



Procedimiento N°: A/00154/2017

**RESOLUCIÓN: R/01690/2017**

En el procedimiento A/00154/2017, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad **LAW AND BUSINESS ENTERPRISES WORLDWIDE S.L.**, vista la denuncia presentada por **A.A.A.** y en virtud de los siguientes,

**ANTECEDENTES**

**PRIMERO:** Con fecha de 25 de noviembre de 2016, tiene entrada en esta Agencia, a través de su sede electrónica, una denuncia presentada por **A.A.A.**, en adelante el denunciante, contra **GRUPO LABE ABOGADOS**, relativa a la recepción de una comunicación comercial, remitida desde la dirección .....@labeabogados.com, sin que ésta haya sido solicitada o expresamente autorizada.

El denunciante aporta la siguiente documentación:

- a) Correo electrónico comercial recibido el día 22 de noviembre de 2016 en la dirección .....@gamil.com, procedente de la cuenta de correo .....@labeabogados.com, junto con las cabeceras completas. Las cabeceras completas son necesarias porque incluyen la identificación de los servidores de correo por los que el mensaje transitó hasta su destino.
- b) Correos electrónicos, de fechas 22 y 23 de noviembre, remitidos desde la dirección del denunciante .....@gamil.com a la dirección .....@labeabogados.com, en los que el denunciante solicita conocer en qué base de datos está y cuando se dio de alta. Asimismo aporta correo electrónico, de 22 de noviembre, procedente de la cuenta de correo .....@labeabogados.com en el que se da respuesta al correo del denunciante y se le informa que "(...) el motivo del correo es poder ayudarte en cualquier asunto tanto jurídico como fiscal que pueda surgirte.

*Para que puedas conocernos mejor nos complace el invitarte de forma gratuita a*

*nuestro desayuno de negocios para comenzar el día con buen pie y generar contactos interesantes desde primera hora de la mañana (...)*"

**SEGUNDO:** A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se practican diligencias teniendo conocimiento de lo siguiente:

1. El denunciante recibe en su cuenta de correo .....@**gamil.com** un correo electrónico comercial que contiene una "Propuesta de Asesoramiento Legal. LaBE Abogados", procedente de la dirección .....@**labeabogados.com**, el día 22 de noviembre de 2016.
2. El correo electrónico denunciado no dispone de una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida donde pueda solicitarse el cese en el envío de comunicaciones comerciales.
3. El dominio [www.grupolabe.com](http://www.grupolabe.com), está registrado a nombre de LAW AND BUSINESS ENTERPRISES WORLWIDE S.L, actuando como persona de contacto **B.B.B.**.
4. En respuesta a la solicitud de información realizada a LAW AND BUSINESS ENTERPRISES WORLWIDE S.L, se recibe escrito de **B.B.B.**, en el que manifiesta actuar en representación de LABE ABOGADOS (se deduce como nombre comercial de la entidad LAW AND BUSINESS ENTERPRISES WORLWIDE S.L.), y en el que indica, en relación con los hechos denunciados, lo siguiente:

*"(...)PRIMERA.- Que, Don **A.A.A.** es un antiguo cliente de LaBE Abogados, en concreto con fecha 15 de septiembre de 2016 se puso en contacto con el bufete que represento con el fin de encargar a este despacho iniciar los trámites para la ejecución de la expropiación por parte del Ayuntamiento, solicitando a los efectos asimismo el correspondiente presupuesto (...)"*

La denunciada aporta un email remitido a Labe Abogados desde el directorio "Abogados\*\*\*\*", con el asunto "Nuevo cliente a través de [Abogados\\*\\*\\*\\*.com](mailto:Abogados****.com)" que contiene la solicitud realizada por "**A.A.A.**" con cuenta de correo .....@**gmail.com**.

