



Expediente N°: E/01779/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas [*de oficio*] por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **CENTROS COMERCIALES CARREFOUR S.A.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 17 de marzo de 2016 tiene entrada, a través de su sede electrónica, en esta Agencia una denuncia interpuesta por **A.A.A.**, en adelante el denunciante, en la que manifiesta lo siguiente:

1. No ha solicitado o autorizado el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos a **CENTROS COMERCIALES CARREFOUR S.A.**, en adelante **CARREFOUR**.
2. Recibió el día 10 de marzo de 2016 en su línea *****TEL.1** un mensaje comercial de **CARREFOUR** en el que el origen estaba identificado como **CARREFOUR** y el texto del mensaje era "**Te damos un 20% de dto. En PAÑALES, acumulable en tu ChequeAhorro. Válido en hipermercados CARREFOUR del 11 al 13 de MARZO. No+SMS ***TEL.2**"
3. El mismo día realizó una llamada telefónica al número *****TEL.2** en el que le informan que el número de teléfono está asociado a otro cliente. El día 15 de marzo de 2016 recibe una llamada de **CARREFOUR** en la que le solicitan que remita por escrito a un apartado la solicitud de cancelación junto con su DNI.

La denunciante aporta imágenes del terminal con el mensaje recibido y copia de la factura telefónica en la que consta como titular su marido, según acredita mediante fotocopia del libro de familia y los DNI de ambos.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1. El día 6 de julio de 2016 se realizó una visita de inspección en la sede de la empresa **CENTROS COMERCIALES CARREFOUR S.A.**, poniéndose de manifiesto los siguientes hechos recogidos en el Acta de Inspección:
 - 1.1. El SMS recibido por la denunciante se corresponde con una campaña publicitaria realizada por **CARREFOUR** y dirigida a clientes miembros del Club Carrefour.
 - 1.2. Para formar parte del Club Carrefour, se requiere que el interesado lo solicite cumplimentando un impreso en el que se recaban sus datos personales.
 - 1.3. Para la realización de las campañas, **CARREFOUR** realiza una segmentación de manera que va dirigida a clientes que pudieran estar interesados en los productos que se promocionan.



1.4. Se ha comprobado que en el fichero de clientes miembros del Club Carrefour consta que el número de teléfono *****TEL.1** está asociado al cliente **B.B.B.**, con fecha de alta 4 de mayo de 2013.

El representante de **CARREFOUR** hace entrega, a requerimiento de los inspectores, copia del impreso de solicitud de adhesión al Club Carrefour correspondiente a **B.B.B.**, que contiene escrito a mano, los datos identificativos del cliente incluido el número de teléfono.

1.5. El representante de **CARREFOUR** hace entrega, a requerimiento de los inspectores de una impresión de pantalla del fichero de contactos en la que consta un contacto mantenido con la denunciante con el siguiente contenido: **“CL RECIBE SMS DE CARREFOUR SIN SER CLIENTE. INDICO APARTADO *****”**. El representante de **CARREFOUR** manifiesta que dicho texto significa que el operador de Atención al Cliente informó al cliente el procedimiento para ejercer su derecho de cancelación y rectificación, no constándoles que haya ejercido dicho derecho.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 43.1 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

II

El artículo 21 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, que señala 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”.



Añade el artículo 22.1, que *“El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad al remitente.*

A tal efecto, los prestadores de servicios deberán habilitar procedimientos sencillos y gratuitos para que los destinatarios de servicios puedan revocar el consentimiento que hubieran prestado. 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.

Asimismo, deberán facilitar información accesible por medios electrónicos sobre dichos procedimientos”.

Por tanto, el envío de mensajes publicitarios o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica, incluido el envío de mensajes SMS a terminales de telefonía móvil, debe haberse solicitado o autorizado expresamente por los destinatarios de los mismos, salvo que exista una relación contractual previa.

III

El artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD) bajo la rúbrica “calidad de datos” recoge el principio de calidad de datos y dispone, en sus apartados 3 y 4, lo siguiente:

“3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.

“4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16”

Añade el artículo 8 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, en su apartado 5: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que responsan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.*

Si los datos de carácter personal sometidos a tratamiento resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados en el plazo de diez días desde que se tuviese conocimiento de la inexactitud, salvo que la legislación aplicable al fichero establezca un procedimiento específico para ello.

Cuando los datos hubieren sido comunicados previamente, el responsable del fichero o tratamiento deberá notificar al cesionario, en el plazo de diez días, la rectificación o cancelación efectuada, siempre que el cesionario sea conocido.



En el plazo de diez días desde la recepción de la notificación, el cesionario que mantuviere el tratamiento de los datos deberá proceder a la rectificación y cancelación notificada.

Esta actualización de los datos de carácter personal no requerirá comunicación alguna al interesado, sin perjuicio del ejercicio de los derechos por parte de las interesados reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el título III de este Reglamento."

Así las cosas el responsable del fichero o tratamiento tiene la obligación de actualizar o cancelar de oficio los datos inexactos en el plazo de diez días a contar desde que tuviese conocimiento de la inexactitud. Si no se realizan las rectificaciones que procedan, con motivo de la inexactitud de los datos, se estaría infringiendo el principio de calidad de datos que prohíbe mantener en los ficheros datos inexactos y no actuales.

En este caso, usted manifiesta que en los ficheros de **CARREFOUR** se encuentra registrado su número de teléfono asociado a los datos de otra persona, existiendo, en consecuencia, datos erróneos en sus ficheros.

Ahora bien, a fin de que **CARREFOUR** proceda a la rectificación del dato erróneo, usted puede (a través de un medio que acredite tanto el envío como la recepción del escrito) dirigirse a la aludida entidad e informarle de la inexactitud del dato, acreditando ser el titular del número de teléfono registrado en sus ficheros, para que en el plazo de diez días proceda a corregir el dato inexacto, pudiendo producirse una infracción del citado artículo 4 de la LOPD, en caso contrario.

Así las cosas, al no aportarse documento que acredite lo contrario, se considera que la denunciante no ha ejercitado su derecho de rectificación frente a **CARREFOUR**, por lo que correspondería acordar el archivo de la presente denuncia.

V

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: NOTIFICAR la presente Resolución a **CENTROS COMERCIALES CARREFOUR S.A.** y a **A.A.A.**

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 el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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 del referido texto legal.

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