

907-141019

Expediente N°: E/00730/2019

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por Don **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) tiene entrada con fecha 31 de agosto de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., y GESTORES ADMINISTRATIVOS REUNIDOS, S.A. (GARSA).**

Los motivos en que basa la reclamación son que el 30 de agosto de 2018 se recibe en varios buzones de correo electrónico un correo procedente de GARSA-BBVA dirigido al reclamante para que se ponga en contacto con BBVA en relación con una financiación que mantiene con esa entidad. El reclamante añade que la dirección de contacto que tiene BBVA no es la dirección corporativa de MAPFRE sino la personal de GMAIL. Solicita una compensación económica para restablecer su imagen y su honor.

Que según el denunciante tuvieron lugar a fecha de: *****FECHA.1**. Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

1.- Correo electrónico procedente de *****EMAIL.1** y dirigido al buzón *****EMAIL.2** con copia a *****EMAIL.3** y *****EMAIL.4**, reenviado al reclamante a través de terceros.

Traslada la reclamación a GESTORES ADMINISTRATIVOS REUNIDOS S.A. (en adelante, GARSA), con fecha 25 de octubre de 2018, se recibe en esta Agencia escrito procedente de esta entidad alegando que esta entidad no tiene ninguna relación ni con el reclamante ni con BBVA, que no puede identificar entre su plantilla a la persona que envía el correo, y que, por tanto, desconoce el origen del correo y se declara no responsable de los hechos reclamados/

SEGUNDO: Con fecha 21 de noviembre de 2018, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante.

TERCERO: 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. Examinada la reclamación se comprueba que el correo, además de enviarse a una cuenta de correo que parece del reclamante, se envió también a otros buzones de destinatario desconocido, incluso de otra empresa. Estos destinatarios son:

“*****EMAIL.3**” y “*****EMAIL.4**”

Y el cuerpo del mensaje dice:

*“Mensaje dirigido a **A.A.A.** póngase en contacto con BBVA en relación a la financiación que mantiene con esta entidad. Teléfono *****TELÉFONO.1** de 08:00 a 21:00 de lunes a viernes. Un saludo*

GARSA -BBVA

*TF *****TELÉFONO.1** - FAX *****FAX.1***

Horario 8:00 a 21:00 H.

******EMAIL.5***

2. Con objeto de comprobar lo manifestado en el escrito de alegaciones procedente de GARSA, se realiza requerimiento de información a VODAFONE ESPAÑA S.A.U. sobre la titularidad del teléfono de contacto que aparece en el correo electrónico reclamado. Con fecha 4 de julio de 2019 se recibe en esta Agencia, con número de registro 033582/2019, escrito de alegaciones manifestando que el referido teléfono pertenece a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (en adelante, BBVA).

3. Realizado requerimiento de información BBVA sobre los hechos reclamados, con fecha 21 de agosto de 2019, se recibe en esta Agencia escrito de alegaciones de BBVA del que se desprenden los siguientes hechos:

- o BBVA firmó contrato específico con la mercantil OP PLUS Operaciones y Servicios S.A. para la recuperación de mora, y esta, a su vez, mantiene un contrato de prestación de servicios con la mercantil Gestión y Administración de Recibos, S.A. (en adelante, “GYAR”, y anteriormente denominada “GARSA”).
- o La dirección “*****EMAIL.1**” del remitente del correo reclamado, pertenece a GYAR.
- o La dirección de correo “*****EMAIL.5**”, que aparece en la firma del correo reclamado, pertenece al departamento de Inversión Irregular Consumer Finance Auto de GYAR, encargado de la reclamación de deudas de préstamos de vehículos.
- o La dirección de correo “*****EMAIL.2**”, que el reclamante asegura no informó a BBVA, aparece en el punto 4 de la “Declaración de actividad económica y política de protección de datos personales” (En adelante, LOPD-DAE) además de la dirección “*****EMAIL.6**”, que el reclamante firmó el 17 de junio de 2018 a través de la aplicación móvil.