*"SEGUNDA.- Que, posteriormente, con fecha 16 de septiembre de 2016, LABE Abogados contactó con Don **A.A.A.** a través de la misma cuenta de email confirmando una reunión para fecha posterior (...)"*

La denunciada aporta un email remitido desde .....@**labeabogados.com** a la dirección .....**1@gmail.com** confirmando la reunión del día 19 de septiembre.

*"TERCERA.- Que, Labe Abogados forma parte del directorio Abogados\*\*\*\*, tal y como*

se puede comprobar en este enlace, [http://www.Abogados\\*\\*\\*\\*](http://www.Abogados****).....(..)"

La denunciada adjunta copia impresa del perfil de Labe Abogados alojado en la referida dirección.

*"CUARTA.- Que la página web/directorio de bufetes Abogados\*\*\*\* tiene recogido en sus política de protección de datos, la cual es aceptada por cada usuario cuando remite un email a cada bufete del listín, que los datos se contactó y demás datos serán cedidos a Abogados\*\*\*\* y los bufete de su directorio, tal y como consta en su Política de protección de datos que dispone cuanto sigue:*

*"Consentimiento del usuario*

*Al remitir los datos a través de cualquier medio, y en concreto al completar el formulario y hacer clic para enviar los datos, el usuario manifiesta haber leído y aceptado expresamente las Condiciones Legales de VERTICALES INTERCOM S.L. y otorga su consentimiento inequívoco y expreso al tratamiento de sus datos personales conforme a las finalidades informadas y servicios que presta VERTICALES INTERCOM S.L.*

*Asimismo, el USUARIO consiente que en el momento de registrarse, sus fotografías y su perfil de usuario serán visibles públicamente para el resto de USUARIOS en VERTICALES INTERCOM S.L. así como en los diversos buscadores de Internet.*

*El USUARIO consiente expresamente la cesión de sus datos a otros USUARIOS de VERTICALES INTERCOM S.L. así como a entidades que utilizan los servicios de VERTICALES INTERCOM para encontrar USUARIOS interesados en éstos"*

Con objeto de acreditar lo anterior, la denunciada adjunta documento que recoge la Política de protección de datos de la web Abogados \*\*\*\*.

Asimismo, la denunciada reproduce en su escrito de Alegaciones el apartado del aviso legal de la web Abogados\*\*\*\*:

*"Boletín y comunicaciones electrónicas comerciales*

*La suscripción a los servicios prestados desde el Sitio Web supone la suscripción por parte del USUARIO al boletín electrónico y push digital que pudiera crearse, donde se incluyen las noticias y novedades más relevantes del Sitio Web. En este sentido, el USUARIO consiente y acepta la recepción de los mismos. Si el USUARIO no desea recibir más correos del Sitio Web, podrá darse de baja cuando sobre el enlace incluido en el pie de página de dichos correos".*

*"(..) QUINTA.- Que, Abogados \*\*\*\* ofrece un servicio de publicidad para sus abonados,*

*usando exclusivamente los emails de aquellos que voluntariamente ceden sus datos cuando remiten una consulta a los distintos bufetes de abogados.*

*Que, Labe abogados ha usado este servicio de publicidad el cual es totalmente legal, puesto que cumple con lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico (en lo sucesivo "LSSI") y de Comercio Electrónico y con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.*

*Que, al recibir el aviso de parte del Sr. **A.A.A.** este bufete contactó con Abogados \*\*\*\* para que eliminara de la lista el email del Sr. **A.A.A.**, procediendo inmediatamente a dar de baja a este email de la base de datos de Abogados \*\*\*\* y de Labe Abogados (...)"*

Concluye reiterando que existió una relación contractual previa entre el denunciante y la entidad denunciada.

**TERCERO:** Con fecha 12 de mayo de 2017, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó someter a trámite de audiencia previa el presente procedimiento de apercibimiento A/00154/2017 a **LAW AND BUSINESS ENTERPRISES WORLWIDE S.L.**, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 39 bis de la LSSI, con relación a la denuncia por infracción de su artículo 21.2, tipificada como leve en el artículo 38.4 d).

