



Expediente Nº: E/03803/2010

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **EL CORTE INGLÉS S.A** en virtud de denuncia presentada ante la misma por D. **A.A.A.** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 23 de septiembre de 2010 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** (en adelante el denunciante) en el que declara que con fechas 24 y 30 de agosto de 2010 solicitó mediante correo electrónico a El Corte Inglés (clientes@elcorteingles.es) no recibir publicidad así como la cancelación de sus datos de carácter personal.

Dicho correo fue contestado por El Corte Inglés mediante escrito de fecha 31 de agosto de 2010. En el mismo le comunican que se había procedido a dar instrucciones para dar de baja sus datos.

No obstante con fecha posterior a la cancelación de sus datos ha continuado recibiendo correos electrónicos publicitarios en su dirección de correo electrónico **B.B.B.**

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1. Se ha requerido por la inspección de datos al denunciante para que aporte copia de los correos electrónicos publicitarios recibidos de El Corte Inglés, S.A., así como las cabeceras de los mismos. El denunciante aporta diecinueve comunicaciones comerciales, del análisis de las cuales se desprende lo siguiente:

Figura como remitente elcorteingles@elcorteingles.es y como destinatario **B.B.B.** Fueron enviados en fechas comprendidas entre el 15 de septiembre de 2010 y 1 de diciembre de 2010 y como dirección IP **D.D.D.**

2. En la inspección realizada el día 10 de mayo de 2010 en los locales de EL CORTE INGLES, S.A. se pusieron de manifiesto los siguientes hechos, recogidos así en el Acta de Inspección:

2.1 Los correos electrónicos recibidos por el denunciante corresponden a campañas publicitarias que realiza EL CORTE INGLES, S.A. destinadas a clientes que utilizan el servicio de comercio electrónico de EL CORTE INGLES, S.A. a través de la página web www.elcorteingles.es.

2.2 EL CORTE INGLES, S.A. atiende las solicitudes de baja u oposición de los clientes a través de cualquier medio en el que se reciban, postal, electrónico (clientes@elcorteingles.es) o telefónico.

2.3 En el buzón de correo electrónico <clientes@elcorteingles.es>, consta la existencia de un correo electrónico remitido desde la dirección de < **B.B.B.**> con fecha 30 de agosto de 2010 cuyo contenido es referente a una solicitud de cancelación de datos personales del denunciante.

2.4 La dirección de correo electrónico que figura como remitente <elcorteingles@elcorteingles.es> es utilizada por EL CORTE INGLES, S.A. para el envío de las comunicaciones comerciales a sus clientes.

2.5 La dirección IP **D.D.D.** es una dirección IP interna de EL CORTE INGLES, S.A. y corresponde al servidor desde el que se realizan los envíos de las comunicaciones comerciales a través de correo electrónico (ftpmms.eci.geci).

2.6 En el fichero de clientes no consta datos asociados al denunciante, sin embargo si constan datos asociados a la dirección de correo electrónico **B.B.B.**, aunque asociada a otra persona con fecha de alta 3/7/2010, así mismo consta que dicha persona solicitó la financiación de una compra en 1995 que le fue denegada.

2.7 A la vista de las comprobaciones realizadas, el representante de EL CORTE INGLES, S.A. manifiesta que tal y como consta en el correo electrónico recabado como documento número 2 del acta de inspección, el departamento de atención al cliente remitió la solicitud de cancelación de datos personales del denunciante a la Asesoría Jurídica, desde donde fue atendida y contestada al cliente. No obstante, en dicha solicitud se pide la cancelación de los datos personales, no encontrándose entre los mismos la dirección de correo electrónico **B.B.B.**, la cual figura asociada a la cuenta de DOÑA **C.C.C.**, motivo por lo que dicha dirección de correo electrónico continúa estando activa.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

Actualmente se denomina “spam” a todo tipo de comunicación no solicitada, realizada por vía electrónica. De este modo se entiende por “spam” cualquier mensaje no solicitado y que, normalmente, tiene el fin de ofertar, comercializar o tratar de despertar el interés respecto de un producto, servicio o empresa. Aunque se puede hacer por distintas vías, la más utilizada entre el público en general es el correo electrónico.

Esta conducta es particularmente grave cuando se realiza en forma masiva. El envío de mensajes comerciales sin el consentimiento previo está prohibido por la legislación española, tanto por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la



Información y de Comercio Electrónico, en adelante LSSI (a consecuencia de la transposición de la Directiva 2000/31/CE, de 8 de junio) como por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

El bajo coste de los envíos de correos electrónicos vía Internet o mediante telefonía móvil (SMS y MMS), su posible anonimato, la velocidad con que llega a los destinatarios y las posibilidades que ofrece en cuanto al volumen de las transmisiones, han permitido que esta práctica se realice de forma abusiva e indiscriminada.

El envío de comunicaciones comerciales a través del correo electrónico requiere que haya sido previamente autorizado o consentido, así se recoge en el artículo 21 de la LSSI, que señala:

“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”.

Dicho artículo prohíbe, en consecuencia, el envío de publicidad por correo electrónico que previamente no hubiera sido solicitado o expresamente autorizado. Exceptuando aquellos casos en los que exista una relación contractual previa y el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos, y los emplee para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa o que sean similares a los contratados por el cliente.

Añade el artículo 22.1 de la referida LSSI 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”.

III

En el presente caso, de la documentación obrante en el expediente y recabada en la fase de actuaciones previas de inspección, queda acreditado que usted ejercitó el derecho de

cancelación de sus datos personales de los ficheros de El Corte Inglés, al objeto de no recibir más correos electrónicos publicitarios.

El Corte Inglés le confirmó que sus datos había sido dados de baja, pero aun así usted siguió recibiendo correos publicitarios.

Ahora bien, tal y como se pudo comprobar en la inspección llevada a cabo en las dependencias de la entidad denunciada, sus datos personales fueron cancelados de sus ficheros, pero no la dirección de correo electrónico **B.B.B.**, en la medida en que esta dirección se encuentra asociada a otra persona (DOÑA **C.C.C.**).

Por ello, se le indica que, a fin de evitar nuevos envíos publicitarios, podrá ejercitar el derecho de rectificación o cancelación ante la entidad denunciada, indicando que usted es el titular de la dirección de correo que quiere dar de baja (**B.B.B.**), usando los modelos y el procedimiento que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>

La citada entidad deberá resolver sobre su solicitud en el plazo de diez días, a contar desde la recepción de la misma, pudiendo denegarla en los casos establecidos en el artículo 33 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

En el caso de que su solicitud no fuera convenientemente atendida por El Corte Inglés S.A, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada y de la documentación acreditativa de la recepción de su solicitud por esta entidad., así como de la contestación recibida, en su caso, para que la Agencia analice la procedencia de tutelar el ejercicio de los derechos reconocidos en la citada LOPD y normativa que la desarrolla.

IV

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **EL CORTE INGLÉS S.A** y a D. **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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.



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 el Director 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.

Madrid, 22 de agosto de 2011

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA
DE PROTECCIÓN DE DATOS

Fdo.: José Luis Rodríguez Álvarez