

**Procedimiento Nº: E/00414/2019**

## **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

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

### **HECHOS**

**PRIMERO:** La reclamación interpuesta tiene entrada el 30 de enero de 2019 en la Agencia Española de Protección de Datos, se dirige contra **BANCO SANTANDER, S.A.**, con NIF **A39000013** (en adelante, el reclamado). Los motivos en que basa su reclamación son en que habiendo solicitado información acerca de sus datos en la oficina del banco, se le informa de que figura a su nombre una lista de productos. En relación con ello muestra su perplejidad ya que no dispone de teléfono móvil, ni internet, ni banca telefónica, ni electrónica y, en definitiva, que ya no trabaja con esta entidad, motivo por el cual expresa su inquietud por que se haga mal uso de sus datos.

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

- 1 La reclamante ha sido cliente del Banco, primero en la oficina 5606, que fue cerrada siendo trasladadas sus posiciones a la oficina 6745. A ello se debe que aparezcan en relación de productos que acompaña algunos que están duplicados al figurar en una y otra oficina.
- 2 La mayor parte de sus posiciones eran inactivas al producirse el traspaso a la nueva oficina.
- 3 Los últimos contratos suscritos fueron un contrato de cuenta corriente, de diciembre de 2017 y el contrato multicanal, éste último lleva asociado el servicio de canal telefónico y Superlínea, ambos fueron suscritos por la interesada.
- 4 A la vista de las manifestaciones de la reclamante y dado que los dos últimos contratos, uno estaba cancelado (cuenta corriente) y el otro inactivo, han procedido a su cancelación.
- 5 Han dirigido una comunicación a la reclamante, informándole de que han procedido a la cancelación de sus datos y por tanto, al bloqueo de los mismos durante el plazo de prescripción de las acciones o responsabilidades derivadas del tratamiento de los datos, plazo durante el que no serán tratados mas allá de la mera conservación o para ponerlos a disposición de las autoridades competentes, y una vez transcurridos los plazos, procederán a su eliminación.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I**

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

### **II**

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

### **III**

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por la reclamante contra el reclamado, por una presunta vulneración del artículo 6 del RGPD litud del tratamiento.

En concreto se denuncia en que fue cliente del reclamado pero que ya no lo es, motivo por el cual muestra su inquietud por que se haga mal uso de sus datos.

Consta que la reclamante fue cliente del Banco, y que la mayor parte de sus posiciones eran inactivas al producirse el traspaso a la nueva oficina y que los últimos contratos suscritos fueron un contrato de cuenta corriente, de diciembre de 2017 y el contrato multicanal, éste último lleva asociado el servicio de canal telefónico y Superlínea, ambos fueron suscritos por la interesada.

Asimismo, dado que los dos últimos contratos, uno estaba cancelado (cuenta corriente) y el otro inactivo, han procedido a su cancelación.

Por último, han dirigido una comunicación a la reclamante, informándole de que han procedido a la cancelación de sus datos.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

**SE ACUERDA:**

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente resolución a **BANCO SANTANDER, S.A.** y a Dña. **A.A.A.**

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

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