**CUARTO:** Con fecha 06/06/2017 se recibe en esta Agencia escrito del denunciado en el que, en síntesis, manifiesta:

- Existió la obtención lícita de los datos del denunciante usados para el envío del correo electrónico.
- Que se ofreció al denunciante la posibilidad de oposición al tratamiento de sus datos, en concreto constaba una leyenda al efecto en la hoja de encargo, mediante la dirección de correo electrónico: [.....1@labeabogados.com](mailto:.....1@labeabogados.com)

### **HECHOS PROBADOS**

**UNO.-** En fecha de 15/09/2016 el denunciante mediante la dirección de correo [.....@gmail.com](mailto:.....@gmail.com) solicitó asesoramiento jurídico a la entidad denunciada a través de la plataforma Abogados \*\*\*\*, proporcionando a tal efecto, la dirección de correo electrónica, el nombre, teléfono y localidad.

**DOS.-** La entidad denunciada, utiliza la plataforma Abogados \*\*\*\* para ofrecer sus



servicios, que es a la que se dirigió inicialmente el denunciante.

**TRES.-** En fecha de 16/09/2016 la entidad denunciada envía una comunicación al denunciante a los efectos de prestar el servicio solicitado.

**CUATRO.-** En fecha de 22/11/2016 el denunciante recibe en su cuenta de correo .....@gamil.com un correo electrónico comercial que contiene una "Propuesta de Asesoramiento Legal. LaBE Abogados", procedente de la dirección .....@labeabogados.com, que no forma parte del servicio solicitado en fecha de 15/09/2016 y que tiene por objeto promocionar los servicios de la entidad. el correo electrónico denunciado no dispone de una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida donde pueda solicitarse el cese en el envío de comunicaciones comerciales.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I**

De conformidad con lo establecido en el artículo 43.1 párrafo segundo de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (en lo sucesivo LSSI) la competencia para resolver el presente Procedimiento de Apercibimiento corresponde a la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

### **II**

Los hechos objeto de imputación del presente expediente constituyen la infracción a lo previsto en el último párrafo del artículo 21.2 LSSI, que dispone:

*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.”*

En el presente caso y en relación con las alegaciones de la entidad denunciada tendentes a acreditar la existencia de una relación comercial previa de servicios similares a los ofrecidos en el envío electrónico comercial, debe indicarse que no se imputa la vulneración de la prohibición de enviar comunicaciones comerciales sin los requisitos previstos en el apartado 1 del citado art. 21 de la LSSI, sino que el presente expediente tiene por objeto el análisis de la obligación que consta en los dos últimos párrafos del art. 21.2 de la LSSI, arriba transcrito, referidos al ofrecimiento de un medio de oposición sencillo y gratuito a través de *la inclusión de una dirección de correo u otra dirección válida*.

Por lo que no merecen análisis las alegaciones centradas en la existencia de relación comercial previa y la obtención lícita de la dirección de correo utilizada para el envío de la comunicación comercial.

Dicho lo anterior, la entidad denunciada alega la existencia del ofrecimiento del derecho de oposición en el documento Hoja de Encargo que a tal fin cumplimento el denunciante. frente a ello, hay que señalar que no estamos ante el incumplimiento de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la LOPD, sino en el mandato que recoge el art. 21.2 de la LSSI, cuya obligación consiste en incluir en cada comunicación comercial que se remita, el citado medio de oposición. Por tanto las alegaciones formuladas en este sentido han de ser desestimadas.

III



Esta Agencia se ha pronunciado en anteriores procedimientos respecto de la obligación prevista en el art. 21.2 de la LSSI, y su diferenciación con el derecho de oposición previsto en la LOPD.