- o En agosto de 2018, el reclamante devolvió una cuota de un préstamo para la financiación de un vehículo por lo que GYAR envió un correo sobre esta financiación a la dirección “***EMAIL.2” con fecha 29 de agosto de 2018.
- o Que en esta misma fecha, recibió una respuesta automática del sistema de correos de MAPFRE en que se indicaba que el correo no se había podido entregar e indicando que volviera a enviar el correo a “***EMAIL.2” poniendo en copia a los buzones de servicio.
- o “***EMAIL.3” y “***EMAIL.4”

Y adjuntan los documentos:

- “Declaración de actividad económica y política de protección de datos personales” firmada por el reclamante a través de la aplicación móvil.
- Correo enviado a “***EMAIL.2” por GYAR el 29 de agosto de 2018.
- Correo de respuesta automática del sistema de correos de MAPFRE causado por el error de entrega en la dirección “***EMAIL.2”

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

El artículo 67 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) determina lo siguiente, respecto a las actuaciones previas de investigación:

“1. Antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento, y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiese, la Agencia Española de Protección de Datos podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación a fin de lograr una mejor determinación de los hechos y las circunstancias que justifican la tramitación del procedimiento.

La Agencia Española de Protección de Datos actuará en todo caso cuando sea precisa la investigación de tratamientos que implique un tráfico masivo de datos personales.

2. Las actuaciones previas de investigación se someterán a lo dispuesto en la Sección 2.ª del Capítulo I del Título VII de esta ley orgánica y no podrán tener

una duración superior a doce meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a trámite o de la fecha del acuerdo por el que se decida su iniciación cuando la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa o como consecuencia de la comunicación que le hubiera sido remitida por la autoridad de control de otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme al artículo 64.3 de esta ley orgánica.”

III

Por su parte, el artículo 25 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP) en su apartado 1.b) establece que:

“1. En los procedimientos iniciados de oficio, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa no exime a la Administración del cumplimiento de la obligación legal de resolver, produciendo los siguientes efectos:

(...) b) En los procedimientos en que la Administración ejercite potestades sancionadoras o, en general, de intervención, susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de las actuaciones, con los efectos previstos en el artículo 95”.

En el presente supuesto el cómputo de los doce meses de duración máxima de las actuaciones previas E/00730/2019 se inició el día 21 de noviembre de 2018 y actualmente aún están pendientes de finalización, por lo que deben declararse caducadas.

Todo ello de conformidad con la interpretación que al respecto ha realizado la Audiencia Nacional en su Sentencia de 19 de julio de 2013, en la que establece que *“el hecho de que tras la denuncia se acordara por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos no incoar actuaciones inspectoras y no iniciar procedimiento sancionador, para a continuación, en respuesta al recurso de reposición formalizado por el denunciante contra tal acuerdo, resolver su estimación y ordenar a la Subdirección General de Inspección de Datos que se procediera a realizar actuaciones de inspección, no enerva aquella conclusión”.* Esto es, que las actuaciones previas de investigación deben entenderse caducadas si transcurridos doce meses desde el día inicial del cómputo no se ha procedido a dictar y notificar acuerdo de inicio de procedimiento sancionador.

IV

No obstante, el artículo 95.3 de la citada LPACAP, determina que:

“La caducidad no producirá por sí sola la prescripción de las acciones del particular o de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción.

En los casos en los que sea posible la iniciación de un nuevo procedimiento por no haberse producido la prescripción, podrán incorporarse a éste los actos y trámites cuyo contenido se hubiera mantenido igual de no haberse producido la caducidad. En todo caso, en el nuevo procedimiento deberán

cumplimentarse los trámites de alegaciones, proposición de prueba y audiencia al interesado.”

Al respecto la Audiencia Nacional considera (Sentencia de 10 de julio de 2013) que *“declarada la caducidad de las actuaciones previas de investigación iniciadas por la Agencia Española de Protección de Datos, tal circunstancia no supone obstáculo alguno para que dicha entidad proceda a iniciar o reiniciar otras actuaciones previas de investigación sobre los mismos hechos, siempre y cuando no hubiere transcurrido el plazo de prescripción de la infracción administrativa objeto de investigación”*.

En consecuencia, dado que los hechos objeto de investigación no se encuentran prescritos, se dan instrucciones a la Subdirección General de Inspección de Datos para que inicie nuevas actuaciones de investigación.

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

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: ABRIR nuevas actuaciones de investigación e incorporar a estas nuevas actuaciones la documentación que integra las actuaciones previas que se declaran caducadas mediante el presente acto.

TERCERO: NOTIFICAR la presente Resolución a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., GESTORES ADMINISTRATIVOS REUNIDOS, S.A. (GARSA)** y a Don **A.A.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, 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