso la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.1 de la LOPDPGDD.

### II

En relación con las manifestaciones efectuadas por el recurrente, reiterándose básicamente en las alegaciones ya presentadas a lo largo del procedimiento sancionador, debe señalarse que todas ellas ya fueron analizadas y desestimadas en los Fundamentos de Derecho II a III ambos inclusive, de la Resolución recurrida, tal como se transcribe a continuación:

### << II

*Los hechos expuestos, consistentes en el envío de una comunicación comercial, son constitutivos de una infracción, por parte del reclamado a lo dispuesto en el artículo 21 de la vigente Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (en lo sucesivo LSSI), que dispone lo siguiente:*

*“1. Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.*

*2. Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.*

*En todo caso, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.*

*Cuando las comunicaciones hubieran sido remitidas por correo electrónico, dicho medio deberá consistir necesariamente en la inclusión de una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida donde pueda ejercitarse este derecho, quedando prohibido el envío de comunicaciones que no incluyan dicha dirección.”*

*La citada infracción se encuentra tipificada como leve en el artículo 38.4.d) de la LSSI, que califica como tal “El envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 21 y no constituya infracción grave”.*

### III

*En el presente caso, la infracción del artículo 21 de la LSSI que se imputa al reclamado ha de calificarse como infracción leve, considerando el número de mensajes comerciales remitidos a la reclamante.*

*La reclamada manifiesta que las comunicaciones no han sido de carácter comercial sino de acompañamiento a sus clientes en una situación excepcional, durante el Estado de Alarma, informándoles sobre nuevos canales y opciones operativas y de comunicación relacionadas con el mantenimiento de la relación contractual, pero en ningún caso el de oferta o venta de productos o servicios.*

*No obstante, pese a la buena voluntad de la entidad reclamada, es un hecho que vulneró el derecho de la reclamante a no recibir correos electrónicos, voluntad que había manifestado de forma expresa.*

*Se considera que el correo recibido por la reclamante en fecha 17 de junio de 2020, por la entidad reclamada, indicando: “Allá donde estés, está tu banco” informándole y ofreciéndoles sus servicios, en concreto, que puede realizar transferencias, pagar impuestos o consultar movimientos de forma no presencial (a través de la banca a distancia que tiene ya contratada); y se le informa del número de teléfono de atención al cliente del Banco para las gestiones que precise, puede considerarse un correo de contenido comercial donde la entidad está ofertando sus servicios a un cliente que le ha indicado que no desea recibir publicidad suya a través de correos electrónicos pese a la relación contractual existente entre ellos.*

*Además, dicha entidad financiera no facilita a la reclamada un enlace a través del cual, esta pueda ejercer sus derechos, entre otros el de dejar de recibir publicidad, tal y como se exige en el artículo 21.2 de la LSSI. >>*

### III

*En consecuencia, en el presente recurso de reposición, el recurrente no ha aportado nuevos hechos o argumentos jurídicos que permitan reconsiderar la validez de la resolución impugnada.*

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE**:

**PRIMERO:** DESESTIMAR el recurso de reposición interpuesto por **BANCO DE SABADELL, S.A.** contra la resolución de esta Agencia Española de Protección de Datos dictada con fecha 5 de abril de 2021, en el procedimiento sancionador PS/00421/2020.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución a la entidad **BANCO DE SABADELL, S.A.**

**TERCERO:** Advertir al sancionado que la sanción impuesta deberá hacerla efectiva una vez sea ejecutiva la presente resolución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.1.b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el plazo de pago voluntario que señala el artículo 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, mediante su ingreso en la cuenta restringida nº ES00 0000 0000 0000 0000, abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco CAIXABANK, S.A. o en caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo.

Recibida la notificación y una vez ejecutiva, si la fecha de ejecutividad se encuentra entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive, el plazo para efectuar el pago voluntario será hasta el día 20 del mes siguiente o inmediato hábil posterior, y si se encuentra entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, el plazo del pago será hasta el 5 del segundo mes siguiente o inmediato hábil posterior.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDPGDD, la presente Resolución se hará pública 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 LOPDPGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), 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.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) 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://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>], o



a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada LPACAP. 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.

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