Por citar alguno debe traerse a colación el siguiente que se transcriben parcialmente, Procedimiento Nº PS/00356/2016: (...) *En segundo lugar, debe indicarse, que lo relevante en el caso analizado no es las dos posibles formas de escribir el correo del denunciante, sino el procedimiento instaurado por CCC para el ejercicio de los derechos de los destinatarios de los Servicios de la Sociedad de la Información que protege la LSSI. – circunstancia también respecto de la que guarda silencio la entidad denunciada en sus alegaciones formuladas a la propuesta de resolución -.*

*Ha resultado probado que el medio de baja ofrecido por la entidad denunciada, redirigía a una formulario donde se solicitaba el número de Tarjeta Club, y una dirección de correo electrónico (Folio 5 aportado por el denunciante), que al introducir dicha información se recibía en la dirección de correo proporcionada un mensaje con el título “Respuesta” (Folio 100 obtenido de las Actuaciones Previas de Inspección E/02487/2016) solicitando que se remita un escrito postal con copia del DNI ( Folio 41 obtenido durante la Inspección de fecha 06/07/2016) y que, según manifiestan los representantes de CCC “fue remitido al cliente informándole del procedimiento para ejercer su derecho de cancelación”.*

*Esas circunstancias contravienen el sentido del art. 21 de la LSSI, cuando establece la obligación de incluir un procedimiento sencillo para oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales, y el ofrecimiento de una dirección electrónica válida.*

*Es decir, si ya en un primer estadio de los actos que tiene que realizar el destinatario de los Servicios de la Sociedad de la Información, supone introducir, en primer lugar, el número de socio de la Tarjeta Club, para luego en segundo lugar solicitar copia del DNI y finalmente remitir un escrito postal, todo ello supone una carga excesiva que contraviene el espíritu de la norma y la interpretación que en reiteradas resoluciones ha mostrado esta Agencia Española de Protección de Datos.*

*Dicha afirmación se sustenta, precisamente, de la interpretación lógica y sistemática del precepto y los posteriores: el procedimiento sencillo al que alude la norma no puede estar configurado de modo que no sea sencillo y que se le exija al usuario una carga extra, tanto formalmente, como la copia del DNI como materialmente, enviar un escrito a una dirección postal. En la misma línea, el siguiente art. 22.1 LSSI, cita para revocar el consentimiento o autorización previa, la simple comunicación.*



*Precisamente la modificación del art. 21 de la LSSI, al introducir el término “dirección electrónica válida”, busca huir de los procedimientos tradicionales como son el escrito y la dirección postal, para conseguir la rapidez y dinámica consustancial a los Servicios de la Sociedad de la Información y compensar, en términos de igualdad, los procesos y ventajas que dicha sociedad de la información ofrece a los Prestadores de Servicios, con los medios de reacción que tienen los destinatarios de dichos Servicios de la sociedad de la Información.*

*En conclusión, reconduciendo el medio de oposición a un escrito, junto con copia de DNI y su remisión a una dirección postal, se contraviene frontalmente el sentido de la norma y debe considerarse vulnerada la obligación de introducir un medio de oposición.*

*Asimismo debe señalarse que CCC parece confundir los derechos ARCO previstos en la LOPD y en su Reglamento de Desarrollo, con el medio de oposición previsto en la LSSI, cuyos requisitos temporales y formales son completamente distintos. Es decir, no puede exigirse la copia del DNI para el ejercicio de los derechos de oposición (art. 21.2 LSSI) y revocación (art 22.1 LSSI) que recoge la citada norma, por resultar excesivo y contravenir el espíritu de la norma, tal como se ha expuesto anteriormente.(...)*

La resolución parcialmente transcrita, analiza el medio que aquella entidad denunciada incluía en las comunicaciones comerciales enviadas y su relación con el derecho de oposición previsto en la LOPD – como alega la denunciada -, sin embargo, en el presente caso ni siquiera se incluye dicha dirección de correo o dirección electrónica válida, sino que aparece el dominio de la página web donde no consta ni política de privacidad ni como dejar de recibir email comerciales.

Por tanto debe ponerse la atención en la obligación consistente en, (...) *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.”(...)* y tener por acreditado que la comunicación comercial remitida al denunciante no constaban con un medio de oposición sencillo y gratuito para el tratamiento de sus datos con fines promocionales, lo que constituye la comisión de la infracción del art. 21.2 LSSI.

#### IV

Por tanto se considera que se comete la citada infracción tipificada como leve en el artículo 38.4.d) de dicha norma, 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.”*. Requiriéndose al denunciado para que

adopte medidas tendentes a evitar que se produzcan de nuevo los hechos denunciados.

El artículo 39 bis de la LSSI, bajo el epígrafe “*Moderación de las sanciones*”, estipula lo siguiente:

*“1. El órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate, en los siguientes supuestos:*

*a) Cuando se aprecie una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho como consecuencia de la concurrencia significativa de varios de los criterios enunciados en el artículo 40.*

*b) Cuando la entidad infractora haya regularizado la situación irregular de forma diligente.*

*c) Cuando pueda apreciarse que la conducta del afectado ha podido inducir a la comisión de la infracción.*

*d) Cuando el infractor haya reconocido espontáneamente su culpabilidad.*

*e) Cuando se haya producido un proceso de fusión por absorción y la infracción fuese anterior a dicho proceso, no siendo imputable a la entidad absorbente.*

*2. Los órganos con competencia sancionadora, atendida la naturaleza de los hechos y la concurrencia significativa de los criterios establecidos en el apartado anterior, podrán acordar no iniciar la apertura del procedimiento sancionador y, en su lugar, apercibir al sujeto responsable, a fin de que en el plazo que el órgano sancionador determine, acredite la adopción de las medidas correctoras que, en cada caso, resulten pertinentes, siempre que concurran los siguientes presupuestos:*

*a) Que los hechos fuesen constitutivos de infracción leve o grave conforme a lo dispuesto en esta Ley.*

*b) Que el órgano competente no hubiese sancionado o apercibido con anterioridad al infractor como consecuencia de la comisión de infracciones previstas en esta Ley.*

*Si el apercibimiento no fuera atendido en el plazo que el órgano sancionador hubiera determinado, procederá la apertura del correspondiente procedimiento sancionador por dicho incumplimiento.”*

En el presente supuesto se cumplen los requisitos recogidos en las letras a) y b) del citado apartado 2 del artículo 39 bis.

V



En el art. 39 bis 2 de la LSSI, se advierte de que las medidas requeridas deberán adoptarse por el denunciado y comunicarlas, con la advertencia que de no hacerlo procederá la apertura del correspondiente procedimiento sancionador por dicho incumplimiento.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

**Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,**

**SE ACUERDA:**

**PRIMERO.- APERCIBIR (A/00154/2017) a LAW AND BUSINESS ENTERPRISES WORLWIDE S.L** con arreglo a lo dispuesto en el artículo 39 bis.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, en relación con la infracción del artículo 21.2 de la citada norma, tipificada como leve en su artículo 38.4.d).

**SEGUNDO.- REQUERIR a LAW AND BUSINESS ENTERPRISES WORLWIDE S.L** de acuerdo con lo establecido en los artículos 39 bis 2 de la LSSI para que en el plazo de UN MES desde la notificación de la presente resolución.

**2.1 CUMPLA** lo previsto en el artículo 21.2 de la LSSI, a los efectos de adoptar medidas para que se incluya en las comunicaciones comerciales enviadas por medios electrónicos un medio sencillo y gratuito para oponerse, a través de una dirección de correo electrónico o una dirección electrónica válida.

**2.2 INFORME** a la Agencia Española de Protección de Datos del cumplimiento de lo requerido, aportando los documentos u otros medios de prueba en los que se ponga de manifiesto su cumplimiento.

Se le advierte que en caso de no atender el citado requerimiento, podría incurrir en infracción tipificada en el artículo 44 de la LOPD y sancionable de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45 de la citada Ley Orgánica.

**TERCERO.- NOTIFICAR** el presente Acuerdo a **LAW AND BUSINESS ENTERPRISES WORLWIDE S.L**



De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución, o, directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de esta acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

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